explore leiden

Algemene Voorwaarden

Explore Leiden – Stadswandelingen in Leiden - Versie september 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen, boekingen en overeenkomsten van Explore Leiden. Afwijkende afspraken gelden alleen indien deze schriftelijk of per e-mail zijn bevestigd.

Artikel 1 – Definities en toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, boekingen en overeenkomsten van Explore Leiden met betrekking tot stadswandelingen, rondleidingen, arrangementen en aanverwante diensten.

2. Onder Explore Leiden wordt verstaan de onderneming die de betreffende overeenkomst aangaat, zoals vermeld op de offerte, boekingsbevestiging en/of factuur.

3. Onder Opdrachtgever wordt verstaan de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Explore Leiden een overeenkomst aangaat.

4. Onder Deelnemer wordt verstaan iedere persoon die deelneemt aan een door Explore Leiden georganiseerde activiteit.

5. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk of per e-mail met Explore Leiden zijn overeengekomen.

6. Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 2 – Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

1. Aanbiedingen en offertes van Explore Leiden zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is vermeld.

2. Een boeking is definitief nadat Explore Leiden de boeking schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd.

3. In de boekingsbevestiging worden voor zover van toepassing de datum, aanvangstijd, duur, startlocatie, activiteit, prijs en het (verwachte) aantal deelnemers vermeld.

4. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het controleren van de gegevens in de boekingsbevestiging en dient eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan Explore Leiden door te geven.

5. Explore Leiden is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst andere gekwalificeerde stadsgidsen en/of derden in te schakelen.

6. De algemene voorwaarden worden vóór of bij het tot stand komen van de bevestiging aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld, zodat deze daarvan kennis kan nemen en de voorwaarden kan bewaren.

Artikel 3 – Prijzen en deelnemers

1. De overeengekomen prijs staat vermeld in de offerte of de bevestiging. Bij consumenten worden prijzen inclusief btw vermeld. Bij zakelijke Opdrachtgevers worden prijzen exclusief btw vermeld.

2. Indien de prijs afhankelijk is van het aantal deelnemers, dient de Opdrachtgever uiterlijk 7 dagen vóór de activiteit het definitieve aantal deelnemers door te geven.

3. Indien het daadwerkelijke aantal deelnemers hoger is dan het definitief opgegeven aantal, is Explore Leiden gerechtigd de extra deelnemers volgens het overeengekomen tarief na te factureren.

4. Het uiterlijk 7 dagen vóór de activiteit doorgegeven aantal deelnemers geldt als definitief en vormt, indien de prijs afhankelijk is van het aantal deelnemers, de basis voor de eindafrekening. Een vermindering van het aantal deelnemers binnen 7 dagen vóór de activiteit geeft geen recht op vermindering of restitutie van de overeengekomen prijs.

5. Indien door een wijziging van het aantal deelnemers een extra gids of andere voorziening noodzakelijk wordt, mogen de daaruit voortvloeiende aanvullende kosten aan de Opdrachtgever worden doorberekend, nadat deze hierover is geïnformeerd.

6. Voor activiteiten waarbij Explore Leiden diensten van derden reserveert of inkoopt, zoals horeca, proeverijen, vervoer, vaartochten of toegang tot locaties, kunnen aanvullende kosten en voorwaarden van die derden van toepassing zijn.

Voor zover Explore Leiden deze kosten na een wijziging of annulering verschuldigd blijft, mogen deze aan de Opdrachtgever worden doorberekend, mits deze kosten vooraf kenbaar zijn gemaakt.

Artikel 4 – Betaling

1. Facturen van Explore Leiden dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.

2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient het volledige verschuldigde bedrag vóór aanvang van de activiteit te zijn voldaan.

3. Indien het volledige verschuldigde bedrag vóór aanvang van de activiteit niet is ontvangen, is Explore Leiden, na de Opdrachtgever daarop te hebben gewezen en voor zover wettelijk toegestaan, gerechtigd de uitvoering op te schorten of de activiteit niet uit te voeren. Een dergelijke niet-uitvoering wegens aan de Opdrachtgever toe te rekenen niet-betaling laat de verschuldigdheid van de overeengekomen prijs onverlet, voor zover deze volgens de overeenkomst en de wet verschuldigd is.

4. Bij niet-tijdige betaling is de Opdrachtgever de toepasselijke wettelijke rente verschuldigd.

5. Bij een consument kunnen buitengerechtelijke incassokosten pas in rekening worden gebracht nadat deze conform de wettelijke vereisten in de gelegenheid is gesteld de openstaande factuur alsnog binnen de daarvoor geldende termijn te voldoen.

6. Voor zakelijke Opdrachtgevers gelden bij niet-tijdige betaling de wettelijke handelsrente en de wettelijk toegestane buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 5 – Wijziging door de Opdrachtgever

1. Verzoeken tot wijziging van datum, tijd, startlocatie, route, programma of aantal deelnemers dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan Explore Leiden (info@exploreleiden.nl) te worden doorgegeven.

