

Algemene voorwaarden Rondleidingen

De boeking

1. Na ontvangst van het door u ingevulde contactformulier, sturen wij u een opdrachtbevestiging en wordt uw opdracht in optie gezet.
2. Een aanvraag wordt altijd per mail of telefonisch besproken en voor u op maat gemaakt. Als u de definitieve bevestiging met datum en uur heeft ontvangen dan is de aanvraag een definitieve boeking en is er een overeenkomst gesloten.
3. Mochten er op de door u uitgekozen datum of tijd, geen mogelijkheid zijn om uw opdracht uit te voeren, dan zullen wij in overleg met u naar een andere mogelijkheid (datum en/of tijd) zoeken.
4. De aanvraag moet ten laatste 14 dagen vóór de dag van het bezoek ingediend worden. Bij aanvragen vanaf 13 tot en met 7 dagen voor het bezoek, kan een rondleiding aangeboden worden met of zonder demo voor hetzelfde tarief, afhankelijk van de beschikbaarheid van de gidsen en de demonstrateurs.

De kosten

5. De kosten van de rondleiding staan bij elke rondleiding op de website vermeld.
6. Mocht onze prijs tussen uw boeking en de rondleiding stijgen of dalen, dan geldt voor u de prijs ten tijde van uw boeking.
7. De genoemde prijs is inclusief BTW, inclusief onze reguliere voorbereiding.

De overeenkomst

8. Het maximum aantal personen per gids is 20. Indien u met meer personen komt, dan zetten we extra gidsen in. U kunt het aantal deelnemers tot maximaal 72 uur van te voren wijzigen. Mocht het aantal deelnemers verhoogd worden en er nog andere activiteiten plaatsvinden, behalve een rondleiding, zoals bijvoorbeeld een lunch, dan zijn wij afhankelijk van de faciliteit van de partners.
9. Wanneer uw programma geheel of gedeeltelijk moet worden gewijzigd of zelfs komt te vervallen door overmachtsituaties (file, technische storingen, ...) kunnen wij daarvoor geen aansprakelijkheid aanvaarden. Deelname aan onze programma's is voor eigen risico.
10. Indien het museum omwille van overmacht het bezoek niet op het geplande moment kan laten plaatsvinden, zal het museum in eerste instantie op zoek gaan naar een geschikt alternatief moment voor het bezoek. Indien er geen geschikt alternatief moment gevonden kan worden, zal de boeking kosteloos geannuleerd worden.
11. Groepen dienen zich 10 minuten voor aanvang van de rondleiding te melden bij de informatiebalie.
12. De prestatie van de gids begint op het uur van de afspraak. De gids wacht maximum 30 minuten op de groep.

Aansprakelijkheid

13. Deelnemers zijn verantwoordelijk voor het gebruik van de faciliteiten en aansprakelijk voor aangebrachte schade aan deze faciliteiten.
14. Iedere deelnemer neemt op eigen risico deel aan een rondleiding. Indien een deelnemer schade lijdt als gevolg van een rondleiding kan het Karrenmuseum daarvoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden.

De betaling

15. Volgende betalingswijzen worden aanvaard: bijvoorbeeld Bancontact, Mastercard, Visa, Cash, ...
16. Wij bieden de mogelijkheid om via factuur af te rekenen. Karrenmuseum stuurt na afloop van een geboekte rondleiding een digitale factuur naar het door de klant opgegeven e-mailadres.
17. Facturen dienen o.v.v. het factuurnummer binnen 2 weken te worden voldaan op rekeningnummer. Na het verstrijken van de betalingstermijn ontvangt de klant een herinnering per e-mail. Indien de klant verzuimt om aan de betalingsverplichting te voldoen is het Karrenmuseum gerechtigd incassomaatregelen te treffen. Alle met de incasso gemoeide kosten komen voor rekening van de klant.
18. De gebruiker verbindt zich ertoe de correcte gegevens te verschaffen die nodig zijn tot het voltooien van de bestelling of reservering. De persoon die de aankoop doet wordt als enige koper beschouwd. Enkel hij is gebonden tot de betaling, zelfs wanneer de boeking voor een derde bestemd is. Het Karrenmuseum heeft het recht de bestelling of reservering te weigeren of alsnog te annuleren indien er bewijzen of ernstige aanwijzingen zijn van fraude en/of achterstallige betalingen.

Niet (tijdig) komen opdagen van een groep

19. Bij niet op komen dagen van de groep op de afgesproken datum en tijd van de rondleiding of het arrangement wordt er geen restitutie verleend.
20. Als een groep een half uur of minder te laat komt, blijft de oorspronkelijke eindtijd van de rondleiding ongewijzigd, tenzij de gids akkoord gaat met verlenging van de rondleiding. De kosten van de verlenging worden in rekening gebracht aan 10,00€ per 30 minuten verlenging.
21. Bij een vertraging van de groep vervalt na een halfuur de verplichting van Karrenmuseum een rondleiding uit te voeren. In overleg met de betrokken gids, kan er eventueel een aangepaste rondleiding binnen de resterende gereserveerde tijd worden uitgevoerd.

Annulering, datum verzetten en andere wijzigingen

22. Annuleren, datum verzetten en andere wijzigingen dienen per mail of per telefoon te gebeuren onder vermelding van naam groep, contactpersoon en datum.
23. Standaard is:
 - Bij annulering eerder dan 10 dagen voor de gereserveerde datum: zijn geen kosten verschuldigd.
 - Bij annulering 10 tot 5 dagen voor de gereserveerde datum: verschuldigd is 25 % van de totaalsom van de reservering.

- Bij annulering 5 tot 2 dagen voor de gereserveerde datum: verschuldigd is 50 % van de totaalsom van de reservering.
- Bij annulering 2 dagen of minder voor de gereserveerde datum: verschuldigd is 100 % van de totaalsom van de reservering.

24. Bij laatste moment boekingen gaat wijzigen of annuleren in onderling overleg.

Ten aanzien van Karrenmuseum geldt het volgende:

25. Karrenmuseum verplicht zich tot het uitvoeren van de bevestigde rondleidingen.
26. Karrenmuseum mag zonder overleg wijzigingen aanbrengen op de ingeplande gidsen en demonstrateurs zoals vermeld in de bevestiging.
27. Indien daar gegronde redenen voor bestaan kan Karrenmuseum, in overleg, wijzigingen aanbrengen in het afgesproken programma. Daarbij zal er altijd naar gestreefd worden een gelijkwaardig product te bieden.
28. Karrenmuseum zal alles in het werk stellen om de rondleiding of het arrangement volgens boeking naar de wens van de klant uit te voeren. In geval van overmacht van welke aard ook, waardoor Karrenmuseum de rondleiding moet annuleren, zal de afhandeling plaatsvinden in overleg met de klant.

Klantenservice en Klachten

29. Voor informatie over een boeking en/of voor alle inlichtingen of klachten kan de inschrijver zich richten tot:

Karrenmuseum
 Moerkantsebaan 52
 2910 (België)
 +32 3 667 11 42
 E-mail: info@karrenmuseum.be

30. Wij bekijken klachten en proberen deze voor u op te lossen, indien gegronnd.

31. Een klacht is geen reden tot terugbetaling van de rondleiding.

Overige bepalingen

32. Karrenmuseum houdt zich het recht voor deze voorwaarden op ieder moment te wijzigen.

33. De aanvrager verklaart door boeking van een rondleiding akkoord te gaan met de algemene voorwaarden van Karrenmuseum Rondleidingen.