

# Algemene voorwaarden ExploreYourCity

**Versie: 22 september 2026**

## Artikel 1 – Bedrijfsgegevens

ExploreYourCity is een handelsconcept van:

**Timotheus Media**

Malerstraat 5R

1531 NW Wormer

Nederland

KvK-nummer: 84550600

E-mail: [info@exploreyourcity.nl](mailto:info@exploreyourcity.nl)

Website: [ExploreYourCity.nl](https://ExploreYourCity.nl)

Hierna aangeduid als: “**ExploreYourCity**”.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van ExploreYourCity en op iedere overeenkomst tussen ExploreYourCity en een klant.
2. De voorwaarden zijn onder andere van toepassing op digitale stadswandelingen, luisterroutes, audiotours, speurtochten, interactieve kaarten, abonnementen en andere digitale producten waarmee een stad of andere locatie kan worden verkend.
3. De klant krijgt vóór het afronden van een bestelling de mogelijkheid deze algemene voorwaarden te lezen en ermee akkoord te gaan.
4. Wanneer voor een specifiek product aanvullende voorwaarden of productinformatie gelden, maken deze eveneens onderdeel uit van de overeenkomst.
5. Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden in strijd is met dwingend consumentenrecht, blijven de wettelijke rechten van de consument van toepassing en blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk in stand.

## Artikel 3 – Het aanbod

1. ExploreYourCity probeert ieder product zo duidelijk mogelijk te beschrijven.
2. Op de productpagina wordt zoveel mogelijk aangegeven wat de klant ontvangt, bijvoorbeeld de plaats waar de tour plaatsvindt, het soort tour, de inhoud, de geschatte duur en eventuele technische eisen.

3. Afbeeldingen, routeweergaven, kaarten, tijdsduren en andere voorbeelden zijn bedoeld om een zo goed mogelijke indruk van het product te geven. Kleine afwijkingen geven niet automatisch recht op ontbinding of terugbetaling.
4. Kennelijke fouten, programmeerfouten, typefouten of duidelijk onjuiste prijzen binden ExploreYourCity niet wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake was van een fout.

## Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de klant de bestelling heeft afgerond en ExploreYourCity de bestelling heeft bevestigd.
2. De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste gegevens bij het plaatsen van een bestelling, waaronder een correct e-mailadres.
3. De klant ontvangt na de aankoop een bevestiging via het opgegeven e-mailadres.

## Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen die aan consumenten worden weergegeven zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.
2. Het bestelproces kan worden aangeboden via Plug&Pay. Betalingen worden verwerkt via Stripe en de betaalmogelijkheden die tijdens het afrekenen beschikbaar zijn.
3. ExploreYourCity mag het aanbod en de prijzen van toekomstige aankopen wijzigen.
4. Een prijswijziging heeft geen invloed op een losse aankoop die al volledig tot stand is gekomen.
5. Voor abonnementen gelden de prijzen die bij het afsluiten van het abonnement zijn vermeld, behoudens prijswijzigingen die volgens de wet en deze voorwaarden zijn toegestaan.

## Artikel 6 – Bestelgegevens en toegang

1. Voor het gebruiken van gekochte digitale producten is in beginsel geen persoonlijk ExploreYourCity-account nodig, tenzij bij een specifiek product uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
2. De klant is verantwoordelijk voor het juist invullen van het e-mailadres en voor het zorgvuldig bewaren van bestel-, download- en toegangslinks die na aankoop worden verstrekt.
3. Het is niet toegestaan toegangslinks, downloadbestanden of andere persoonlijke toegangsmiddelen openbaar te maken, te verkopen, te verhuren of structureel ter beschikking te stellen aan derden.

4. ExploreYourCity mag maatregelen nemen wanneer er een redelijk vermoeden bestaat van fraude, misbruik, ongeoorloofde verspreiding of ander gebruik dat in strijd is met deze voorwaarden.
5. Waar mogelijk krijgt de klant bij een gewone overtreding eerst de gelegenheid het ongeoorloofde gebruik te beëindigen. Bij fraude, beveiligingsrisico's of ernstig misbruik mag ExploreYourCity onmiddellijk de toegang beperken of beëindigen.

