



# Algemene voorwaarden Experience Antwerp

## INHOUDSOPGAVE

---

- Artikel 1 – Identiteit van de onderneming
- Artikel 2 – Toepasselijkheid & voorwaarden
- Artikel 3 – Ons aanbod en jouw bestelling
- Artikel 4 – De prijs en betaling
- Artikel 5 – Herroepingsrecht en terugbetaling
- Artikel 6 – Levering en uitvoering
- Artikel 7 – Overmacht
- Artikel 8 – Aansprakelijkheid
- Artikel 9 – Intellectuele eigendom
- Artikel 10 – Klachtenregeling en geschillen
- Artikel 11 – Bescherming van persoonsgegevens
- Artikel 12 – Varia

## ARTIKEL 1 IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMING

---

Experience Antwerp bv  
Engelse Beurs 4  
2000 Antwerpen  
België

e-mailadres: [info@experienceantwerp.be](mailto:info@experienceantwerp.be)  
telefoonnummer: +32 3 222 50 90  
ondernemingsnummer: BE 0746.766.376  
bankrekeningnummer: BE19 6451 0721 1812

## ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID & VOORWAARDEN

---

2.1. Experience Antwerp is een digitaal platform waar aanbieders tickets kunnen aanbieden voor culturele en recreatieve activiteiten in en rondom Antwerpen. De “Aanbieder” is elke partij die de activiteiten organiseert of levert en van wie Experience Antwerp de tickets verkrijgt. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing aan jou als klant op elk aanbod dat beschikbaar wordt gesteld op [www.experienceantwerp.be](http://www.experienceantwerp.be) (hierna de “Website” genoemd) van Experience Antwerp bv.

Door als klant iets aan te kopen op het platform sluit je een overeenkomst met Experience Antwerp die in naam van de aanbieder tickets ter beschikking stelt. Experience Antwerp treedt als dusdanig zelf niet op als aanbieder.



2.2. Wanneer je als klant een wandeling of rondleiding aankoopt waarbij gidsen-rechtstreeks opdrachten ontvangen van Experience Antwerp treedt Experience Antwerp op als bemiddelaar tussen de gids en de klant. Experience Antwerp is verantwoordelijk voor de praktische organisatie van vraag en aanbod voor deze aanbiedingen, Experience Antwerp staat tevens ook in voor de inning van de opbrengsten bij de klant en de uitbetaling aan de gids.

Zonder exhaustief te zijn betreft het deze aankopen: opdrachten uitgevoerd door vzw KGVA-gidsen, opdrachten die plaatsvinden in volgende Antwerpse musea ( MAS, Museum Plantin Moretus, Red Star Line, Rubenshuis, Maagdenhuis, Vleeshuis, Middelheimmuseum, Museum Mayer van den Bergh, Erfgoedbibliotheek HC, Letterenhuis, FoMu, DIVA, MOMU ) en opdrachten die plaatsvinden bij volgende aanbieders die gebruik maken van de gidsenmodule van Experience Antwerp: Snijders Rockoxhuis, Port of Antwerp Havenhuis, Universiteit Antwerp, Herita, ... .

2.3. We leveren wereldwijd. Als je een bestelling bij ons plaatst, zal je de tickets elektronisch ontvangen per e-mail.

2.4. Om een bestelling te kunnen plaatsen, moet je minstens 16 jaar oud zijn. Als je geen 16 bent, vragen we je om de bestelling door je ouders of wettelijke voogd te laten plaatsen. Als we merken dat een bestelling geplaatst is door een minderjarige, kunnen we deze bestelling weigeren.

2.5. De klant moet het door hem gekozen wachtwoord geheimhouden en passende maatregelen nemen om te voorkomen dat derden hiervan kennis kunnen nemen.

2.6. Het aanmaken van meer dan één gebruikersaccount voor dezelfde natuurlijke persoon of rechtspersoon is niet toegestaan. Het gebruikersaccount is niet overdraagbaar.

