

Algemene voorwaarden 2023

Artikel 1: reservering

De aanvrager dient online een aanvraagformulier in om een reservatie te plaatsen voor een gegidst bezoek. Deze reservatie dient **ten laatste 10 werkdagen voor het geplande bezoek** doorgestuurd en ontvangen zijn door Visit Genk via de online boekingsmodule. Mondelinge reservaties worden niet aanvaard, evenmin kunnen er opties genomen worden. Per opgestart dossier rekent Visit Genk een **administratiekost van 10 euro** aan.

Visit Genk controleert ieder dossier op volledigheid. Indien er bij reservatie nog verplichte informatie ontbreekt (groepsgegevens, facturatiegegevens, edm), zal Visit Genk eerst de groep verzoeken deze gegevens aan te vullen. Zolang de groep deze gegevens niet heeft doorgegeven, wordt het dossier niet opgestart en zal er geen reservatie geplaatst worden.

Een reservatie is pas definitief na een schriftelijke bevestiging door Visit Genk. Voor de gereserveerde activiteiten moet de aanvrager zelf vervoer voorzien, tenzij anders vermeld.

Artikel 2: prijzen

Prijzen gelden voor activiteiten die plaatsvinden tussen **1 januari 2023 en 31 december 2023** en zijn terug te vinden op de website van Visit Genk. Eventuele prijswijzigingen communiceert Visit Genk schriftelijk voorafgaand het uitsturen van de definitieve bevestiging. Na ontvangst van de bevestiging gelden de daarop vermelde tarieven. Visit Genk kan geenszins aansprakelijk gesteld worden voor de prijswijzigingen die zij dient door te voeren door wijziging van prijzen door externen. **Opgelet: groepstarieven zijn niet cumuleerbaar met andere kortingen of acties.**

Artikel 3: wijzigingen

Visit Genk aanvaardt **enkel schriftelijke wijzigingen** aan een dossier. Voor elke wijziging die aanleiding geeft tot het opmaken van een nieuwe bevestiging, rekent Visit Genk een administratieve kost van 10 euro aan. **Wijzigingen zijn mogelijk tot en met 7 werkdagen vóór het bezoek.**

Artikel 4: opgave aantal deelnemers

Het juiste aantal deelnemers wordt per mail, ten laatste 7 werkdagen vóór het bezoek bevestigd. Visit Genk stuurt nadien per mail vouchers voor deelname aan de activiteit(en). Hierop staan de aantallen vermeld. De aanvrager overhandigt de vouchers aan de partners op de dag van de activiteit. Zonder vouchers kan de aanvrager niet deelnemen. Na het opsturen van de vouchers worden er geen wijzigingen meer aangenomen. **Handmatige correcties op de vouchers worden NIET aanvaard door de partners.**

Visit Genk rekent het maximum aantal personen, doorgegeven bij reservatie, aan indien de aanpassing van het correcte aantal deelnemers niet op voorhand werd doorgegeven. Extra deelnemers betalen ter plaatse. De aanvrager mag maximum 2 keer het aantal deelnemers wijzigen.

Let op: indien het maximum aantal deelnemers per stadsgids overschreden wordt, brengt de aanvrager Visit Genk hiervan 7 werkdagen op voorhand op de hoogte, zodat er tijdig een extra gids gezocht kan worden. Gebeurt dit niet, dan maakt de gids een inschatting of het aantal deelnemers binnen de geboekte activiteit valt. Indien niet, heeft de gids het recht om zijn gidsbeurt te weigeren indien de groep te groot is. De gids heeft het recht om de opdracht aan te rekenen volgens het overeengekomen tarief.

Visit Genk kan niet garanderen dat extra deelnemers het geboekte programma volledig kunnen volgen.

Artikel 5: begeleiders

Begeleiders zijn betalend tenzij anders vermeld.

Artikel 6: betaling

Visit Genk maakt voor elke activiteit de nodige reserveringen, wijzigingen en annuleringen bij de partners. De klant betaalt na **ontvangst van een factuur**, tenzij anders vermeld bij bevestiging. Het bedrag moet uiterlijk 30 dagen na factuurdatum betaald worden.

De factuur wordt opgemaakt op basis van het **BTW-nummer, ondernemingsnummer of rijksregisternummer** dat doorgegeven werd bij reservatie. Extra verwijzingen op een factuur zoals o.a. bestelbonnummer, referenties, edm. moeten steeds voorafgaand het bezoek doorgegeven worden aan Visit Genk.

Indien de facturatiegegevens verkeerd of onvolledig werden doorgegeven, waardoor de factuur moet aangepast worden, rekent Visit Genk een extra administratiekost aan van 10 euro.

Let op: de factuur wordt opgemaakt op basis van de aantallen die vermeld staan op de voucher. Per dossier wordt er maximum 1 factuur opgemaakt.

De factuur wordt steeds **per mail** verstuurd naar de contactpersoon van het dossier, tenzij anders doorgegeven bij reservatie.

Artikel 7: annuleringen

Annuleringen worden **enkel schriftelijk** aanvaard. Volgende kosten worden aangerekend:

- *annulering in de laatste week tot 2 dagen vooraf*: gidskosten + reeds gemaakte onkosten;
- *annulering vanaf 1 dag vooraf*: de volledige som.

- **! Ingeval COVID-19** kan tot ten laatste 1 werkdag op voorhand kosteloos geannuleerd worden onder volgende voorwaarden:

- o ziekte van een lid waarbij alle leden in quarantaine moeten gaan.
- o er een bewijs kan voorgelegd worden i.v.m. de opgelegde quarantaine-maatregel.
- o de annulering telefonisch/per mail tijdens de kantooruren (**zie artikel 8**) van dienst Toerisme doorgegeven worden.

