

SERVICEVOORWAARDEN SEVILLA BY MANDY

Voor particuliere klanten

Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op tours, diensten en digitale producten die Sevilla by Mandy aanbiedt aan particuliere klanten. Deze voorwaarden worden voorafgaand aan of bij de bevestiging van de boeking aan de klant verstrekt en maken onderdeel uit van de overeenkomst.

1. Algemene informatie

Sevilla by Mandy is een zelfstandig ondernemer, gevestigd in Sevilla, Spanje. Sevilla by Mandy biedt onder andere privétours, tours voor particuliere gezelschappen, persoonlijke programma's en geselecteerde digitale producten aan.

De overeenkomst tussen Sevilla by Mandy en de klant komt tot stand zodra de boeking schriftelijk is bevestigd en, indien van toepassing, de gevraagde betaling is ontvangen.

2. Reservering & bevestiging

Een reservering is definitief zodra deze schriftelijk door Sevilla by Mandy is bevestigd en, indien van toepassing, de gevraagde betaling is ontvangen.

Na bevestiging staan de afgesproken datum, starttijd, aantal deelnemers en overige gemaakte afspraken vast. Wijzigingen zijn alleen mogelijk in overleg en op basis van beschikbaarheid.

3. Betaling

3.1 Tours

Betaling dient vooraf te worden voldaan via bankoverschrijving of online betaling, zoals iDEAL, Bancontact of creditcard. Contant betalen is alleen mogelijk in overleg en 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 Persoonlijk Programma Sevilla

Voor het Persoonlijk Programma Sevilla dient het volledige bedrag (100%) vooraf te worden voldaan voordat de werkzaamheden starten. Na ontvangst van de betaling start Sevilla by Mandy met de voorbereiding en samenstelling van het persoonlijke programma. Vanaf dat moment is restitutie niet meer mogelijk.

3.3 Digitale producten

Digitale producten, zoals online gidsen, routes of downloads, worden direct na aankoop beschikbaar gesteld.

Wanneer de klant bij aankoop uitdrukkelijk instemt met directe levering en erkent daarmee het herroepingsrecht te verliezen, is annulering of restitutie na levering niet meer mogelijk.

4. Annuleren en verplaatsen

Sevilla by Mandy werkt uitsluitend op reservering. Voor iedere tour wordt tijd en capaciteit speciaal voor de klant gereserveerd.

Bij annulering door de klant gelden de volgende voorwaarden:

- Tot 14 dagen vóór aanvang

Kosteloos annuleren en 100% restitutie van het aan Sevilla by Mandy betaalde bedrag, met uitzondering van eventuele vooraf meegedeelde, niet-restitueerbare kosten van externe partners.

- Vanaf 14 dagen tot 48 uur vóór aanvang

50% restitutie van het betaalde bedrag, met uitzondering van eventuele niet-restitueerbare kosten van externe partners.

- Binnen 48 uur vóór aanvang

Geen restitutie.

- No-show

Wanneer de klant zonder voorafgaande annulering niet verschijnt, vindt geen restitutie plaats.

4.1 Kosten van externe partners

Voor sommige tours of reserveringen maakt Sevilla by Mandy gebruik van externe partners, bijvoorbeeld voor de huur van fietsen, e-bikes, kinderzitjes of ander materiaal.

Voor deze onderdelen kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden van de betreffende externe partner gelden. Wanneer Sevilla by Mandy op het moment van annulering door de klant reeds kosten heeft gemaakt die volgens de voorwaarden van de externe partner niet meer kunnen worden geannuleerd of teruggevorderd, worden deze kosten niet gerestitueerd.

Deze niet-restitueerbare externe kosten worden in mindering gebracht op het bedrag dat de klant volgens de annuleringsvoorwaarden van Sevilla by Mandy terug zou ontvangen.

Indien voor een specifieke reservering afwijkende of strengere annuleringsvoorwaarden van een externe partner gelden, worden deze voorwaarden of kosten voorafgaand aan of bij de bevestiging van de boeking aan de klant meegedeeld.

4.2 Eenmalig verplaatsen van de tour

Als alternatief voor annulering kan de klant vanaf 14 dagen tot 48 uur vóór aanvang van de tour ervoor kiezen om de reservering éénmalig te verplaatsen naar een nieuwe datum binnen 12 maanden na de oorspronkelijke tourdatum.

