

# ALGEMENE VOORWAARDEN HEMELS MADRID DMC

Bijgewerkt: december 2025

## I. TOEPASSELIJKHEID

1. Op deze Algemene Voorwaarden zijn de bepalingen van toepassing van het Koninklijk Wetsbesluit 1/2007, betreffende de bescherming van consumenten en gebruikers, evenals aanvullende wetgeving zoals Koninklijk Wetsbesluit 23/2018 en Wet 4/2022, en de bepalingen inzake algemene contractvoorwaarden (Wet 7/1998).
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die Hemels Madrid via de website aanbiedt, waaronder Rondleidingen, Op Maat reizen en Zakelijke reizen, en op alle overeenkomsten tussen Hemels Madrid en de Klant.
3. Door gebruik van de website en/of het boeken van diensten via Hemels Madrid gaat de Klant akkoord met deze voorwaarden.

## II. DEFENITIES

- Klant: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die diensten via de website van Hemels Madrid aanvraagt of afneemt.
- Rondleiding: privé- of kleine groepsactiviteiten tot 7 personen, met vaste vergoeding, eventuele toegangskosten.
- Op Maat: particuliere pakketreis met meerdere diensten, inclusief gids, vervoer, activiteiten of accommodatie; groepen van  $\geq 8$  personen vallen ook onder deze categorie.
- Zakelijk: diensten aangevraagd door een bedrijf, B2B-overeenkomsten of zakelijke reizen.
- Pakketreis: combinatie van ten minste twee diensten, geformaliseerd in één overeenkomst, ongeacht verzoek van de Klant.
- Voorlopig Reisprogramma: overzicht van gevraagde diensten bij Op Maat of Zakelijk reizen, inclusief begroting en suggesties.
- Definitief Reisprogramma: programma na akkoord van Klant, inclusief proforma factuur.
- Oortje: individueel audiosysteem voor musea of rondleidingen; verplicht bij groepsactiviteiten boven 7 personen, exclusief voor stadswandelingen tot 10 personen en fietstochten.
- Partner: externe leverancier van diensten die Hemels Madrid zelf niet levert.

### III. AANVRAAG EN OVEREENKOMST

1. Diensten kunnen via digitale aanvraagformulieren op de website worden aangevraagd. De Klant dient correcte en waarheidsgetrouwe informatie te verstrekken.
2. Na ontvangst van de aanvraag ontvangt de Klant een bevestiging van beschikbaarheid en, indien van toepassing, een Voorlopig Reisprogramma met begroting.
3. Een overeenkomst komt tot stand door:
  - Betaling van de volledige prijs voor een Rondleiding, of
  - Ondertekening van de pakketreisovereenkomst en betaling van de aanbetaling voor Op Maat of Zakelijk reizen.
4. Alle communicatie en documenten worden, tenzij anders overeengekomen, elektronisch verzonden via e-mail.

### IV. PRIJZEN EN BETALING

1. Alle prijzen zijn in euro (€) en inclusief Spaanse belastingen, tenzij anders vermeld.
2. Rondleidingen: volledige betaling vereist voor overeenkomst.
3. Op Maat & Zakelijk: aanbetaling gelijk aan Hemels Madrid Organisatiekosten of 30–50% van de overeengekomen diensten; restbetaling uiterlijk 60 dagen voor aanvang.
4. Betalingen gaan per bankoverschrijving of WISE.
5. Bij fouten in betaling of overschrijving kan Hemels Madrid de overeenkomst niet bevestigen tot correctie.

# V. ANNULERING

## 1. Rondleidingen

- $\geq 14$  dagen voor aanvang: 0% kosten (volledige restitutie)
- 7–14 dagen: 50% kosten
- 48 uur–7 dagen: 75% kosten
- <48 uur: 100% kosten (geen restitutie)

## 2. Pakketreis (Op Maat & Zakelijk)

- Organisatiekosten: 100% niet-restitueerbaar na overeenkomst
- Gidsdiensten:
  - $\geq 30$  dagen: 0% kosten (volledige restitutie)
  - 15–30 dagen: 50% kosten
  - <15 dagen: 100% kosten (geen restitutie)
- Vervoer, accommodatie, partnerservices: volgens voorwaarden van leverancier; Hemels Madrid verrekent terugbetaling minus niet-restitueerbare kosten.
- Vanaf 7 dagen voor aanvang: geen restitutie van enig onderdeel, tenzij in uitzonderlijke gevallen.
- Indien het aantal deelnemers door annulering van één of meerdere Klanten onder het in de overeenkomst vastgestelde minimumaantal daalt, worden 100% van de kosten in rekening gebracht en vindt geen restitutie plaats.

## 3. Uitzonderlijke omstandigheden

- Overmacht zoals natuurrampen, oorlog, pandemieën, stakingen, etc. kan kosteloze annulering rechtvaardigen volgens Spaanse wetgeving.
- Hemels Madrid behoudt zich het recht voor vrijwillig af te wijken, zonder dat dit rechten voor de Klant creëert.

## 4. Annulering door Hemels Madrid

- Alleen bij gewichtige omstandigheden; volledige terugbetaling is gegarandeerd.

## VI. DIENSTVERLENING EN AANSPRAKELIJKHEID

1. Diensten worden zorgvuldig uitgevoerd door erkende gidsen en partners.
2. Hemels Madrid is niet aansprakelijk voor schade of verlies veroorzaakt door:
  - Klant zelf
  - Gebrek aan fysieke fitheid of uitrusting
  - Partnerdiensten
  - Technische storingen of overmacht
5. Force majeure: verplichtingen opgeschort en termijnen verlengd gedurende overmacht.

## VII. FACTURATIE EN PRIJZEN

1. Rondleidingen: factuur op dag van dienst of annulering binnen 14 dagen voor levering.
2. Op Maat & Zakelijk: factuur bij aanbetaling of restbetaling, afhankelijk van betalingsregeling.
3. Facturen zijn op verzoek beschikbaar voor de Klant.

## VIII. GARANTIES

1. Diensten voldoen aan wettelijke consumentenbescherming en de kwaliteit zoals beschreven op de website.
2. Hemels Madrid is aansprakelijk voor correcte uitvoering van diensten op overeengekomen datum, tijd en plaats.

## IX. COMMUNICATIE

1. Elektronische communicatie (e-mail) wordt erkend als schriftelijk, conform Spaanse wetgeving.
2. Meldingen en klachten kunnen gestuurd worden via contactgegevens in deze voorwaarden.

## X. GEGEVENSBECHERMING

1. Persoonsgegevens worden verwerkt conform EU AVG (Verordening 2016/679) en Spaanse privacywetgeving (LOPDGDD 3/2018).
2. Klant stemt in met verwerking van persoonsgegevens bij gebruik van website en diensten.

## XI. TOEPASSELIJK RECHT EN JURISDICTIE

1. Spaanse wetgeving is van toepassing.
2. Geschillen vallen onder de niet-exclusieve jurisdictie van de Spaanse rechtbanken.
3. Buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan via [EU ODR](#).

## XII. OVERIGE BEPALINGEN

1. Ongeldige bepalingen raken de overige voorwaarden niet.
2. Deze Algemene Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst en vervangen eerdere afspraken.
3. Partnerservices volgen de voorwaarden van de betreffende leverancier.
4. Klant is verplicht de website en diensten te gebruiken voor legitieme doeleinden.