2. Explore Leiden zal zich inspannen om een wijziging mogelijk te maken, maar kan niet garanderen dat dit mogelijk is.

3. Eventuele extra kosten die rechtstreeks voortvloeien uit een door de Opdrachtgever verzochte wijziging mogen aan de Opdrachtgever worden doorberekend, mits deze kosten vooraf kenbaar zijn gemaakt.

4. Een verzoek tot verplaatsing van de activiteit naar een andere datum geldt niet automatisch als een kosteloze wijziging. Explore Leiden kan hieraan voorwaarden verbinden afhankelijk van het moment van wijziging en de reeds gemaakte kosten.

Artikel 6 – Annulering door de Opdrachtgever

1. Annulering dient schriftelijk of per e-mail aan Explore Leiden (info@exploreleiden.nl) te worden doorgegeven.

2. Bij annulering is Explore Leiden, als redelijke vergoeding voor gereserveerde capaciteit, voorbereiding, reeds gemaakte kosten en het verlies van de mogelijkheid de gereserveerde capaciteit opnieuw in te zetten, gerechtigd de volgende annuleringskosten in rekening te brengen, tenzij in de offerte of boekingsbevestiging anders is overeengekomen:

- meer dan 14 dagen vóór de afgesproken aanvang: geen annuleringskosten;
- vanaf 14 tot 7 dagen vóór de afgesproken aanvang: 50% van de overeengekomen prijs;
- minder dan 7 dagen vóór de afgesproken aanvang of bij niet verschijnen: 100% van de overeengekomen prijs.

3. Het moment waarop Explore Leiden de schriftelijke annulering ontvangt, geldt als het moment van annulering.

4. Reeds gemaakte en niet-restitueerbare kosten voor specifiek voor de boeking ingeschakelde derden of gereserveerde diensten, zoals horeca, proeverijen, vervoer, vaartochten of toegang tot locaties, kunnen voor zover wettelijk toegestaan aanvullend in rekening worden gebracht, mits deze kosten vooraf kenbaar zijn gemaakt.

5. Voor zover dwingendrechtelijke consumentenwetgeving de Opdrachtgever aanvullende rechten geeft, gaan deze wettelijke rechten voor op dit artikel.

Artikel 7 – Te laat komen

1. De Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat de groep op het overeengekomen tijdstip op de afgesproken startlocatie aanwezig is.

2. Bij te late aankomst van de groep blijft de oorspronkelijk overeengekomen eindtijd in beginsel gehandhaafd en kan de wandeling worden ingekort.

3. De volledige overeengekomen prijs blijft in dat geval verschuldigd.

4. Indien de groep meer dan 30 minuten te laat is zonder dat daarover contact met Explore Leiden heeft plaatsgevonden, mag Explore Leiden de activiteit als een no-show beschouwen.

Artikel 8 – Weersomstandigheden

1. Een stadswandeling vindt in beginsel ook plaats bij regen, kou, warmte of andere gebruikelijke weersomstandigheden.

2. Gewone weersomstandigheden vormen daarom geen grond voor kosteloze annulering door de Opdrachtgever.

3. Indien weersomstandigheden naar het oordeel van Explore Leiden zodanig extreem zijn dat uitvoering van de activiteit niet veilig of redelijk verantwoord is, zal Explore Leiden in overleg met de Opdrachtgever zoeken naar een passende oplossing, zoals wijziging van tijdstip, route of datum.

4. Indien uitvoering door overmacht definitief onmogelijk is, is artikel 10 van toepassing.

Artikel 9 – Uitvoering van de wandeling

1. Deelnemers nemen deel aan de activiteit met inachtneming van de risico's die normaal verbonden zijn aan deelname aan een wandeling in de openbare ruimte en dienen aanwijzingen van de gids op te volgen.

2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van Explore Leiden over omstandigheden binnen de groep die redelijkerwijs relevant zijn voor de uitvoering van de activiteit, zoals beperkte mobiliteit, voor zover de Opdrachtgever daarvan op de hoogte is.

3. Explore Leiden mag de route of het programma aanpassen indien omstandigheden ter plaatse dit noodzakelijk of wenselijk maken, bijvoorbeeld vanwege wegafsluitingen, evenementen, drukte, werkzaamheden of veiligheidsomstandigheden, mits de kern van de overeengekomen activiteit zoveel mogelijk behouden blijft.

4. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gedrag van de deelnemers binnen de groep. Explore Leiden mag een deelnemer die de veiligheid of het ordelijke verloop van de activiteit ernstig verstoort van verdere deelname uitsluiten.