## Artikel 7 – Levering van digitale producten

1. Na een geslaagde betaling krijgt de klant in beginsel direct toegang tot het gekochte digitale product, bijvoorbeeld via een link in de bestelbevestiging of een afzonderlijke e-mail.
2. Door technische verwerking, onderhoud, betaalcontroles of een storing kan levering in uitzonderlijke gevallen langer duren.
3. Wanneer de klant niet direct toegang ontvangt, betekent dit niet automatisch dat de bestelling is mislukt.
4. Als een product door een fout aan de zijde van ExploreYourCity niet geleverd kan worden, zal ExploreYourCity eerst proberen het probleem binnen een redelijke termijn op te lossen.
5. Als levering blijvend onmogelijk blijkt, heeft de klant recht op een passende oplossing overeenkomstig de wet, waaronder indien toepasselijk terugbetaling.

## Artikel 8 – Toegangsduur losse tours

1. Bij aankoop van een losse digitale tour koopt de klant, tenzij bij het product uitdrukkelijk een andere periode wordt vermeld, het recht om het digitale product gedurende **minimaal 30 kalenderdagen vanaf levering** te gebruiken.
2. ExploreYourCity kan ervoor kiezen het product na deze periode langer beschikbaar te laten. Een tour kan daardoor maanden, jaren of zelfs voor onbepaalde tijd toegankelijk blijven via de verstrekte toegangsmethode.
3. Beschikbaarheid na de eerste 30 kalenderdagen is aanvullende toegang en vormt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geen garantie op permanente toegang.
4. ExploreYourCity mag een losse tour na afloop van de gegarandeerde toegangsperiode van 30 kalenderdagen vervangen, beëindigen of ontoegankelijk maken zonder dat daarvoor een vergoeding verschuldigd is, voor zover dwingend recht niet anders bepaalt.
5. Het feit dat een product langere tijd beschikbaar is gebleven, creëert op zichzelf geen recht op verdere of levenslange beschikbaarheid.

6. Wordt een gekochte tour binnen de gegarandeerde periode van 30 kalenderdagen door ExploreYourCity verwijderd of blijvend ontoegankelijk gemaakt zonder dat dit het gevolg is van misbruik door de klant, dan zal ExploreYourCity de toegang herstellen, een gelijkwaardige oplossing aanbieden of, wanneer dat niet redelijkerwijs mogelijk is, het toepasselijke aankoopbedrag terugbetalen.

## Artikel 9 – Bedenktijd en digitale inhoud

1. Een consument heeft bij een aankoop op afstand in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.
2. Voor digitale inhoud die niet op een fysieke drager wordt geleverd, kan dit herroepingsrecht eerder eindigen wanneer aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan.
3. Wanneer een klant onmiddellijk toegang wil tot een digitale tour, wordt de klant vóór levering gevraagd:
  - a. uitdrukkelijk akkoord te gaan met het onmiddellijk beschikbaar stellen van de digitale inhoud; en
  - b. te erkennen dat het wettelijke herroepingsrecht verloren gaat zodra de klant zelf begint met het gebruiken, afspelen, openen of downloaden van de digitale inhoud, voor zover de wet dit toestaat.
4. De klant start het gebruik zelf, bijvoorbeeld door de tour te openen, audio af te spelen of digitale inhoud te downloaden.
5. Wanneer aan de wettelijke voorwaarden voor het vervallen van het herroepingsrecht is voldaan en de klant met de digitale inhoud is begonnen, kan de klant de aankoop niet meer uitsluitend op grond van de wettelijke bedenktijd ongedaan maken.
6. Het vervallen van het herroepingsrecht betekent niet dat de wettelijke rechten van de klant bij een gebrekkig product vervallen.
7. Zolang het herroepingsrecht nog bestaat, kan de consument hiervan gebruikmaken via de daarvoor beschikbare herroepingsfunctie op de website of door ondubbelzinnig contact op te nemen met ExploreYourCity via [info@exploreyourcity.nl](mailto:info@exploreyourcity.nl).

