



Gegidste rondleidingen voor groepen

Algemene Voorwaarden voor Reservering

De klant erkent op de hoogte te zijn van de informatie betreffende de prijs en andere elementen van de aangeboden diensten, beschikbaar op onze website www.tourisme-olln.be.

Artikel 1: Woordenlijst

In het kader van deze algemene voorwaarden worden de volgende termen als volgt gedefinieerd :

- **GIDSBEZOEKEN:** georganiseerde toeristische activiteiten waarbij een gids commentaar geeft of informatie verschaft over de stad, haar monumenten of bezienswaardigheden. Dit omvat wandelingen te voet of thematische excursies.
- **COMBIBEZOEKEN:** formules die verschillende gidsbezoeken of activiteiten op dezelfde dag of in een gedefinieerde periode combineren.
- **ORGANISATOR:** het Office du Tourisme-Inforville, dat de bezoeken en activiteiten organiseert en coördineert die aan de klanten worden aangeboden.
- **GIDS:** de persoon die het gidsbezoek leidt.
- **AANBIEDER:** elk bedrijf of vereniging, onafhankelijk van het Office du Tourisme-Inforville, dat aanvullende diensten levert in het kader van de bezoeken (musea, restaurateurs, enz.).
- **KLANT:** elke persoon, groep of organisatie die een gidsbezoek of activiteit boekt via het Office du Tourisme-Inforville.
- **BEGELEIDER:** een persoon, aangewezen door de groep, die gratis toegang krijgt bij een bepaald aantal betalende deelnemers.
- **VOLWASSENGROEP:** een groep van minstens 15 betalende volwassen deelnemers, eventueel met kinderen, met een maximum van 25 personen.
- **SCHOOLGROEP:** een groep bestaande uit leerlingen, begeleid door leerkrachten, met een maximum van 27 personen (niet van toepassing op groepen leerlingen van het hoger onderwijs).

Artikel 2: Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle gidsbezoeken en combibezoeken die door een fysieke of juridische persoon (hierna de "klant") bij het Office du Tourisme-Inforville (hierna de "organisator") worden geboekt. Deze bezoeken worden aangeboden als toeristische en culturele activiteiten, zoals gedefinieerd in artikel 1.

Elke boeking van een gidsbezoek of combibezzoek is onderworpen aan deze algemene voorwaarden. De klant wordt geacht deze voorwaarden gelezen en geaccepteerd te hebben bij de bevestiging van de boeking. Eventuele afwijkingen of wijzigingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien ze schriftelijk zijn overeengekomen tussen de organisator en de klant.

Artikel 3: Tarieven

3.a Volwassen Groepen

De tarieven gelden vanaf 15 betalende deelnemers.

Kinderen onder de 7 jaar nemen gratis deel.

Een gereduceerd tarief geldt voor kinderen van 7 tot 14 jaar.

Voor een groep van 20 betalende deelnemers is de begeleider gratis, behalve voor de culinaire route.

Deze voorwaarde geldt voor alle bezoekformules, met uitzondering van de culinaire route en à-la-carte programma's.

De prijzen zijn inclusief alle belastingen.

3.b Schoolgroepen

De schooltarieven gelden voor groepen van maximaal 25 leerlingen. De bezoeken moeten op weekdays plaatsvinden tijdens het schooljaar, behalve op feestdagen en bruggen. Elke groep heeft recht op gratis toegang voor begeleiders zolang het aantal deelnemers per groep niet meer dan 27 bedraagt.

Artikel 4: Reservering

Reserveringen voor gidsbezoeken en combibezoeken worden als definitief beschouwd na schriftelijke bevestiging door het Toerismebureau-Inforville. Wijzigingen van de reservering door de klant moeten ook schriftelijk door de klant worden bevestigd. Bij de reservering moet de klant het exacte aantal deelnemers opgeven, zodat het Toerismebureau-Inforville het aantal benodigde gidsen kan bepalen. Wijzigingen in dit aantal worden bevestigd, mits het minimum aantal deelnemers wordt gerespecteerd en afhankelijk van de beschikbaarheid van de gidsen.

De combipakketten zijn uitsluitend voor Volwassen Groepen.

De aanbieding voor Schoolgroepen is beperkt tot thematische gidsbezoeken in Louvain-la-Neuve. Bezoeken aan musea door Schoolgroepen kunnen direct bij de musea worden gereserveerd.

Gidsbezoeken zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van gidsen.

Musea kunnen zowel met als zonder gids bezocht worden (indien vooraf gereserveerd). Ze zijn beperkt tot 25 personen per gids voor het Hergé Museum en 15 personen per gids voor het Musée L. Bij meer dan deze aantallen is een extra gids vereist.