2.7. Het plaatsen van een bestelling op de website geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van onze algemene verkoopsvoorwaarden die steeds beschikbaar zijn via de website. Experience Antwerp behoudt zich het recht voor om huidige algemene voorwaarden op ieder ogenblik te wijzigen, waarbij de wijzigingen van kracht worden zodra ze op de website gepubliceerd zijn.

2.8. Op onze website vind je de meest recente versie van onze algemene voorwaarden die je steeds kan opslaan of afdrukken. We raden je overigens aan om dit altijd te doen.

### **ARTIKEL 3      ONS AANBOD EN JOUW BESTELLING**

---

3.1. Als een aanbod slechts een beperkte geldigheidsduur heeft of onderworpen is aan bepaalde voorwaarden, vermelden we dit uitdrukkelijk in het aanbod.

3.2. Wij beschrijven altijd zo volledig en nauwkeurig mogelijk de aangeboden diensten en hoe het bestelproces zal verlopen. De beschrijving is in elk geval voldoende gedetailleerd om je een goede beoordeling te laten maken. Indien we gebruik maken van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden diensten. Bij een vergissing rond deze beschrijving of afbeeldingen, zijn wij of onze aanbieders niet verplicht om je alsnog te leveren.

3.3. De aanbieders zijn verantwoordelijk voor de juistheid en correctheid van de aanbiedingen die op onze Website worden geplaatst. Details van de activiteiten zoals inhoud, tijdstip, capaciteit,



beleving en omschrijving zijn afkomstig van de aanbieders zonder dat Experience Antwerp hiervoor aansprakelijk kan zijn.

3.4. Voor wat betreft het aanbod zoals omschreven onder artikel 2.2. staat Experience Antwerp wel in voor de juistheid en correctheid van de informatie die wordt weergegeven en kan Experience Antwerp aansprakelijk zijn en staat Experience Antwerp in voor mogelijke terugbetalingen.

3.5. Het is aan de klant en iedere houder van tickets zelf om na te gaan of de aangekochte activiteit werd geannuleerd en van om het even welke wijziging zoals datum, locatie van de activiteit. Indien wij op de hoogte zijn van de aanbieder dat er een activiteit wordt geannuleerd of verplaatst, zullen wij onder onze administratieve verantwoordelijkheid alles in werk stellen om je in te lichten. Bijkomende regeling over annulaties en terugbetalingen vind je in artikel 5 van deze algemene voorwaarden.

3.6. Je bestelling is compleet en de overeenkomst is definitief van zodra we je boeking hebben ontvangen. Vervolgens kijken we jouw boeking na en ontvang je een bevestiging per mail met een overzicht van je reservatie. De betaling dient steeds onmiddellijk te gebeuren. We aanvaarden MasterCard, Visa, Cartes Bancaire, American Express, Bancontact, Maestro, Ideal, Sofort, Apple Pay, Samsung Pay, AliPay, Wechat Pay. Indien de uitgever van je kaart weigert om in te stemmen met je betaling aan ons, kunnen wij niet verantwoordelijk worden gesteld voor vertragingen bij de levering en/of niet-levering van jouw bestelling. Bestellingen zonder geldige betaling op naam van de geregistreerde kaarthouder worden niet aanvaard of verwerkt.

3.7. Op aanvraag kan de betaling per uitzondering worden uitgesteld voor specifieke groepen klanten zoals bijvoorbeeld scholen. Je contacteert ons hiervoor via het online contactformulier op [www.experienceantwerp.be](http://www.experienceantwerp.be).

3.8. Om een ticket aan te kopen, voeg je het ticket toe aan je winkelmandje. Nadien creëer je je persoonlijk account of geef je je contactgegevens en facturatiegegevens in zonder een account aan te maken. In de laatste stap krijg je een overzichtspagina, aanvaard je onze algemene voorwaarden en bevestig je je betaling door het indrukken van de bestelknop met betalingsverplichting. Als je deze stappen hebt doorlopen, is je aankoop definitief.

3.9. Wij garanderen de authenticiteit van de tickets voor zover deze werden aangekocht op de Website [www.experienceantwerp.be](http://www.experienceantwerp.be).