## Artikel 10 – Problemen, fouten en terugbetalingen

1. ExploreYourCity is verantwoordelijk voor het leveren van een digitaal product dat voldoet aan hetgeen de klant op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten.

2. Wanneer een product door een aantoonbare technische fout aan de zijde van ExploreYourCity niet naar behoren functioneert, krijgt ExploreYourCity in beginsel eerst een redelijke mogelijkheid om het probleem te herstellen.
3. Kan het probleem niet binnen een redelijke termijn worden opgelost, dan gelden de rechten die de klant op grond van de wet heeft.
4. ExploreYourCity hanteert daarnaast voor losse tours de volgende regeling: wanneer zich binnen 30 kalenderdagen na aankoop een ernstige storing aan de zijde van ExploreYourCity voordoet waardoor de klant de tour niet kan gebruiken én het voor de klant redelijkerwijs niet mogelijk is de tour op een ander geschikt moment binnen deze periode te gebruiken, kan ExploreYourCity het aankoopbedrag terugbetalen.
5. Deze aanvullende regeling geldt niet wanneer het probleem wordt veroorzaakt door omstandigheden aan de zijde van de klant, zoals:
  - een lege of onvoldoende opgeladen batterij;
  - een defect, ongeschikt of verkeerd ingesteld apparaat;
  - onvoldoende mobiele data of internetverbinding;
  - het weigeren of uitschakelen van noodzakelijke apparaatfuncties;
  - het niet toestaan van locatievoorzieningen wanneer deze voor een bepaalde functie nodig zijn;
  - problemen met eigen oortjes, luidsprekers, browser of instellingen;
  - het onjuist invullen van het e-mailadres waardoor een bestel- of toegangsmail niet aankomt;
  - weersomstandigheden;
  - persoonlijke omstandigheden of een gewijzigde reisplanning.
6. De in dit artikel genoemde periode van 30 dagen is geen beperking van wettelijke rechten die op grond van dwingend consumentenrecht langer kunnen gelden.

## Artikel 11 – Technische vereisten

1. De producten van ExploreYourCity worden in beginsel online gebruikt, tenzij bij het betreffende product anders wordt aangegeven.
2. De klant is zelf verantwoordelijk voor het beschikken over geschikte apparatuur.
3. Afhankelijk van het product kan onder andere nodig zijn:
  - een geschikte smartphone of tablet;
  - een actuele internetbrowser;
  - voldoende batterijcapaciteit;
  - mobiele data of een andere internetverbinding;
  - GPS- of locatievoorzieningen;

- voldoende geluidsvolume of geschikte oortjes.
- 4. De klant is verantwoordelijk voor eventuele kosten voor mobiel internet, roaming of andere telecommunicatiediensten.
- 5. Wanneer ExploreYourCity vooraf duidelijk heeft aangegeven aan welke technische eisen het product moet voldoen en het probleem aantoonbaar wordt veroorzaakt doordat de apparatuur of digitale omgeving van de klant daar niet aan voldoet, komt dit in beginsel voor rekening van de klant.

## Artikel 12 – Kaarten, GPS en locatie

1. ExploreYourCity kan interactieve kaarten en locatiefunctionaliteit aanbieden, onder andere met behulp van Atlist en onderliggende kaart- of locatiediensten.
2. GPS, locatiebepaling en digitale kaarten zijn hulpmiddelen. ExploreYourCity kan niet garanderen dat een locatie op ieder moment volledig nauwkeurig wordt weergegeven.
3. Gebouwen, hoge bebouwing, tunnels, weersomstandigheden, instellingen van het apparaat, technische storingen en andere factoren kunnen de nauwkeurigheid van locatiebepaling beïnvloeden.
4. De klant blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het beoordelen van de daadwerkelijke omgeving.
5. Een digitale kaart, GPS-aanwijzing of route-instructie mag nooit worden gevolgd wanneer dit in strijd is met verkeersregels, aanwijzingen van bevoegde instanties of wanneer de situatie ter plaatse onveilig lijkt.

