

ticketmaster[®]

ALGEMENE VOORWAARDEN TICKETMASTER

Printbare versie

1 Definities

De hierna met een beginhoofdletter aangeduide begrippen hebben in deze Algemene Voorwaarden de volgende betekenis:

- a. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Ticketmaster;
- a. Evenement: de georganiseerde gebeurtenis, zoals een gebeurtenis van muzikale, culturele, sportieve en/of recreatieve aard, waarvoor Ticketmaster Tickets verkoopt;
- b. Evenementhouder: de natuurlijke of rechtspersoon die een Evenement produceert of organiseert en daarvoor verantwoordelijk is;
- c. Klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Ticketmaster een overeenkomst aangaat betrekking hebbend op een Evenement, dan wel aan wie Ticketmaster daartoe een aanbieding doet;
- d. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Ticketmaster en Klant ter verkrijging van Tickets voor Evenementen;
- e. Ticket: het document dat dient als toegangsbewijs voor een Evenement, waaronder mede begrepen elektronische Tickets;
- f. Ticketmaster: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Ticketmaster, gevestigd te Den Haag.
- g. Upsell: de verkoop van aanvullende producten of diensten door Ticketmaster namens zichzelf of in opdracht van derden.

2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van, bestellingen bij, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Ticketmaster, producten of diensten van welke aard ook aan Klant levert, ook indien deze producten of diensten niet (nader) in deze Algemene Voorwaarden zijn omschreven.
- h. De toepasselijkheid van andere voorwaarden van Klant wijst Ticketmaster uitdrukkelijk van de hand.
- i. Partijen kunnen alleen schriftelijk wijzigingen ten opzichte van de Algemene Voorwaarden overeenkomen. Ticketmaster is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen en gewijzigde algemene voorwaarden van toepassing te verklaren op Overeenkomsten. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn op de website van Ticketmaster raadpleegbaar.
- j. Op de Overeenkomst zijn van toepassing de algemene voorwaarden van de Evenementhouder van het Evenement. Indien nog niet in het bezit van Klant, zal de Evenementhouder op verzoek de algemene voorwaarden van de Evenementhouder toezenden.

3 Totstandkoming Overeenkomst

- a. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn alle aanbiedingen, daaronder begrepen advertenties en prijslijsten zoals vermeld op de website van Ticketmaster vrijblijvend.
- b. Ticketmaster treedt bij het aanbieden en verkopen van Tickets op als bemiddelaar bij de totstandkoming van de Overeenkomst tussen Koper en Evenementhouder. Ticketmaster is geen partij bij de Overeenkomst die tot stand komt door de aankoop van een Ticket. De Overeenkomst komt tot stand nadat Klant via Ticketmaster een of meerdere Tickets heeft gekocht. Ticketmaster verschafft de Tickets namens Evenementhouder.
- c. Klant dient voordat hij zijn reservering bevestigt altijd goed te controleren of de juiste Tickets zijn gereserveerd. Klant dient bij het maken van de reservering altijd een juist (e-mail)adres te gebruiken. Indien Klant kiest voor het via elektronische weg ontvangen van Tickets, berust het risico voor verlies, diefstal of misbruik van het Ticket bij Klant vanaf het moment dat de Tickets hem hebben bereikt. Als wordt getwijfeld aan de juistheid van de gegevens die Klant heeft ingevoerd bij de bestelling, kan Ticketmaster contact met Klant opnemen met behulp van de gegevens die Klant heeft ingevoerd. Als Ticketmaster Klant niet kan bereiken en de gegevens derhalve niet kan controleren, kan Ticketmaster ertoe overgaan de reservering te annuleren en de Tickets alsnog te verkopen aan een andere Klant. Indien Ticketmaster twijfelt aan de juistheid of de geldigheid van de door de Klant bij de bestelling ingevoerde gegevens of het door de Klant gebruikte betaalmiddel, dan heeft zij het recht om de reservering van de Klant te annuleren en de Tickets alsnog te verkopen aan een andere Klant. Ticketmaster zal zich inspannen om de Klant in een dergelijk geval te informeren. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende producten of diensten.
- d. Ticketmaster en/of de Evenementhouder behouden zich het recht voor om een maximum te stellen aan het aantal te reserveren/kopen Tickets. Bij een overschrijding van dit maximum door de Klant, is Ticketmaster en/of de Evenementhouder gerechtigd om de reservering van de Tickets boven het maximum aantal ongedaan te maken of de betreffende Tickets ongeldig te maken.
- e. Ticketmaster heeft de mogelijkheid om bij de verkoop van Tickets Upsell activiteiten te verrichten. Indien Ticketmaster producten of diensten van derden middels deze activiteit verkoopt, zullen op de (levering van) de betreffende producten of diensten de (algemene) voorwaarden van deze derde van toepassing zijn.
- f. Tickets kunnen niet worden geretourneerd. Het bepaalde in artikel 6:230p sub e BW is van toepassing op tickets.