5. Explore Leiden voert de activiteit naar beste inzicht en vermogen uit en overeenkomstig hetgeen van een professionele stadsgids mag worden verwacht. Explore Leiden garandeert geen specifiek subjectief resultaat, zoals de mate waarin individuele deelnemers de activiteit waarderen.

Artikel 10 – Overmacht en annulering door Explore Leiden

1. Onder overmacht worden omstandigheden verstaan waarop Explore Leiden redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen en waardoor uitvoering van de overeenkomst onmogelijk of onverantwoord wordt, waaronder extreem weer, overheidsmaatregelen, calamiteiten, ernstige verstoringen in de binnenstad en onverwachte uitval van een gids indien geen geschikte vervanger beschikbaar is. Hieronder kunnen tevens omstandigheden vallen bij door Explore Leiden ingeschakelde derden of leveranciers, indien deze buiten de redelijke invloedssfeer van Explore Leiden liggen en daardoor een wezenlijk onderdeel van de overeengekomen activiteit niet kan worden uitgevoerd.

2. Explore Leiden is gerechtigd bij verhindering van de oorspronkelijk geplande gids een andere gekwalificeerde gids in te zetten.

3. Indien Explore Leiden de activiteit door overmacht niet kan uitvoeren, zal zij indien redelijkerwijs mogelijk een alternatieve datum, tijd, route of andere passende oplossing voorstellen.

4. Indien geen passende vervangende uitvoering mogelijk is en de activiteit definitief door Explore Leiden wordt geannuleerd, worden bedragen die betrekking hebben op niet-geleverde diensten terugbetaald, behoudens kosten die volgens de wet en de overeenkomst voor rekening van de Opdrachtgever mogen blijven.

5. Explore Leiden is bij overmacht niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals reis-, parkeer-, horeca- of verblijfskosten van de Opdrachtgever of deelnemers, voor zover een dergelijke beperking wettelijk is toegestaan.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Deelname aan een stadswandeling vindt plaats met inachtneming van de risico's die normaal verbonden zijn aan deelname aan een wandeling in de openbare ruimte.

2. Explore Leiden is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van deelnemers, tenzij de schade het gevolg is van een aan Explore Leiden toerekenbare tekortkoming en aansprakelijkheid wettelijk niet kan worden uitgesloten.

3. Explore Leiden is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat een deelnemer aanwijzingen van de gids niet opvolgt of onjuiste of onvolledige informatie aan Explore Leiden is verstrekt.

4. Voor zover wettelijk toegestaan is aansprakelijkheid van Explore Leiden voor indirecte schade, gevolgschade en gederfde inkomsten uitgesloten. Indien Explore Leiden aansprakelijk is voor directe schade, is deze aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Explore Leiden wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien om enige reden geen uitkering onder die verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid voor directe schade, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot maximaal het bedrag van de betreffende overeenkomst.

5. Iedere beperking van aansprakelijkheid in deze voorwaarden geldt niet voor zover aansprakelijkheid volgens dwingend recht niet mag worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 12 – Klachten

1. Eventuele klachten over de uitvoering van een activiteit dienen zo spoedig mogelijk aan Explore Leiden te worden gemeld, zodat Explore Leiden indien mogelijk nog tijdens de activiteit naar een oplossing kan zoeken.

2. Indien een klacht niet tijdens de activiteit kan worden opgelost, verzoekt Explore Leiden de Opdrachtgever de klacht binnen een redelijke termijn na afloop schriftelijk of per e-mail toe te lichten.

3. Explore Leiden zal een klacht binnen een redelijke termijn behandelen en hierop reageren.

Artikel 13 – Foto's, beeldmateriaal en intellectuele eigendom

1. Door Explore Leiden ontwikkelde routes, teksten, verhalen, materialen en concepten blijven, voor zover daarop intellectuele-eigendomsrechten rusten, eigendom van Explore Leiden of de betreffende rechthebbende.

2. Het is niet toegestaan door Explore Leiden verstrekt materiaal zonder voorafgaande toestemming bedrijfsmatig te reproduceren, publiceren of exploiteren.

3. Foto's of beeldmateriaal waarop deelnemers herkenbaar in beeld zijn, worden door Explore Leiden alleen voor commerciële of promotionele doeleinden gebruikt indien dit volgens de toepasselijke privacywetgeving is toegestaan.

Artikel 14 – Persoonsgegevens

1. Explore Leiden verwerkt persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het behandelen en uitvoeren van boekingen overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en het privacybeleid van Explore Leiden.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten met Explore Leiden is Nederlands recht van toepassing.

2. Partijen zullen bij een geschil eerst proberen gezamenlijk tot een oplossing te komen.

3. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter.

4. Voor consumenten gelden onverminderd de dwingendrechtelijke regels betreffende de bevoegde rechter en consumentenbescherming.

Explore Leiden

Stadswandelingen in Leiden
Website: exploreleiden.nl
Versie: september 2026