Voor het verplaatsen gelden de volgende voorwaarden:

- De nieuwe datum is altijd op basis van beschikbaarheid van Sevilla by Mandy.
- De reservering blijft op naam van dezelfde hoofdboeker en kan niet worden overgedragen aan een andere persoon.
- De reservering kan maximaal één keer worden verplaatst en de nieuwe tour dient binnen 12 maanden na de oorspronkelijke tourdatum plaats te vinden.
- Voor de nieuwe tour gelden de prijzen en prijsstaffels die van toepassing zijn op de nieuwe tourdatum. Wanneer de nieuwe prijs hoger is dan het reeds betaalde bedrag, betaalt de klant het verschil bij.
- Wanneer meer personen deelnemen, wordt de totaalprijs opnieuw berekend volgens het aantal deelnemers en de tarieven die op de nieuwe tourdatum gelden.
- Wanneer minder personen deelnemen, wordt de totaalprijs eveneens opnieuw berekend volgens de prijsstaffel en tarieven van de nieuwe tourdatum. Is de nieuwe totaalprijs hoger dan het reeds betaalde bedrag, dan betaalt de klant het verschil bij.
- Indien de nieuw berekende totaalprijs lager is dan het reeds betaalde bedrag, vindt geen restitutie van het verschil plaats.
- Na het verplaatsen is restitutie van het reeds betaalde bedrag niet meer mogelijk. Wanneer de klant niet binnen 12 maanden gebruikmaakt van de verplaatste tour, vervalt het reeds betaalde bedrag.

Bij ziekte, gewijzigde reisplannen, vertragingen, geannuleerde of omgeboekte vluchten, een sterfgeval of andere persoonlijke omstandigheden aan de zijde van de klant gelden bovenstaande voorwaarden. Sevilla by Mandy adviseert daarom een goede reis- en annuleringsverzekering af te sluiten.

5. Wijziging van het aantal deelnemers

De prijs van een tour kan afhankelijk zijn van het aantal deelnemers en wordt vastgesteld aan de hand van de geldende prijsstaffel.

Wijzigingen in het aantal deelnemers dienen zo spoedig mogelijk aan Sevilla by Mandy te worden doorgegeven.

Wanneer het aantal deelnemers na bevestiging van de reservering afneemt, wordt de totaalprijs opnieuw berekend op basis van de prijsstaffel die hoort bij het nieuwe aantal deelnemers. Een vermindering van het aantal deelnemers betekent daarom niet automatisch dat de oorspronkelijke prijs per persoon gelijk blijft.

Wanneer het aantal deelnemers toeneemt, wordt de prijs eveneens opnieuw berekend volgens de geldende prijsstaffel. Deelname van extra personen is altijd op basis van beschikbaarheid en kan gevolgen hebben voor het benodigde materiaal of de uitvoering van de tour. De definitieve prijs wordt gebaseerd op het laatst door Sevilla by Mandy bevestigde aantal deelnemers.

6. Regen en weersomstandigheden

Tours vinden in principe ook plaats bij regen of wisselvallig weer. Regen is op zichzelf geen reden voor kosteloze annulering of restitutie.

Wanneer de weersomstandigheden minder gunstig zijn, wordt indien mogelijk in overleg met de klant gekeken of de tour kan worden verplaatst naar een ander beschikbaar moment tijdens het verblijf.

Bij een geboekte fietstour kan daarnaast, indien mogelijk en in overleg met de klant, worden besloten de fietstour om te zetten naar een wandeltour. De route, duur en inhoud kunnen daarbij worden aangepast aan de weersomstandigheden.

Wanneer voor Sevilla of het gebied waar de tour plaatsvindt door de bevoegde Spaanse autoriteiten een officieel oranje of rood weeralarm is afgegeven, beoordeelt Sevilla by Mandy of de tour veilig en verantwoord kan worden uitgevoerd.

Indien Sevilla by Mandy besluit dat de tour vanwege deze omstandigheden niet verantwoord kan doorgaan, wordt eerst gekeken of de tour naar een ander beschikbaar moment kan worden verplaatst of dat een passend alternatief kan worden aangeboden.

Wanneer verplaatsing of een passend alternatief niet mogelijk is, wordt het door de klant aan Sevilla by Mandy betaalde bedrag voor de betreffende tour volledig gerestitueerd.