- Een verlaging van het aantal deelnemers houdt geen automatische annulering in van een gids ingeval meerdere gidsen gereserveerd werden. De groep dient dit uitdrukkelijk aan te vragen waarna Visit Genk zal bekijken of dit mogelijk is binnen het geboekte programma. Ook hier wordt er rekening gehouden met de annulerings-termijnen en de daaraan gekoppelde onkosten.
- Indien de groep het maximaal aantal deelnemers, zoals vermeld op de voucher, per stadsgids overschrijdt op het moment van hun activiteit(en) en dit zonder de dienst Toerisme hiervan vooraf op de hoogte te stellen, maakt de gids een inschatting of dit binnen de geboekte activiteit past. Indien niet, heeft de stadsgids het recht om de gidsbeurt te weigeren. De gids heeft het recht om de opdracht aan te rekenen volgens het overeengekomen tarief.

Artikel 8: vertragingen

Indien het programma gewijzigd moet worden wegens vertragingen, dan brengt de aanvrager Visit Genk hiervan onmiddellijk op de hoogte:

* **weekdagen (tussen 9 en 12 en 14 en 16.30 uur):**

T +32 (0)89 65 44 33

* **weekdagen (tussen 12 en 14 uur) + weekend:**

T +32 (0)89 65 44 90

Visit Genk zal na verwittiging de verschillende bezoekplaatsen op de hoogte brengen. Het programma wordt in de mate van het mogelijke aangepast. Visit Genk kan echter niet garanderen dat in geval van een aanzienlijke vertraging, de geplande activiteiten nog kunnen doorgaan. Bij

annulering van de activiteiten door vertraging is de volledige som verschuldigd.

Artikel 9: evaluatie bezoek – klachten

Opmerkingen en/of eventuele klachten geeft de aanvrager schriftelijk door via het mailadres groepsactiviteiten@genk.be binnen de 7 dagen na het bezoek.

Artikel 10: privacy policy – verwerking persoonsgegevens

Verzameling, registratie en verwerking van gegevens

Visit Genk verzamelt, registreert en verwerkt persoonsgegevens van haar klanten en van de gebruikers van haar diensten. Bepaalde gegevens moeten uitdrukkelijk worden meegedeeld zoals bij het boeken van een activiteit, de aanmaak van een online account, de facturatie,

De gegevens die worden meegedeeld – uitdrukkelijk of op geautomatiseerde wijze – worden opgenomen en verwerkt in het gegevensbestand van Stad Genk, Stadsplein 1, 3600 Genk, BTW BE0207.201.797. Visit Genk is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens, die worden verzameld via de online boekingsmodule en/of andere kanalen, en controleert de verwerking die andere partijen op haar vraag uitvoeren.

De gegevens zijn ook toegankelijk voor andere diensten van Stad Genk.

Gebruik van jouw gegevens

De aanvrager garandeert dat zijn of haar gegevens juist en volledig zijn. Het meedelen van onjuiste gegevens of gegevens die toebehoren aan derden, kan ertoe leiden dat – tijdelijk of definitief en geheel of gedeeltelijk – elke toegang wordt ontzegd tot de online boekingsmodule van Visit Genk.

Visit Genk kan de verkregen gegevens gebruiken om de aanvrager te contacteren

per post, telefonisch, of via e-mail. De aanvrager kan zich echter altijd uitschrijven voor toekomstige berichten via groepsactiviteiten@genk.be

De gegevens kunnen worden gebruikt voor de promotie van producten en diensten, en om de aanvrager op de hoogte te houden van aanbiedingen van Visit Genk (artikels, marktstudies, acties, wedstrijden, gepersonaliseerde informatie en promotiecampagnes over producten, diensten en andere).

Persoonsgegevens zoals naam, voornaam, woonplaats, telefoonnummer en gsm-nummer kunnen in het kader van een reservatie voor groepen, doorgegeven worden aan de partners van Visit Genk om organisatorische redenen. Het doorgegeven e-mailadres wordt enkel doorgegeven mits de aanvrager hiertoe de nodige toestemming verleend.

Visit Genk is in geen enkel geval aansprakelijk voor het gebruik dat derden van de verstrekte gegevens maken.

Inzage en correctie van gegevens

Visit Genk zal de gegevens niet langer bewaren dan wettelijk toegestaan en in ieder geval niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden die hierin zijn vermeld.

Via het online account krijgt de aanvrager toegang tot zijn of haar geregistreerde persoonsgegevens, en de aanvrager kan deze dan ook wijzigen.

De aanvrager kan altijd een mail sturen naar groepsactiviteiten@genk.be om zijn/haar gegevens te bekijken, te verbeteren en te schrappen. De aanvrager kan ook gratis via mail aangeven dat de aanvrager weigert dat zijn of haar gegevens doorgegeven en verwerkt worden.

Algemeen

De verwerking van de persoonsgegevens binnen Visit Genk is onderworpen aan het Belgisch recht. Door de diensten van Visit Genk te gebruiken, waaronder de websites, gaat de aanvrager

akkoord met het Privacybeleid dat van tijd tot tijd kan worden gewijzigd. De wijzigingen zijn automatisch van kracht na publicatie.

Geschillen

In geval van geschillen tussen partijen is de rechtbank van Limburg, afdeling Tongeren bevoegd.