#### **ARTIKEL 4 DE PRIJS EN BETALING**

---

4.1. Tijdens de periode die we in het aanbod vermelden, wijzigen de prijzen niet, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.

4.2. Onze prijzen zijn inclusief alle belastingen, BTW, taksen en diensten. Je komt dus nooit voor verrassingen te staan. We kunnen wel beslissen om bovenop de aankoopprijs ook de verzendkosten, bijkomende servicekosten en/of transactiekosten aan te rekenen. In dat geval melden we dat altijd voordat je je aankoop definitief plaatst.

4.3. Wij kunnen enkel betalingen ontvangen via de betaalmodules die worden aangeboden op onze website. Na een betaalbevestiging van je betaling ontvang je je tickets.



4.4. Bij niet-ontvangst van de uitgestelde betalingen, waarnaar wordt verwezen in artikel 3.7., 7 dagen voor de datum waarop jouw bestelling zal uitgevoerd worden, heeft Experience Antwerp het recht bijkomende kosten aan te rekenen. Een niet-onmiddellijke betaling belet niet dat de overeenkomst tussen de klant en Experience Antwerp rechtsgeldig is tot stand gekomen vanaf het ogenblik van het versturen van het ticket door Experience Antwerp.

4.5. Om een veilige online betaling en de veiligheid van je persoonsgegevens te waarborgen, worden de transactiegegevens versleuteld met SSL technologie over internet verstuurd. Om met SSL te betalen heb je geen speciale software nodig. Je herkent een veilige SSL-verbinding aan het "slotje" in de onderste statusbalk van je browser.

4.6. Een klant kan in het bestelproces steeds een factuur opvragen voor zijn of haar aankopen. Hierop zijn de geldende BTW tarieven van toepassing.

4.7. Voor de aankoop van wandelingen of rondleidingen zoals omschreven onder artikel 2.2. kan de klant eveneens een factuur of onkostennota opvragen, afhankelijk van het statuut van de gids als aanbieder. Het toepasselijke BTW tarief wordt hierop berekend, indien de gids als aanbieder is vrijgesteld van BTW, kan de klant geen factuur met BTW opvragen.

## **ARTIKEL 5      HERROEPINGSRECHT EN TERUGBETALING**

---

5.1. Overeenkomstig artikel VI.53, 12° van het Wetboek van Economisch Recht heb je als klant geen herroepingsrecht voor de terbeschikkingstelling van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering voorziet. Bij de aankoop van tickets op de Website van Experience Antwerp is het herroepingsrecht niet van toepassing.

5.2. Bij verlies of diefstal van de tickets worden deze niet terugbetaald of omgeruild. Na contact met onze klantendienst kunnen wij steeds de tickets opnieuw elektronisch versturen.

5.3. Aangekochte tickets worden niet terugbetaald eens het bestelproces is afgerond en de tickets zijn verstuurd.

5.4. In het geval de annulatie een gevolg is van een onderbreking of verstoring van de toegang tot het platform (bv. technische fout) zal Experience Antwerp zich naar alle redelijkheid inspannen deze onderbreking te herstellen. Indien de onderbreking te wijten is aan een fout van een externe derde partij, waardoor de activiteit alsnog geannuleerd wordt, heb je als klant recht op terugbetaling van het ticket.

5.5. In het geval de aanbieder de overeengekomen dienst niet kan uitvoeren kan je aanspraak maken op terugbetaling van een aankoop. Je kan als klant de terugbetaling uitsluitend doen gelden tegenover de betreffende aanbieder. Als de aanbieder toezegt een vergoeding terug te betalen, kan de aanbieder de terugbetaling ook afhandelen via Experience Antwerp. Om het proces voor de gebruiker te vereenvoudigen, wordt aanbevolen de communicatie te laten verlopen via Experience Antwerp.



5.6. In het geval de aanbieder de overeengekomen dienst niet kan uitvoeren wegens overmacht zoals bepaald in artikel 7 van de algemene voorwaarden wordt een voucher voor het identieke product aangeboden aan klanten met de Belgische nationaliteit. Klanten met een buitenlandse nationaliteit ontvangen een volledige terugbetaling.