## Artikel 13 – Routes en veiligheid

1. Het deelnemen aan een wandeling, speurtocht, route of andere activiteit van ExploreYourCity gebeurt met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker.
2. De gebruiker moet te allen tijde rekening houden met verkeer, andere weggebruikers, weersomstandigheden, werkzaamheden, afzettingen en andere omstandigheden ter plaatse.
3. Aanwijzingen van politie, gemeente, hulpdiensten, terreinbeheerders en andere bevoegde partijen hebben altijd voorrang boven informatie in een ExploreYourCity-product.
4. De gebruiker mag nooit een gevaarlijke, afgesloten of verboden locatie betreden omdat een digitale route daar naartoe wijst.

5. Routes kunnen sinds de vervaardiging veranderen. Een straat kan worden afgesloten, een voetpad kan verdwijnen, een gebouw kan worden verbouwd en een bezienswaardigheid kan tijdelijk of permanent gesloten zijn.
6. ExploreYourCity probeert informatie actueel te houden, maar kan niet garanderen dat iedere externe locatie, horecagelegenheid, straat, voorziening of bezienswaardigheid op ieder moment toegankelijk of geopend is.
7. De klant moet tijdens het lopen voldoende aandacht houden voor de omgeving en mag een telefoon of ander apparaat niet gebruiken op een manier waardoor gevaar ontstaat.

## Artikel 14 – Kinderen

1. Sommige producten kunnen speciaal aantrekkelijk of geschikt zijn voor kinderen.
2. Aankopen en de toegang tot betaalde producten zijn bedoeld om door een volwassene te worden beheerd.
3. Minderjarige kinderen gebruiken een product onder verantwoordelijkheid van een ouder, verzorger of andere verantwoordelijke volwassen begeleider.
4. De volwassen begeleider is verantwoordelijk voor het beoordelen of een route, opdracht of locatie geschikt en veilig is voor het betreffende kind.

## Artikel 15 – Toegankelijkheid

1. Niet iedere route is automatisch geschikt voor iedere gebruiker.
2. Routes kunnen bijvoorbeeld trappen, smalle doorgangen, drukke wegen, hoogteverschillen, kasseien, onverharde wegen of andere obstakels bevatten.
3. ExploreYourCity probeert relevante toegankelijkheidsinformatie te vermelden wanneer deze bekend en van belang is.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, wordt niet gegarandeerd dat een route volledig toegankelijk is voor rolstoelen, rollators, kinderwagens of personen met een beperkte mobiliteit.
5. De klant blijft verantwoordelijk voor het beoordelen of een route aansluit bij de eigen mogelijkheden of die van het reisgezelschap.

## Artikel 16 – Wijzigingen aan tours

1. ExploreYourCity mag digitale producten na aankoop aanpassen wanneer daar een redelijke aanleiding voor bestaat.
2. Een product kan bijvoorbeeld worden aangepast vanwege gewijzigde routes, werkzaamheden, nieuwe informatie, verdwenen bezienswaardigheden,

veiligheidsredenen, technische verbeteringen of het verbeteren van de gebruikerservaring.

3. Tijdens de gegarandeerde toegangsperiode mag een wijziging er niet toe leiden dat het product zonder geldige reden wezenlijk minder bruikbaar wordt dan de klant op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
4. Wanneer een digitale dienst gedurende langere tijd wordt geleverd, worden wijzigingen uitgevoerd met inachtneming van de wettelijke regels die daarvoor gelden.
5. Na afloop van de gegarandeerde toegangsperiode van een losse tour mag ExploreYourCity het product verder wijzigen, vervangen of verwijderen. De klant kan aan vrijwillig langer verleende toegang geen recht ontlenen op het ongewijzigd blijven van de oorspronkelijke versie.