4 Prijzen en betaling

- a. Ticketmaster verkoopt Tickets namens Evenementhouders die de prijs en het aantal beschikbare plaatsen bepalen. Informatie betreffende prijs en beschikbaarheid wordt vrijblijvend en onder voorbehoud verstrekt.

- b. Klant betaalt voor de door middel van de website bestelde producten dan wel diensten, de in de Overeenkomst vermelde prijs. Betaling vindt plaats op de website van Ticketmaster aangegeven wijze. Aan de bestelling kunnen nadere (betalings-/bestel) voorwaarden worden gesteld.
- c. Alle prijzen van Ticketmaster zoals vermeld op de website zijn in euro's inclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
- d. Ticketmaster brengt bij elke bestelling servicekosten in rekening. Daarnaast brengt Ticketmaster administratiekosten in rekening die worden berekend op basis van het totale bedrag van de transactie.
- e. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Ticketmaster de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.

5 Leveringstermijnen

- a. Tickets worden verzonden naar het (e-mail)adres dat Klant heeft opgegeven bij de bestelling. Ticketmaster zal het door Klant opgegeven (e-mail)adres als juist blijven beschouwen, totdat Klant aan Ticketmaster een nieuw (e-mail)adres heeft meegedeeld.
- b. De door Ticketmaster opgegeven levertijden zullen nimmer te beschouwen zijn als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient Ticketmaster schriftelijk in gebreke te worden gesteld.
- c. Overschrijding van enige leveringstermijn geeft Klant geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht om de bestelling te annuleren dan wel de Overeenkomst te ontbinden, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van Klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat deze de Overeenkomst in stand laat.
- d. Met uitzondering van de mogelijkheid om elektronische Tickets te bestellen, wordt de verkoop van Tickets via de website en het callcenter 8 dagen voor de datum van het Evenement gestaakt om Ticketmaster de gelegenheid te geven de Tickets nog per post te versturen.

6 Afgelaste of verschoven Evenementen

- a. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om na te gaan of een Evenement is afgelast of verschoven en wat de nieuwe tijd of locatie zal zijn. Hoewel Ticketmaster zal proberen Klant van de afgelasting op de hoogte te brengen nadat Ticketmaster de benodigde informatie van de Evenementhouder heeft ontvangen, kan Ticketmaster niet garanderen dat Klant van de afgelasting op de hoogte gebracht zal worden voor de datum van het Evenement. Ticketmaster is niet verantwoordelijk voor eventueel gemaakte kosten.