5.7. Voor wat betreft de aankoop van rondleidingen of wandelingen zoals omschreven onder artikel 2.2: in het geval je minstens 7 kalenderdagen voorafgaand aan de datum van de geplande activiteit annuleert, zal je een volledige terugbetaling ontvangen van de aankoopprijs van de rondleiding of wandeling, met uitzondering van de kosten voor annulatie ten bedrage van 10 euro. Bij een annulatie tot 7 kalenderdagen voorafgaand aan de datum van de geplande activiteit of bij het niet opdagen, is er geen terugbetaling. De tickets die aangekocht zijn op Experience Antwerp en die gekoppeld zijn aan de aankoop van respectievelijke rondleiding of wandelingen worden onder dezelfde voorwaarden al dan niet terugbetaald.

## **ARTIKEL 6 LEVERING EN UITVOERING**

---

6.1. Alle tickets worden geleverd op het door de klant aangegeven e-mailadres of de gekozen methode na afsluiting van het contract en na betaling.

6.2. Het zijn de aanbieders zelf die instaan voor de uitvoering van de diensten (zoals tijdstip, capaciteit, beleving, omschrijving,...) en zij zijn gehouden om de diensten te leveren waar jij als klant om verzoekt.

6.3. Wanneer je als klant een wandeling of rondleiding aankoopt waarbij gidsen rechtstreeks opdrachten ontvangen van Experience Antwerp, zoals omschreven onder artikel 2.2., is de gids gehouden om de diensten te leveren waar jij als klant om verzoekt.

6.4. Wanneer je als klant een wandeling of rondleiding aankoopt waarbij gidsen die als aanbieder rechtstreeks opdrachten ontvangen van Experience Antwerp, zoals omschreven onder artikel 2.2. te laat komt, wordt er slechts gegidst tot het oorspronkelijk afgesproken uur. De gids schiet geen toegangen, geen consumpties en geen andere rekeningen voor.

6.5. Je bent er verantwoordelijk voor dat je op tijd aankomt op het meegedeelde ontmoetingspunt indien er met vast tijdstippen wordt gewerkt. Als je vanuit het buitenland naar de activiteit toe komt, moet je zelf zorgen voor de noodzakelijke reisdocumenten (paspoort enz.) en draag je zelf de verantwoordelijkheid voor naleving van de gezondheidsvoorschriften enz.

6.6. De aanbieder is gerechtigd om je niet tot een activiteit toe te laten respectievelijk van een activiteit uit te sluiten, als je als persoon niet voldoet aan de voorwaarden voor deelname, je door je deelname jezelf of anderen in gevaar zou brengen of de uitvoering van de activiteit op enige andere wijze blijvend zou bemoeilijken of belemmeren. In deze gevallen kan de betaalde prijs niet worden gerestitueerd.



## **ARTIKEL 7      OVERMACHT**

---

7.1. In geval van overmacht is Experience Antwerp niet gehouden haar verplichtingen na te komen, maar zal zij alle redelijke inspanningen verrichten om de gevolgen van de overmachtsituatie te beperken. In dat geval kan Experience Antwerp ofwel haar verplichtingen opschorten tijdens de periode van de duur van de overmacht, ofwel de voucherregeling toepassen zoals omschreven onder artikel 5.6., ofwel de overeenkomst definitief ontbinden.

Bij sprake van overmacht is Experience Antwerp bevrijd van enige contractuele of buitencontractuele aansprakelijkheid vanaf het plaatsvinden van overmacht.

7.2. Overmacht is elke onvoorzienbare omstandigheid buiten onze wil en controle die de nakoming van onze verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Zonder exhaustief te zijn, begrijpen wij hieronder onder meer, stakingen, brand, epidemie of pandemie, overstroming, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of verbinding of gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van onze website, niet of niet-tijdige levering van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden, ...