## Artikel 17 – Beschikbaarheid en storingen

1. ExploreYourCity streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de website en digitale producten.
2. Een ononderbroken beschikbaarheid van 100% kan niet worden gegarandeerd.
3. Er kunnen onder andere tijdelijke onderbrekingen optreden door onderhoud, updates, storingen, hostingproblemen, internetproblemen of problemen bij externe dienstverleners zoals JouwWeb, Atlist, Plug&Pay, Stripe of kaartdiensten.
4. ExploreYourCity probeert storingen die onder haar verantwoordelijkheid vallen zo snel als redelijkerwijs mogelijk op te lossen.
5. Een korte of geringe onderbreking geeft niet automatisch recht op schadevergoeding of terugbetaling.
6. Is een storing ernstig en kan de klant daardoor binnen de gegarandeerde toegangsperiode feitelijk geen gebruik meer maken van het product, dan gelden artikel 10 en de toepasselijke wettelijke rechten.

## Artikel 18 – Abonnementen

1. ExploreYourCity kan maand- en jaarabonnementen aanbieden.
2. Voor het afsluiten van een abonnement wordt duidelijk vermeld wat de prijs, factureringsperiode, initiële looptijd en wijze van verlenging zijn.

### Maandabonnement

3. Een maandabonnement wordt automatisch verlengd totdat de klant het opzegt.

4. De klant kan het abonnement op ieder moment opzeggen. Het abonnement blijft in beginsel beschikbaar tot het einde van de reeds betaalde maandelijkse periode en wordt daarna niet opnieuw verlengd.

## Jaarabonnement

5. Een jaarabonnement kan voor een eerste vaste periode van maximaal twaalf maanden worden afgesloten.
6. De klant kan tijdens de eerste vaste periode al aangeven dat het abonnement na deze periode moet stoppen.
7. Wanneer een jaarabonnement na de oorspronkelijke vaste periode automatisch doorloopt, wordt de klant niet opnieuw voor een volledige vaste jaarperiode gebonden voor zover de wet dit niet toestaat.
8. Na een stilzwijgende verlenging kan een consument het abonnement opzeggen met maximaal de wettelijk toegestane opzegtermijn.
9. Wanneer na stilzwijgende verlenging vooruit is betaald voor een periode die door een rechtsgeldige opzegging niet meer wordt gebruikt, wordt het daarvoor volgens de wet verschuldigde bedrag naar rato terugbetaald.

## Algemeen

10. Een opzegging heeft geen terugwerkende kracht.
11. Het niet gebruiken van een abonnement of het niet openen van een tour geldt niet als opzegging.
12. Opzeggen kan via een door ExploreYourCity aangeboden online opzegmogelijkheid en/of via e-mail op [info@exploreyourcity.nl](mailto:info@exploreyourcity.nl).

## Artikel 19 – Persoonlijk gebruik en groepsgrootte

1. Een aankoop is bestemd voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik.
2. De koper mag een losse tour meer dan één keer uitvoeren zolang deze beschikbaar is.
3. De koper mag de tour bijvoorbeeld op een later moment opnieuw lopen met vrienden, familieleden of ander privégezelschap.
4. Per aankoop mag één tour in beginsel door maximaal **10 personen tegelijkertijd** worden gebruikt.
5. Voor een particulier groot gezin kan ExploreYourCity redelijk omgaan met deze grens wanneer alle deelnemers onderdeel zijn van hetzelfde gezin of privégezelschap en geen sprake is van georganiseerd of commercieel gebruik.