- b. De aanvullende voorwaarden van de Annuleringsverzekering zijn van toepassing op de Overeenkomst, indien Klant een annuleringsverzekering heeft afgesloten.
- c. Tickets van verschoven Evenementen blijven in de regel geldig voor het vervangende Evenement. Voor meer informatie hierover kan Klant contact met Ticketmaster opnemen via de online klantenservice, Twitter of telefonisch 0900-3001 250 (60cpm). Indien een Evenement wordt verschoven naar een andere locatie of datum, kan de Evenementhouder voorwaarden stellen aan de vergoeding van de ticketprijs.
- d. Indien een Evenement wordt afgelast of verschoven, dan kan Klant de Tickets voor dit Evenement inleveren conform de regeling zoals bepaald door de Evenementhouder. Voor de betreffende voorwaarden verwijzen wij u naar de Algemene Voorwaarden van de organisator van het evenement. Indien de Evenementhouder Ticketmaster verzoekt om de Klant de ticketprijs te restitueren, dan zal Ticketmaster dit doen nadat zij de betreffende gelden van de Evenementhouder heeft ontvangen. Service- en administratiekosten worden niet gerestitueerd.
- e. Bij afgelasting of verschuiving van een evenement komen eventuele middels Upsell verkochte producten of diensten niet voor restitutie in aanmerking.

7 Tickets

- a. De door Ticketmaster gedistribueerde Tickets blijven eigendom van de Evenementhouder. Het is de Klant niet toegestaan om een Ticket door te verkopen indien dit in strijd is met de wet. Daarnaast kan een Evenementhouder de doorverkoop of het gebruik op commerciële wijze van een Ticket verbieden. De Klant dient dit na te gaan in de algemene voorwaarden van de organisator, waar op het Ticket (en gedurende het bestelproces) naar wordt verwezen. Bij (poging tot) doorverkoop of commercieel gebruik in strijd met de wet of de voorwaarden van de Evenementhouder, is de Evenementhouder gerechtigd het betreffende Ticket ongeldig te maken en/of de Klant een boete op te leggen. Houders van ongeldige toegangsbewijzen zal de toegang tot het Evenement worden ontzegd, zonder recht op schadevergoeding.
- b. Na ontvangst dient Klant de Tickets te controleren, aangezien fouten niet altijd kunnen worden hersteld. Na aanschaf kunnen Tickets niet meer geruild of vergoed worden.
- c. Indien het Ticket van Klant zodanig is beschadigd dat het niet meer op echtheid te controleren is, kan Klant contact opnemen met online klantenservice of 0900-3001 250 (45cpm).
- d. Speciale wensen, zoals het reserveren van rolstoelplaatsen, dienen tijdig en uitdrukkelijk kenbaar te worden gemaakt. Ticketmaster kan geen enkele garantie geven dat aan speciale wensen tegemoet kan worden gekomen. Voor meer informatie hierover kan Klant contact met Ticketmaster opnemen via de online klantenservice of 0900-3001 250 (45cpm).

8 Intellectuele en Industriële Eigendomsrechten

- a. De op het Ticket van Ticketmaster rustende industriële en intellectuele eigendomsrechten behoren toe aan Ticketmaster dan wel haar licentiegever. Klant zal zich onthouden van gedragingen waardoor rechten of andere belangen te dier zake van Ticketmaster dan wel haar licentiegever zouden kunnen worden geschaad.
- b. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom van het Ticket te verwijderen of te wijzigen, danwel enige wijziging aan te brengen in de vorm of enig ander kenmerk van het Ticket.
- c. Het is Klant verboden het Ticket te vervalsen, te vermenigvuldigen of op enige wijze te reproduceren.
- d. De Overeenkomst strekt niet tot de overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht van Ticketmaster aan Klant.

9 Privacy

- a. Klant wordt geacht kennis te hebben genomen van de privacyverklaring van Ticketmaster welke op de website van Ticketmaster raadpleegbaar is en in te stemmen met de daarin beschreven verwerkingen van de door hem opgegeven persoonsgegevens.

