



Servicevoorwaarden 2026

Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle tours, diensten en digitale producten die worden aangeboden door Sevilla by Mandy. Door het maken van een boeking ga je akkoord met onderstaande voorwaarden.

1. Algemene informatie

Sevilla by Mandy is een zelfstandig ondernemer, gevestigd in Sevilla, Spanje. Sevilla by Mandy biedt privétours, kleinschalige groepsactiviteiten, maatwerkprogramma's en geselecteerde digitale producten aan.

De overeenkomst tussen Sevilla by Mandy en de klant komt tot stand op het moment dat de boeking is bevestigd en de klant akkoord is gegaan met deze servicevoorwaarden.

2. Reservering & bevestiging

Een reservering is definitief zodra de betaling is ontvangen of wanneer de boeking schriftelijk is bevestigd.

Na bevestiging staan datum, starttijd en eventuele afspraken vast. Wijzigingen op korte termijn zijn alleen mogelijk in overleg en op basis van beschikbaarheid.

3. Betaling

3.1 Privétours en groepstours

Betaling dient vooraf te worden voldaan via bankoverschrijving of online betaling (zoals iDEAL, Bancontact of creditcard).

Contant betalen is alleen mogelijk in overleg en uitsluitend wanneer dit vooraf schriftelijk is bevestigd.

De volledige betaling dient vóór aanvang van de tour te zijn ontvangen. Indien de betaling niet tijdig wordt voldaan, behoudt Sevilla by Mandy zich het recht voor de reservering te annuleren.

3.2 Diensten (zoals persoonlijk programma & Personal Travel Host)

Voor diensten zoals het Persoonlijk programma Sevilla dient het volledige bedrag (100%) vooraf te worden voldaan voordat de werkzaamheden starten.

Voor de dienst Personal Travel Host geldt dat: bij acceptatie van de offerte een aanbetaling van 20% wordt gevraagd en het resterende bedrag van 80% uiterlijk 14 dagen vóór aankomst dient te zijn voldaan.

Zolang de (aan)betaling niet is ontvangen, worden geen reserveringen of werkzaamheden definitief vastgelegd.

3.3 Digitale producten

Voor digitale producten (zoals online gidsen, routes of downloads) geldt dat deze direct na aankoop beschikbaar worden gesteld. Na aankoop en levering van een digitaal product is restitutie niet mogelijk.

4. Annuleringsvoorwaarden

Omdat Sevilla by Mandy een eenmanszaak is en iedere tour of dienst persoonlijk wordt voorbereid, gelden annuleringsvoorwaarden.

Bij ziekte of overmacht aan de zijde van de klant vindt geen restitutie plaats. Het wordt daarom aangeraden om een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten, zodat eventuele kosten via de verzekeraar kunnen worden geclaimd.

Sevilla by Mandy kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor wijzigingen of annuleringen als gevolg van omstandigheden buiten haar invloed, zoals het omboeken of annuleren van vluchten, vertragingen, stakingen in het vervoer of andere reisgerelateerde problemen aan de zijde van de klant.

Bij regen of andere weersomstandigheden geldt dat lichte tot normale regen geen reden is voor kosteloze annulering. Bij extreme weersomstandigheden of situaties die de veiligheid in gevaar brengen, beoordeelt Sevilla by Mandy of de tour kan doorgaan. In dat geval wordt, indien mogelijk, een alternatief aangeboden of de reservering verplaatst.

Hieronder zijn de specifieke annuleringsvoorwaarden nog uitgesplitst per type aanbod.

4.1 Privétours

- Kosteloos annuleren is mogelijk tot 48 uur vóór aanvang van de tour.
- Bij annulering binnen 48 uur vindt geen restitutie plaats.
- Bij een no-show (niet verschijnen zonder annulering) vindt geen restitutie plaats.

Sevilla by Mandy werkt uitsluitend op reservering en reserveert tijd en capaciteit exclusief voor de klant. Bij annulering binnen 48 uur is het vaak niet mogelijk om de vrijgekomen plek opnieuw in te vullen.

4.2 Groepstours

Voor groepstours gelden de annuleringsvoorwaarden zoals vooraf schriftelijk bevestigd bij de boeking of offerte.

Tenzij anders overeengekomen:

- is kosteloos annuleren mogelijk tot 72 uur vóór aanvang
- geldt bij latere annulering geen restitutie;
- geldt bij een no-show geen restitutie.

Ook bij groepstours wordt geadviseerd een reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

4.3 Overige diensten en services

Persoonlijk programma Sevilla

Na acceptatie en ontvangst van de volledige betaling kan het persoonlijk programma niet meer worden geannuleerd. Zodra de werkzaamheden zijn gestart, is restitutie niet mogelijk.

Personal Travel Host & overige maatwerkdiensten

Voor de dienst Personal Travel Host en overige maatwerkdiensten geldt dat bij annulering vóór 14 dagen vóór aanvang de reeds betaalde 20% aanbetalingskosten niet worden gerestitueerd, aangezien Sevilla by Mandy na acceptatie van de offerte direct start met voorbereidende werkzaamheden.

Bij annulering binnen 14 dagen vóór aanvang vindt geen restitutie plaats.

5. Wijzigingen door de klant

Wijzigingen in het aantal deelnemers dienen zo spoedig mogelijk te worden doorgegeven.

Bij te laat arriveren wordt de tour niet verlengd en blijft de oorspronkelijke eindtijd gehandhaafd. De afgesproken starttijd is leidend.

6. Wijzigingen of annulering door Sevilla by Mandy

Sevilla by Mandy behoudt zich het recht voor een tour te wijzigen of te annuleren in geval van ziekte, extreme hitte, storm, onveilige situaties of andere omstandigheden die het verantwoord uitvoeren van de tour onmogelijk maken. In dergelijke gevallen wordt, indien mogelijk, een alternatief aangeboden, de reservering verplaatst of het betaalde bedrag gerestitueerd.

7. Aansprakelijkheid

Deelname aan tours en activiteiten geschiedt op eigen risico. Sevilla by Mandy is niet aansprakelijk voor verlies, schade of diefstal van persoonlijke eigendommen, noch voor ongevallen die buiten haar invloedssfeer vallen. De klant dient fysiek in staat te zijn om deel te nemen aan de geboekte activiteit. Dit is met name van belang bij fietstours en wandelingen.

8. Kinderen

Deelname van kinderen gebeurt onder volledige verantwoordelijkheid van de ouder(s) of begeleider(s).

Voor privétoers geldt een minimumleeftijd van 12 jaar. Bij een groepstour zijn kinderen van harte welkom. Het gebruik van een kinderzitje of bakfiets is mogelijk op aanvraag en op basis van beschikbaarheid. Indien het kind zelf kan fietsen is goede fietservaring vereist.

9. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan alle omstandigheden buiten de invloed van Sevilla by Mandy, zoals weersomstandigheden, stakingen, overheidsmaatregelen, evenementen of andere onvoorziene situaties. In geval van overmacht kan Sevilla by Mandy niet aansprakelijk worden gesteld.

10. Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten en diensten van Sevilla by Mandy is het Spaans recht van toepassing. Ik beschik over een klachtenformulier van de Junta de Andalucía. Eventuele geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost.

Mandy Bombeeck