Het Office du Tourisme-Inforville behoudt zich het recht voor het programma of de volgorde van de bezoeken aan te passen indien nodig. Entrees voor Volwassen Groepen voor de musea vereisen een "voucher" of waardebon, ontvangen van het Office du Tourisme-Inforville. Alle leden van de groep moeten zich gezamenlijk aanmelden op het tijdstip dat is vermeld in de bevestiging van de reservering.

Artikel 5: Annulatie en Vertraging

5.a Annulatie van gidsbezoeken en combibezoeken

In geval van annulering door de klant van een bevestigde gidsbezoek of combibezoek minder dan 10 werkdagen voor de geplande datum, wordt een forfaitair bedrag van 50,00 € in rekening gebracht om administratieve kosten te dekken. Voor annuleringen minder dan 48 uur voor het bezoek is het volledige bedrag verschuldigd. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing in geval van overmacht of uitzonderlijke omstandigheden.

5.b Annulatie van museumbezoeken

In geval van annulatie of uitstel van een pakket dat een gidsbezoek aan musea omvat, gelden de volgende voorwaarden:

- Minder dan 15 werkdagen voor de geplande datum, worden de kosten voor de gidsdiensten in rekening gebracht;
- Minder dan 10 werkdagen voor de geplande datum, wordt 75% van het totaalbedrag voor de museumtoegang in rekening gebracht;
- Vanaf 7 werkdagen voor de geplande datum, is het volledige bedrag voor de museumbezoeken verschuldigd.

5.c Vertraging

In geval van een vertraging van meer dan 30 minuten kan het bezoek worden ingekort of geannuleerd, maar blijft het volledig verschuldigd.

Bij museumbezoeken kan een niet-gemelde vertraging van meer dan 15 minuten leiden tot de annulering van de reservering.

Elke vertraging moet zo snel mogelijk worden gemeld aan het Toerismebureau-Inforville.

Artikel 6: Betaling

Na bevestiging van de reservering door het Office du Tourisme-Inforville moet de volledige betaling uiterlijk 10 werkdagen voor de datum van het bezoek worden verricht. Bij last-minute reserveringen kan betaling op de dag van het bezoek worden uitgevoerd, mits voorafgaande goedkeuring van het Office du Tourisme-Inforville.

Artikel 7: Gegevensbescherming

Het Toerismebureau-Inforville verbindt zich ertoe de persoonlijke gegevens van de klant te beschermen in overeenstemming met de geldende wetgeving. De verzamelde gegevens bij de reservering worden uitsluitend gebruikt voor het beheer en de goede uitvoering van de bezoeken. Ze worden niet gedeeld met derden zonder voorafgaande toestemming.

Foto's die occasioneel door het Toerismebureau-Inforville tijdens de gidsbezoeken worden genomen, kunnen worden gebruikt voor de promotie van deze bezoeken.

Indien nodig wordt vooraf toestemming gevraagd aan de betrokkenen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

8.a Aansprakelijkheid van het Toerismebureau-Inforville

Het Toerismebureau-Inforville is verantwoordelijk voor de uitvoering van de bezoeken in overeenstemming met deze algemene voorwaarden. In geval van annulering door een aanbieder, biedt het Toerismebureau-Inforville een alternatieve oplossing of een volledige terugbetaling indien geen oplossing kan worden gevonden. De aansprakelijkheid van de organisator geldt voor alle soorten gidsbezoeken en combibezoeken.

8.b Aansprakelijkheid van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het juiste gedrag van de groep tijdens het bezoek.

Eventuele speciale behoeften van één of meer deelnemers moeten vooraf aan het Toerismebureau-Inforville worden gemeld.

De klant moet ervoor zorgen dat elke deelnemer die hulp nodig heeft, wordt begeleid door een volwassene.

Artikel 9: Verzekeringen

Er is geen specifieke verzekering voorzien voor de gidsbezoeken en combibezoeken.

In geval van een incident ligt de verantwoordelijkheid bij de klant (persoonlijke verzekering) of de organisator of aanbieder, afhankelijk van de omstandigheden.

Artikel 10: Catering

Het Toerismebureau-Inforville adviseert de klant over de beschikbare cateringopties, maar aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit of de reservering van maaltijden. Deze moeten rechtstreeks door de klant met de restaurateurs worden geregeld.

Artikel 11: Klachten

Klachten kunnen schriftelijk aan het Office du Tourisme-Inforville worden gericht binnen 10 dagen na het bezoek.

Artikel 12: Uw tevredenheid

Een tevredenheidsformulier wordt na het bezoek per e-mail verstuurd om uw opmerkingen te verzamelen en onze diensten te verbeteren. U kunt dit formulier ook gebruiken om uw opmerkingen aan het Office du Tourisme-Inforville door te geven.

Artikel 13: Aanvaarding van de algemene voorwaarden

Elke reservering impliceert de onvoorwaardelijke aanvaarding van deze algemene voorwaarden. De klant erkent ze gelezen te hebben bij de bevestiging van de reservering.