10 Aansprakelijkheid

- a. Ticketmaster kan niet worden aangemerkt als de organisator (Evenementhouder) van het Evenement en is niet verantwoordelijk voor en verleent geen garantie op de (artistieke) kwaliteit en inhoud van het Evenement en de gang van zaken in of rond het Evenement en aanvaardt op basis van dit gegeven geen enkele aansprakelijkheid.
- b. Met uitzondering van de overige aansprakelijkheidsbepalingen in deze Algemene Voorwaarden, is de totale aansprakelijkheid van Ticketmaster wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming, dan wel wegens onrechtmatige daad, beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag dat voor de Tickets aan Klant in rekening is of kan worden gebracht, tenzij de schade het gevolg is van opzet en/of grove schuld van Ticketmaster of haar ondergeschikten.
- c. De aansprakelijkheid van Ticketmaster wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant Ticketmaster onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Ticketmaster ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ticketmaster in staat is adequaat te reageren.
- d. Klant vrijwaart Ticketmaster voor alle aanspraken van derden verband houdende met het niet of onvoldoende naleven door Klant van enige verplichting jegens Ticketmaster, al dan niet voortvloeiende uit de Algemene Voorwaarden.

- e. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Ticketmaster meldt.
- f. Ticketmaster kan op geen enkel moment aansprakelijk worden gehouden voor welke vorm van schade aan of verlies van het Ticket dan ook. Bij verlies of diefstal kan de Klant geen aanspraak maken op een vervangend Ticket of terugbetaling van enige gelden. Ticketmaster is evenmin aansprakelijk voor vertraging of het niet of onjuist afleveren van Tickets, indien vertraging of het niet of onjuist afleveren niet kan worden toegerekend aan Ticketmaster.
- g. Ticketmaster aanvaardt op geen enkele wijze aansprakelijkheid voor door Klant bij derde partijen verkregen Tickets. Ticketmaster kan evenmin de echtheid hiervan garanderen.
- h. Ticketmaster kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor enigerlei schade die de houder van dit toegangsbewijs ondervindt door handelen of nalaten van derden.

11 Overmacht


- a. Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming die niet aan Ticketmaster kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt.
- b. Onverminderd de overige aan haar toekomende rechten, heeft Ticketmaster in geval van overmacht het recht om de uitvoering van de bestelling van Klant op te schorten, zulks door dit schriftelijk aan Klant mee te delen en zulks zonder dat Ticketmaster gehouden is tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

12 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- a. Op alle overeenkomsten met Ticketmaster is Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Amsterdam.

13 Diversen

- a. Het is bij Evenementen niet toegestaan de volgende zaken mee te nemen naar de plaats van het Evenement: foto-, film- of andere opnameapparatuur, alcoholhoudende dranken, drugs, glaswerk, plastic flessen, blik, vuurwerk, wapens of enig ander gevaarlijk voorwerp, op straffe van inbeslagname. Verwezen zij voorts naar de algemene voorwaarden van de Evenementhouder.

- 
- b. Het is mogelijk dat Klanten voorafgaande aan het Evenement worden gefouilleerd. Aan degene die zich hieraan niet wenst te onderwerpen kan de toegang worden geweigerd zonder recht op restitutie van enige gelden.
 - c. Klanten die te laat bij het Evenement arriveren, worden – voor zover mogelijk – toegelaten tijdens geschikte momenten gedurende het Evenement. Toegang kan echter niet worden gegarandeerd.
 - d. Waar in deze Algemene Voorwaarden Ticketmaster zich verplicht tot het doen van een schriftelijke mededeling, is Ticketmaster gerechtigd deze mededeling langs elektronische weg te doen, zoals maar niet beperkt tot een e-mailbericht of fax.
 - e. Kennelijke vergissingen en schrijffouten op de website van Ticketmaster dan wel in offertes, orderbevestigingen, Tickets en/of andere bescheiden, binden Ticketmaster niet.
 - f. Bij verschil van mening tussen Ticketmaster en Klant over de vertaling en/of de uitleg van de Algemene Voorwaarden is de Nederlandse versie ervan beslissend.
 - g. Indien een of meer van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of enige andere overeenkomst met Ticketmaster in strijd mochten zijn met enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door Ticketmaster vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.
 - h. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Griffie van de Rechtbank te 's-Gravenhage onder nummer (38/2015), alsmede te raadplegen op de website Ticketmaster.nl.