

Algemene voorwaarden 2021

Artikel 1: reservering

Je online-aanvraag moet **ten laatste 10 werkdagen voor het geplande bezoek** in het bezit zijn van Visit Genk. Mondelinge reservaties worden niet aanvaard, evenmin kunnen er opties genomen worden. Per opgestart dossier rekent Visit Genk een **administratiekost van 10 euro** aan.

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

Artikel 2: prijzen

Prijzen gelden voor activiteiten die plaatsvinden tussen **1 januari 2021 en 31 december 2021**. Eventuele prijswijzigingen communiceert Visit Genk schriftelijk voorafgaand het bezoek.

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

Bij nalatigheid rekent Visit Genk het maximum aantal personen, doorgegeven bij reservatie, aan. Extra deelnemers betalen ter plaatse. Je mag maximum 2 keer het aantal deelnemers wijzigen.

Let op: indien het maximum aantal deelnemers per stadsgids overschreden wordt, breng je Visit Genk hiervan 7 werkdagen op voorhand op de hoogte, zodat er tijdig een extra gids gezocht kan worden. Een gids heeft het recht om zijn gidsbeurt te weigeren indien de groep te groot is.

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:

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

Artikel 8: vertragingen

Indien het programma gewijzigd moet worden wegens vertragingen, dan breng je 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 geef je schriftelijk door via 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.

Gebbruik van jouw gegevens

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

Visit Genk kan jouw gegevens gebruiken om je te contacteren per post, telefonisch, of via e-mail. Je kan je echter altijd uitschrijven voor toekomstige berichten via groepsactiviteiten@genk.be

De gegevens kunnen worden gebruikt voor de promotie van producten en diensten, en om jou 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. Jouw e-mailadres wordt enkel doorgegeven mits jouw toestemming.

Visit Genk is in geen enkel geval aansprakelijk voor het gebruik dat derden van jouw 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 jouw online account krijg je toegang tot jouw geregistreerde persoonsgegevens, en je kan ze er ook wijzigen.

Je kan altijd een mail sturen naar groepsactiviteiten@genk.be om jouw gegevens te bekijken, te verbeteren en te schrappen. Je kan ook gratis via mail aangeven dat je weigert dat jouw gegevens doorgegeven en verwerkt worden.

Algemeen

De verwerking van de persoonsgegevens binnen Visit Genk is onderworpen aan het Belgisch recht. Door onze diensten te gebruiken, waaronder onze websites, ga je akkoord met ons Privacybeleid dat van tijd tot tijd kan worden gewijzigd. De wijzigingen zijn automatisch van kracht na publicatie.