6. Bedrijven, scholen, reisorganisaties, touroperators, gidsen, verenigingen en andere organisaties vallen niet onder deze uitzondering.
7. Organisaties moeten ten minste één licentie/aankoop per 10 deelnemers aanschaffen, tenzij vooraf schriftelijk andere afspraken met ExploreYourCity zijn gemaakt.
8. Voor commercieel gebruik, wederverkoop of georganiseerd gebruik kan een afzonderlijke licentie vereist zijn.

## Artikel 20 – Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten op de eigen inhoud van ExploreYourCity blijven bij ExploreYourCity of de betreffende rechthebbende.
2. Dit omvat onder andere teksten, audio, verhalen, routebeschrijvingen, opdrachten, spelelementen, vormgeving, afbeeldingen en ander door ExploreYourCity geproduceerd materiaal.
3. De klant krijgt uitsluitend een persoonlijk gebruiksrecht voor het doel waarvoor het product is verkocht.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het onder andere verboden om materiaal:
  - openbaar te publiceren;
  - door te verkopen;
  - commercieel te exploiteren;
  - te kopiëren voor verspreiding;
  - op andere websites of platforms te plaatsen;
  - te uploaden naar sociale media of andere openbare diensten;
  - systematisch aan derden beschikbaar te stellen;
  - te gebruiken om een concurrerende tour of vergelijkbaar product te vervaardigen.
5. Wanneer ExploreYourCity een downloadfunctie aanbiedt, mag de klant het bestand voor eigen persoonlijk gebruik downloaden, bijvoorbeeld om audio tijdens een wandeling zonder internetverbinding te kunnen beluisteren.
6. Een voor persoonlijk gebruik gedownload bestand mag niet aan anderen worden doorgestuurd, verkocht, openbaar gemaakt of verspreid.

## Artikel 21 – Misbruik

1. ExploreYourCity mag de toegang tot een product beperken of opschorten wanneer er sterke aanwijzingen zijn voor fraude, hacking, ongeoorloofd commercieel gebruik, verspreiding van materiaal of ander ernstig misbruik.

2. Bij ernstig of herhaald misbruik kan het gebruiksrecht worden beëindigd.
3. Deze bepaling doet geen afbreuk aan wettelijke rechten die de klant in de betreffende situatie heeft.

## Artikel 22 – Diensten van derden

1. Voor de werking van de website en digitale producten maakt ExploreYourCity gebruik van externe diensten, waaronder bijvoorbeeld JouwWeb, Atlist, Plug&Pay, Stripe en andere technische leveranciers.
2. ExploreYourCity heeft niet op ieder onderdeel van dergelijke externe diensten volledige technische controle.
3. Een tijdelijke storing bij een externe aanbieder levert daarom niet automatisch een tekortkoming op die recht geeft op schadevergoeding.
4. Voor zover ExploreYourCity als verkoper op grond van dwingend consumentenrecht verantwoordelijk blijft voor de goede werking van het verkochte digitale product, wordt die verantwoordelijkheid door dit artikel niet uitgesloten.

## Artikel 23 – Aansprakelijkheid

1. ExploreYourCity is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat een gebruiker verkeersregels, waarschuwingen, afzettingen of aanwijzingen van bevoegde instanties negeert.
2. ExploreYourCity is evenmin aansprakelijk voor schade die het gevolg is van omstandigheden waarvoor de gebruiker zelf verantwoordelijk is, zoals onvoorzichtig gedrag, ongeschikte kleding of uitrusting, het bedienen van een telefoon in een gevaarlijke situatie of het betreden van een afgesloten locatie.
3. ExploreYourCity is niet verantwoordelijk voor gedragingen van onafhankelijke derden, wijzigingen in de openbare ruimte, weersomstandigheden, verkeer of het sluiten van externe locaties, tenzij de wet in een concrete situatie anders bepaalt.
4. Waar ExploreYourCity aansprakelijk is, wordt uitsluitend aansprakelijkheid beperkt voor zover een dergelijke beperking wettelijk is toegestaan.
5. Niets in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit wanneer uitsluiting daarvan volgens dwingend recht niet is toegestaan, waaronder aansprakelijkheid die niet rechtsgeldig kan worden uitgesloten wegens opzet of bewuste roekeloosheid.
6. Deze voorwaarden beperken geen wettelijke rechten van consumenten.

