



Annulerings- en wijzigingsvoorwaarden

Totstandkoming overeenkomst:

Een overeenkomst komt tot stand indien Haarlem Marketing/VVV en de klant telefonisch of schriftelijk (per e-mail of per post) een mondelinge dan wel schriftelijke reservering overeen zijn gekomen. Daarna wordt de bevestiging door Haarlem Marketing/VVV naar de klant gestuurd ter ondertekening en retournering binnen 7 dagen. Deze annulerings- en wijzigingsvoorwaarden treden in werking vanaf het moment dat de telefonische of schriftelijke overeenkomst is aangegaan.

Degene die namens of ten behoeve van de groep de overeenkomst aangaat (de klant) is hoofdaansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

Betaling:

De kosten voor een via Haarlem Marketing/VVV gereserveerd (dag)programma of meerdaags programma dienen uiterlijk 21 dagen voor aanvang van de tocht betaald te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Bij niet tijdige betaling is Haarlem Marketing/VVV gerechtigd het geboekte arrangement zonder bericht te annuleren. Reeds betaalde gelden worden dan niet gerestitueerd.

In de gepubliceerde (reis)som zijn inbegrepen, alle in een (dagtochten)programma omschreven zaken. Per boeking bedragen de bemiddelingskosten maximaal € 16,-.

Indien een klant te laat komt kan dit consequenties hebben; onderdelen van het programma kunnen hiermee komen te vervallen. Kosten voor hierdoor niet gevolgde programmaonderdelen worden niet gerestitueerd.

In de (reis)som zijn niet inbegrepen:

- Het vervoer per touringcar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- De kosten van reisbagage-, reisongevallen-, ziektekosten- en annuleringsverzekering.
- Eventuele meerkosten voor extra consumpties en gebruikte materialen.

Eventuele meerkosten worden door de klant op de dag zelf verrekend met betreffende leverancier, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en bevestigd door Haarlem Marketing/VVV.

Tenzij anders vermeld gelden gepubliceerde prijzen per persoon. De gepubliceerde prijzen zijn gebaseerd op de prijzen en voorwaarden, zoals deze bekend waren tijdens het opstellen van het programma. Haarlem Marketing/VVV behoudt zich het recht voor om vóór het tot stand komen van de boeking de prijs te wijzigen indien daartoe aanleiding bestaat door prijsverhoging van derden, waaronder de toepasselijke BTW-voorschriften.

Houdt u er rekening mee, dat een betaling per bank of giro minimaal vijf (werk)dagen duurt.

Annuleringsvoorwaarden:

Indien een reservering ongedaan wordt gemaakt, dan wel gewijzigd, worden per reservering de volgende bedragen in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen.

- Bij annulering meer dan drie maanden voor het tijdstip waarop het programma zou moeten aanvangen, wordt € 50,00 in rekening gebracht.
- Bij annulering meer dan twee maanden voor bedoeld tijdstip 15% van de (reis)som met een minimum van € 75,00 per groep.
- Bij annulering meer dan één maand voor bedoeld tijdstip 35% van de (reis)som.
- Bij annulering meer dan veertien dagen voor bedoeld tijdstip 60% van de (reis)som.
- Bij annulering meer dan vijf dagen voor ingangsdatum is de klant behouden 85% van de (reis)som te betalen.
- Bij annulering op de vijf dagen of minder voor de ingangsdatum is de klant gehouden 100% van de (reis)som te betalen.

Indien door omstandigheden, die uitsluitend in de eigen bedrijfsvoering van Haarlem Marketing/VVV zijn gelegen, het programma niet zal doorgaan of dat daarin wijzigingen worden aangebracht, verplicht Haarlem Marketing/VVV zich tot onmiddellijke kennisgeving aan de klant.

Bij niet doorgaan verplicht Haarlem Marketing/VVV zich tot onmiddellijke terugbetaling van de reeds (geheel of gedeeltelijk) betaalde reserveringssom.

Wijzigingskosten:

Wijzigingen door de klant in het afgesproken programma kunnen worden verzorgd indien en voor zover dit mogelijk is. Naast de gewijzigde reissom is de klant € 10,00 administratiekosten per groep verschuldigd, voor zover geen hogere onkosten worden aangetoond. Wijzigingen in het afgesproken programma, die tussen boeking en datum worden aangebracht, worden binnen veertien dagen gefactureerd.

Vermindering van het aantal deelnemers binnen een marge van 10% kan tot vijf werkdagen voor vertrek uiterlijk 12.00 uur. Daarna geldt de laatst bekende groepsgrootte. Voor vermindering van het aantal deelnemers groter dan 10% worden de annuleringsbepalingen toegepast. Een vermindering of vermeerdering in het aantal deelnemers dient telefonisch doorgegeven te worden. Wanneer u meer dan één maal het aantal deelnemers wijzigt, brengen wij voor iedere nieuwe wijziging €7,50 wijzigingskosten in rekening.

Wijziging van een datum bij een (stads)wandeling, arrangement, excursie of bijzondere dagtocht (combinatie van diverse onderdelen) kost € 10,00 per keer.

Wijziging in aantal deelnemers of dieetwensen dient uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang telefonisch aan ons doorgegeven te worden.

Klachten

Ondanks de zorgvuldige behandeling van aanvragen en organisatie van geboekte (dag)programma's is het toch mogelijk dat de klant een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Deze klacht dient meteen bij de verstrekker van de dienst te worden ingediend en zo mogelijk op de dag zelf bij Haarlem Marketing/VVV. Als directe indiening van een klacht niet mogelijk is, of als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen 2 weken erna schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Haarlem Marketing/VVV.

Let op: wijzigingen doorgeven kan alleen telefonisch bij de afdeling reserveringen van Haarlem Marketing/VVV, telefoonnummer 023-5317325. Bereikbaar maandag 13.00 tot 17.00 uur en dinsdag t/m vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur (aan wijzigingen doorgegeven via de voicemail, fax en e-mail kunnen géén rechten worden ontleend). Annuleringen dienen schriftelijk en gedateerd te gebeuren.

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de KvK.