De veiligheid van de deelnemers en de gids staat hierbij altijd voorop.

7. Te laat arriveren

De afgesproken starttijd van de tour is leidend. Wanneer de klant te laat arriveert, wordt de tour in principe niet verlengd en blijft de oorspronkelijke eindtijd gehandhaafd.

Bij een dusdanig late aankomst dat de tour redelijkerwijs niet meer of niet op een goede manier kan worden uitgevoerd, kan dit worden beschouwd als een no-show. In dat geval bestaat geen recht op restitutie.

8. Ziekte of verhindering van Sevilla by Mandy

Wanneer Sevilla by Mandy door ziekte, een ongeval of andere onvoorziene persoonlijke omstandigheden niet in staat is om de tour zelf uit te voeren, wordt indien mogelijk geprobeerd een geschikte vervangende gids te regelen die de tour in de afgesproken taal kan uitvoeren.

De vervangende gids voert de tour namens Sevilla by Mandy uit.

Indien er geen geschikte vervangende gids beschikbaar is, wordt in overleg met de klant eerst gekeken of de tour naar een ander beschikbaar moment kan worden verplaatst.

Wanneer vervanging of verplaatsing niet mogelijk is, wordt de tour geannuleerd en ontvangt de klant het aan Sevilla by Mandy betaalde bedrag voor de betreffende tour volledig terug.

9. Aansprakelijkheid en deelname

Deelname aan tours en activiteiten geschiedt op eigen risico.

Sevilla by Mandy is niet aansprakelijk voor verlies, schade of diefstal van persoonlijke eigendommen, tenzij sprake is van aansprakelijkheid die volgens de toepasselijke wetgeving niet kan worden uitgesloten.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het beoordelen of hij of zij fysiek in staat is om aan de geboekte activiteit deel te nemen. Dit is met name van belang bij fiets- en wandeltours. Deelnemers aan een fietstour dienen over voldoende fietservaring te beschikken en de aanwijzingen van de gids met betrekking tot veiligheid en verkeer op te volgen.

Wanneer Sevilla by Mandy van oordeel is dat een deelnemer niet veilig kan deelnemen of door zijn of haar gedrag de eigen veiligheid of die van anderen in gevaar brengt, behoudt Sevilla by Mandy zich het recht voor deelname te weigeren of de tour voor deze deelnemer te beëindigen. In dat geval bestaat geen recht op restitutie.

10. Kinderen

Deelname van kinderen gebeurt onder verantwoordelijkheid van de ouder(s) of begeleider(s). Voor bepaalde tours, fietsen of e-bikes kunnen minimumleeftijden of aanvullende voorwaarden gelden. Deze worden waar van toepassing bij de betreffende tour of reservering vermeld. Wanneer een kind zelfstandig deelneemt aan een fietstour, is voldoende fietservaring vereist.

11. Overmacht

Onder overmacht worden omstandigheden verstaan waarop Sevilla by Mandy redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen en waardoor een tour of dienst niet, niet volledig of niet veilig kan worden uitgevoerd.

Hieronder kunnen onder andere extreme weersomstandigheden, natuurrampen, stakingen, overheidsmaatregelen, onverwachte afsluitingen, grote evenementen of andere onvoorziene omstandigheden vallen.

In geval van overmacht wordt waar mogelijk eerst gekeken naar een passende aanpassing, een alternatief of een nieuwe datum. Sevilla by Mandy is niet aansprakelijk voor aanvullende kosten of schade die voor de klant ontstaan als gevolg van overmacht, voor zover dit volgens de toepasselijke wetgeving is toegestaan.

12. Klachten

Wanneer de klant niet tevreden is over een tour, dienst of digitaal product, wordt gevraagd dit zo snel mogelijk aan Sevilla by Mandy kenbaar te maken, zodat er indien mogelijk gezamenlijk naar een passende oplossing kan worden gezocht.

Sevilla by Mandy beschikt over de officiële Hojas de Quejas y Reclamaciones van de Junta de Andalucía. Deze zijn op verzoek beschikbaar conform de geldende regelgeving.

13. Toepasselijk recht

Op de overeenkomsten en diensten van Sevilla by Mandy is het Spaanse recht van toepassing, met inachtneming van de dwingende consumentenrechten die op de klant van toepassing zijn. Eventuele klachten of geschillen worden bij voorkeur eerst in onderling overleg opgelost.