## **ARTIKEL 8      AANSPRAKELIJKHEID**

---

8.1. Wij garanderen niet de juistheid van de informatie van het aanbod beschikbaar op onze Website. Evenmin staat Experience Antwerp in voor de nalatigheden van de aanbieder, de beleving, omschrijving van de dienst,... . Wij kunnen wel klachten hierover ontvangen en de aanbieder, die verantwoordelijk is voor de informatie betreffende de inhoud, beleving en omschrijving van de dienst, inlichten.

Wij kunnen in geen geval aansprakelijk zijn voor alle schade die zou voortvloeien uit de informatie die de aanbieder ter beschikking stelt aan de klant.

8.2. Wij garanderen de juistheid van de informatie van het aanbod beschikbaar op onze website voor wat betreft de aanbiedingen zoals omschreven onder artikel 2.2. en zijn aansprakelijk voor alle schade die zou voortvloeien uit de informatie die we ter beschikking stellen gerelateerd aan deze aanbiedingen.

8.3. In het geval van onderbreking of verstoring van de toegang tot het platform (bv. technische fout) zal Experience Antwerp zich naar alle redelijkheid inspannen deze onderbreking te herstellen. Experience Antwerp zal dan enkel instaan voor de directe schade indien de verstoring van de toegang tot het platform te wijten is aan een fout van Experience Antwerp zelf. In geen geval kan Experience Antwerp aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit onderbrekingen of storingen die te wijten zijn aan een fout van de Aanbieder of van een andere derde partij.



## **ARTIKEL 9 INTELLECTUELE EIGENDOM**

---

9.1. Onze website, logo's, teksten, foto's, namen en in het algemeen al onze communicatie zijn beschermd door intellectuele eigendomsrechten die hetzij bij ons, hetzij bij onze toeleveranciers of andere rechthebbenden (Aanbieder) liggen.

9.2. Het is verboden gebruik te maken van en/of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel. Zo mag je bijvoorbeeld tekeningen, foto's namen, teksten, logo's kleurencombinatie, etc ... niet kopiëren of reproduceren zonder onze voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

## **ARTIKEL 10 KLACHTENREGELING EN GESCHILLEN**

---

10.1. We hopen natuurlijk steeds dat onze klanten 100% tevreden zijn. Als je toch klachten zou hebben over onze diensten, kan je ons contacteren via [info@experienceantwerp.be](mailto:info@experienceantwerp.be) We doen er alles aan om je klacht binnen de 7 dagen te behandelen.

10.2. Op alle overeenkomsten met onze klanten, ongeacht hun woonplaats, is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en bij geschillen zijn enkel de bevoegde Belgische rechtbanken (Antwerpen) bevoegd. Indien om redenen van internationaal recht toch een ander recht van toepassing is, zal bij de interpretatie van huidige algemene voorwaarden in de eerste plaats teruggegrepen worden naar het Belgisch Wetboek van Economisch Recht.

10.3. Bij buitengerechtelijke regeling van het geschil is de Consumentenombudsdienst van de Federale Overheid bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. Je kan de Consumentenombudsdienst bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl> die beschikbaar is in 4 talen (NL, FR, ENG, DE ).

10.4. Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan je bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>

## **ARTIKEL 11 BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS**

---

11.1. Om een bestelling van tickets te vervolledigen, ben je als klant gehouden om correcte en volledige persoonsgegevens te verstrekken. Wij kunnen echter je bestelling weigeren of annuleren bij een vermoeden van fraude. Jouw persoonsgegevens worden verwerkt zoals bepaald in onze privacyverklaring.



## **ARTIKEL 12    VARIA**

---

12.1. De nietigheid of ongeldigheid van een bepaling van deze algemene voorwaarden heeft geen gevolgen voor de werking van de overige bepalingen. De betwiste bepaling wordt geacht op zichzelf te staan en niet van toepassing te zijn.

12.2 Klanten kunnen hun registratie op de website Experience Antwerp op elk gewenst moment beëindigen door hun gebruikersaccount te blokkeren. Experience Antwerp kan een registratie met inachtneming van een termijn van een week eenzijdig beëindigen. Eerder ontstane aankopen blijven hierdoor onverlet.