ARTIKEL 1 – INLEIDENDE BEPALINGEN

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: DutchPoint Kraków: **THANKYOUVERYDUTCH SPOLKA Z OGRANICZ ONA ODPOWIEDZIALNOSCIA**, zoals ingeschreven bij de Poolse Kamer van Koophandel onder nummer **945-223-22-68**.

   Algemene voorwaarden:
   De algemene voorwaarden van DutchPoint Kraków, zoals op het moment van het sluiten van de overeenkomst gepubliceerd op de website van DutchPoint Kraków (www.dutchpointkrakow.nl)

2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op reserveringen van diensten of reis-overeenkomsten. DutchPoint Kraków kan bedingen dat deze voorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere diensten, mits zulks in de publicatie wordt vermeld.

ARTIKEL 2 – IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER

Naam ondernemer:	THANKYOUVERYDUTCH SPOLKA Z OGRANICZ ONA ODPOWIEDZIALNOSCIA
Handelsnaam:	DutchPoint Kraków
Vestigingsadres:	Karmelicka 3, 31-133 Kraków, Polen
E-mailadres:	info@dutchpointkrakow.nl
NIP nummer:	945-223-22-68
BTW nummer:	PL 9452232268

ARTIKEL 3 – TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

ARTIKEL 4 – HET AANBOD

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod of via de mail vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

   a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
   b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
   c. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
   d. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;

ARTIKEL 5 – HERROEPINGSRECHT

1. Diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, accommodaties, vervoer, pakketreizen of catering met een specifieke datum of periode zijn uitgesloten van het herroepingsrecht.

ARTIKEL 6 – PRIJS

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
   a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
   b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief Poolse btw.

ARTIKEL 7 – BETALINGEN

1. Bij het reserveren van diensten via de website van DutchPoint Kraków dient u direct een betaling te doen via betalingsprovider Mollie via een door u zelf gekozen betaalmethode.

2. Bij het reserveren van diensten van DutchPoint Kraków via mail- of telefonisch dient u te betalen binnen acht dagen via factuur. In dit geval maakt u gebruik van een in de factuur vermelde betaallink van betalingsprovider Mollie en kunt u met via een door u zelf gekozen betaalmethode het bedrag voldoen.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

ARTIKEL 8 – WIJZIGINGEN

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de consument wijziging daarvan verzoeken. De ondernemer zal op korte termijn na ontvangst van het verzoek aan de reiziger kenbaar maken of het verzoek uitgevoerd kan worden en zo ja, welke gevolgen dit heeft voor het totaalbedrag. De consument dient vervolgens in te stemmen met de gewijzigde overeenkomst en het eventueel gewijzigde totaalbedrag.

2. Indien het niet mogelijk is de verzochte wijziging uit te voeren, dan zal de ondernemer het verzoek afwijzen. Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de consument onverwijld worden meegedeeld. De consument kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de consument op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.

3. Wijziging van de aanvangs-/vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende personen wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is.

4. De consument kan tijdig voor aanvang een- of meerdere personen laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
    a. de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en
    b. het verzoek wordt uiterlijk zeven werkdagen vóór aanvang ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
    c. de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen de in-de-plaatsstelling.

    De consument, de gene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover DutchPoint Kraków voor de betaling van het verschuldigde gedeelte van de eventuele kosten als gevolg van de vervanging.

ARTIKEL 9 – ANNULEREN

Consument

1. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd door de consument blijft het totaalbedrag aan DutchPoint Kraków verschuldigd.

2. Een annulering dient via e-mail (info@dutchpointkrakow.nl) te worden doorgegeven. DutchPoint Kraków zal binnen twee werkdagen de annulering bevestigen.

3. Wij raden te alle tijden aan een annuleringsverzekering af te sluiten.

DutchPoint Kraków

4. DutchPoint Kraków heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

5. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van DutchPoint Kraków aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

6. Indien de oorzaak van opzegging aan de consument kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de consument.

7. Indien de oorzaak van de opzegging aan DutchPoint Kraków kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van DutchPoint Kraków.

ARTIKEL 10 – INFORMATIE

1. De consument ontvangt uiterlijk zeven dagen voor aanvang van de gereserveerde dienst(en) de uitgebreide informatie.

2. Indien de consument zeven dagen voor aanvang nog geen informatie heeft ontvangen dient deze zelf contact op te nemen via e-mail (info@dutchpointkrakow.nl).

3. DutchPoint Kraków is niet verantwoordelijk voor het niet of verkeerd ontvangen van informatie. Het kan in sommige gevallen voorkomen dat e-mailberichten in de spambox komen of consumenten een onjuist e-mailadres hebben ingevoerd bij de online reservering.

ARTIKEL 11 – TE LAAT

1. Indien de consument te laat komt op het vooraf in de informatie doorgegeven tijdstip en verzamelpunt:

    a. Indien de consument te laat is voor de excursie Auschwitz kunnen wij niet wachten in verband met de starttijd op het museum.

    b. Indien de consument te laat is voor de excursie aan de zoutmijnen van Wieliczka kunnen wij niet wachten in verband met de starttijd op het museum.

    c. Indien de consument te laat is voor de excursie 'ontdek Krakau tour' is mogelijk om later aan te sluiten bij deze excursie in samenspraak met onze gids.

ARTIKEL 12 – KLACHTEN

1. Indien er klachten zijn horen we dit graag zo snel mogelijk zodat we de kans krijgen om dit op te lossen. Hoe eerder een klacht kenbaar gemaakt wordt bij DutchPoint Kraków, hoe eerder er gehandeld kan worden om de klacht te verhelpen.
2. Klachten in de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij DutchPoint Kraków.
3. De bij DutchPoint Kraków ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien dagen vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door DutchPoint Kraków binnen de termijn van veertien dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet bevredigend is opgelost, kan de consument zich beroepen op de Europese geschillencommissie (ECC).

ARTIKEL 13 – GESCHILLEN

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Pools recht van toepassing.
2. Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan die niet minnelijk geschikt kunnen worden, dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waar ondernemer gevestigd is.