## Artikel 24 – Overmacht

1. ExploreYourCity is niet aansprakelijk voor vertraging of tijdelijke onmogelijkheid tot nakoming als deze wordt veroorzaakt door omstandigheden die redelijkerwijs buiten haar invloed liggen.
2. Hieronder kunnen bijvoorbeeld grootschalige internetstoringen, uitval van infrastructuur, natuurrampen, overheidsmaatregelen, ernstige storingen bij essentiële technische leveranciers en andere uitzonderlijke gebeurtenissen vallen.
3. Wanneer de nakoming door overmacht blijvend onmogelijk wordt of zodanig lang wordt vertraagd dat van de klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat de overeenkomst voortduurt, gelden de wettelijke regels over beëindiging en terugbetaling.

## Artikel 25 – Kortingscodes en acties

1. Kortingscodes en acties kunnen een beperkte geldigheidsduur hebben.
2. Kortingscodes zijn niet inwisselbaar voor contant geld.
3. Tenzij anders aangegeven kunnen kortingscodes niet met andere acties of kortingscodes worden gecombineerd.
4. Een kortingscode kan beperkt zijn tot bepaalde producten, gebruikers, landen of periodes.
5. ExploreYourCity mag misbruik, fraude of ongeoorloofde verspreiding van persoonlijke kortingscodes tegengaan.
6. Een korting die pas na een aankoop beschikbaar komt, kan niet met terugwerkende kracht worden opgeëist.

## Artikel 26 – Privacy

ExploreYourCity verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de privacyverklaring die op ExploreYourCity.nl beschikbaar is.

Voor bepaalde functies, waaronder locatievoorzieningen, analytics en marketing, kunnen aanvullende keuzes of toestemmingen gelden.

## Artikel 27 – Klachten

1. Een klacht over een product of de dienstverlening kan worden ingediend via:

**info@exploreyourcity.nl**

of via het contactformulier op de website.

2. De klant wordt verzocht de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en, wanneer relevant, informatie mee te sturen waarmee het probleem kan worden onderzocht.
3. ExploreYourCity streeft ernaar klachten binnen 14 dagen inhoudelijk te beantwoorden. Als meer tijd nodig is voor onderzoek, zal de klant daarover worden geïnformeerd.
4. Het indienen van een klacht beperkt de wettelijke rechten van een consument niet.

## Artikel 28 – Wijziging van deze voorwaarden

1. ExploreYourCity mag deze algemene voorwaarden voor toekomstige overeenkomsten aanpassen.
2. Voor een reeds afgeronde losse aankoop geldt in beginsel de versie waarmee de klant bij aankoop akkoord is gegaan.
3. Voor lopende abonnementen kunnen voorwaarden worden gewijzigd wanneer daarvoor een geldige reden bestaat en de wijziging volgens de wet is toegestaan.
4. Wanneer een wijziging van een lopende overeenkomst wezenlijk nadelig is voor de consument, wordt de consument hierover geïnformeerd en krijgt hij de wettelijke mogelijkheden om de overeenkomst te beëindigen waar die van toepassing zijn.

## Artikel 29 – Nederlands recht

1. Op overeenkomsten met ExploreYourCity is Nederlands recht van toepassing.
2. Wanneer de klant consument is en gewoonlijk in een ander land woont, ontnemt deze rechtskeuze de klant niet de bescherming van dwingende consumentenregels die volgens het toepasselijke internationale recht in het land van de klant gelden.
3. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

## Artikel 30 – Slotbepaling

Wanneer één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden ongeldig, vernietigbaar of niet-afdwingbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

De ongeldige bepaling wordt voor zover mogelijk vervangen door een geldige bepaling die qua doel en strekking zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bepaling ligt.

**Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 22 september 2026.**