

Algemene Voorwaarden

Paylogic is een handelsnaam van See Tickets B.V.

Deze algemene voorwaarden (hierna "Algemene Voorwaarden" genoemd) zijn van toepassing op de onderhavige (ver)koop van tickets en/of overige producten.

De organisator van het festival of evenement geldt als de verkopende partij.

Paylogic treedt slechts op als tussenpersoon (handelsagent) van de evenementorganisator (hierna; "Organisator"). Dit betekent dat producten in opdracht en voor rekening van de Organisator via het platform van Paylogic worden aangeboden. Paylogic is als zodanig geen partij bij de Overeenkomst die tot stand komt en is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de (artistieke kwaliteit van) geleverde producten en/of diensten of de wijze waarop de Organisator uitvoering geeft aan zijn verplichtingen jegens bezoeker (hierna "Kopers" genoemd). Voor vragen of klachten kunnen kopers contact opnemen met de klantenservice van Paylogic.

Contactgegevens Organisator of Dienstverlener:

Raadpleeg de website van Organisator of Dienstverlener via welke u onderhavige producten afneemt.

Contactgegevens Paylogic (handelsagent)

Paylogic, gevestigd te Groningen met bezoekadres; De Ruijterkade 113, 1011 AB te Amsterdam (KVK 01140404).

- Online (24/7) klantenservice: <https://customerservice.paylogic.com/hc/nl/requests/new>
- Onze telefonische klantenservice is op Ma-Vr bereikbaar tussen 9:00 - 17:00 (CET) en op zaterdag tussen 10:00 - 17:00 (CET) via onderstaande telefoonnummers* (m.u.v. feestdagen):

- ❖ België: +32 (0) 9007 0155 (€ 0.50 p / m)
- ❖ Duitsland: +49 (0) 30 3080 6319 (local rate)
- ❖ Nederland: +31 (0) 900 7295 6442 (€ 0 per call)
- ❖ Oostenrijk: +43 (7) 2011 5184 (local rate)
- ❖ Overige landen: +31 2 0700 9802

*Tarieven zijn afhankelijk van het land en uw telefoon providers.

Algemene website: www.paylogic.com

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden	4
Artikel 3 - Totstandkoming van de koop en uitsluiting herroepingsrecht	4
Artikel 4 - Prijzen en bijkomende kosten (“service fee”)	5
Artikel 5 - Betaling	5
Artikel 6 - Levering	6
Artikel 8 - Toegang en controle	6
Artikel 9 - Annulering/verplaatsing van Evenement en restitutie	7
Artikel 10 - Bijzondere bepalingen voor (hotel)overnachtingen en transfers	7
Artikel 11 - Aansprakelijkheid	8
Artikel 12 - Privacy en verwerking van persoonsgegevens	9
Artikel 13 - Intellectuele Eigendomsrechten	9
Artikel 14 - Gedragsregels Organisator en locatiehouder	10

Artikel 1 - Definities

Algemene Voorwaarden (Annulerings)verzekering	Deze Algemene Voorwaarden; Verzekering van het annuleringsrisico die koper via het Paylogic platform kan afsluiten bij het kopen van Tickets voor een Evenement. De Annuleringsverzekering komt rechtstreeks tot stand tussen de Koper en de Verzekeraar. De door de Koper verschuldigde premies en kosten zullen door Paylogic namens de Verzekeraar in rekening worden gebracht tijdens de bestelling. Het Bestelnummer van het Ticket zal voor de Afnemer tevens als polisnummer dienen voor de Annuleringsverzekering;
Bestelling	Een bestelling voor een of meer Tickets en/of Overige Producten met gebruikmaking van het Paylogic platform.
Evenement	De publieke of besloten gebeurtenis zoals, maar niet uitsluitend, musicals, theater, toneel-, of muziekvoorstellingen, concerten, (dinner)shows of sportevenementen;
Koper(s)	De partij die een Product koopt via het Paylogic platform;
Dienstverlener	Aanbieder van Overige Producten;
Locatie	De locatie van het Evenement;
Organisator	De partij die tickets verkoopt en zich verbindt tot, en verantwoordelijk is voor de organisatie van het Evenement;
Overeenkomst	De koopovereenkomst inclusief Algemene Voorwaarden tussen Organisator en Koper die via het plaatsen van een Bestelling op het Paylogic platform tot stand zijn gekomen;
Overig(e) Product(en)	Producten anders dan tickets, bijvoorbeeld, doch niet beperkt tot, verzekeringen, (Hotel)overnachtingen, transfers en/of merchandise;
Paylogic	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te (9712 PM) Groningen aan de Nieuwe Boteringestraat 28-30 en bezoekadres De Ruijterkade 113, 1011 AB te Amsterdam;
Ticket(s)	Het toegangsbewijs tot een Evenement;
Verkoopkanalen	Alle websites die gebruik maken van de diensten en/of software van Paylogic ten einde de verkoop van Tickets en/of Overige Producten mogelijk te maken;
Verzekeraar	De verzekeringsmaatschappij die wederpartij is bij de door Koper afgesloten Annuleringsverzekering.

Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de onderhavige (ver)koop. Door de Bestelling af te ronden gaat de Koper een koopovereenkomst aan met de Organisator en gaat Koper onverkort akkoord met deze Algemene Voorwaarden en eventuele aanvullende (toetredings)voorwaarden van de Organisator en/of Locatie nadien. Het staat de Organisator vrij om deze aanvullende toetredingsvoorwaarden pas kenbaar te maken op Locatie voor zover deze voorwaarden in het belang zijn voor de openbare orde of veiligheid van bezoekers, artiesten en/of medewerkers ter plaatse.

Indien de Koper een Bestelling doet voor een Overig Product zoals een hotelovernachting, dan zijn hierop aanvullend de algemene voorwaarden van de betreffende Dienstverlener (in dit voorbeeld is dat het hotel) van toepassing. De algemene voorwaarden van de Dienstverlener worden door de Dienstverlener ter hand gesteld aan de Koper en zijn te allen tijde opvraagbaar bij de betreffende Dienstverlener of Paylogic.

Voor zover deze Algemene Voorwaarden conflicteren met andere algemene voorwaarden, dan prevaleren deze Algemene Voorwaarden.

Paylogic treedt namens de verkoper op als tussenpersoon/agent en is expliciet geen partij bij de koopovereenkomst die via het Paylogic Systeem met Koper tot stand komt.

Artikel 3 - Totstandkoming van de koop en uitsluiting herroepingsrecht

Koper gaat door het plaatsen van een Bestelling onvoorwaardelijk akkoord met een onherroepelijk betalingsverplichting aan Paylogic, die als tussenpersoon (handelsagent) van de verkopende partij optreedt, gelden collecteert en uitbetaald aan Organisator en/of dienstverlener.

Paylogic is uitdrukkelijk geen partij bij deze Overeenkomst en treedt uitsluitend op als tussenpersoon (handelsagent) van de Organisator of Dienstverlener. De Overeenkomst tussen Koper en Organisator en/of Dienstverlener komt definitief tot stand zodra Paylogic de (autorisatie van) de betaling door Koper heeft ontvangen en verwerkt. Het recht van Koper tot nakoming treedt pas in op het moment dat de Bestelling is verwerkt en Koper hiervan (schriftelijke) bevestiging heeft ontvangen door Organisator of namens Organisator door Paylogic.

Het herroepingsrecht is op grond van artikel 6:230p (onderdeel e) van het Burgerlijk Wetboek uitdrukkelijk uitgesloten.

Dit betekent dat de Koper geen bedenktijd van 14 dagen toekomt om de Bestelling kosteloos te annuleren/retouren. Wijzigingen met betrekking tot de Bestelling kunnen via de klantenservice van Paylogic worden aangevraagd, zulks onder voorbehoud dat wijzigingen daadwerkelijk mogelijk zijn en/of de aanwezigheid van eventuele kosten die Organisator, Dienstverlener of Paylogic daarvoor in rekening kunnen brengen. Eventueel kan de Koper een beroep doen op de optionele

(annulerings)verzekering, zulks voor zover de Verzekeraar deze kosten (schade) op grond van de polisvoorwaarden vergoedt. De Koper dient zich in een zodanig geval rechtstreeks tot de Verzekeraar te wenden.

De Koper is verantwoordelijk om ontvangen producten te controleren op juistheid (de zogenaamde "onderzoeksplicht" van de Koper). Indien sprake is van een foutieve (non-conforme) levering, bijvoorbeeld in het geval van onjuiste (ticket)gegevens zoals rang, plaats, Evenement of naam van de tickethouder, dan ontvangt de Koper op eerste schriftelijke verzoek en zonder bijkomende kosten een nieuw product, op voorwaarde dat de Koper de reeds geleverde producten aan Organisator (in dit geval Paylogic) retourneert en fouten in het product zonder onredelijke vertraging aan Organisator meldt. Het achteraf wijzigen van namen ("substitutie") is expliciet uitgesloten van het recht op kosteloze aanpassing.

Organisator en Dienstverlener behouden zich te allen tijde het recht voor om Bestellingen te weigeren zonder opgave van redenen.

Artikel 4 - Prijzen en bijkomende kosten ("service fee")

De getoonde (nominale) prijzen van Tickets en/of Overige Producten op Verkoopkanalen zijn in beginsel exclusief servicekosten. Service kosten worden bij de Koper in rekening gebracht voor noodzakelijke kosten voor onder meer, maar niet uitsluitend, administratie, exploitatie- en onderhoudskosten, beheer van toegangscontroles, het beschikbaar stellen van een klantenservice en indien van toepassing verzendkosten voor fysieke Tickets en/of Overige Producten.

De (hoogte van de) servicekosten wordt altijd vooraf en duidelijk vermeld bij de Bestelling. Afhankelijk van het product kunnen servicekosten per product of per volledige Bestelling in rekening worden gebracht. Servicekosten kunnen op elk moment door de Organisator gewijzigd worden, doch nooit achteraf met terugwerkende kracht.

De prijzen voor Tickets en/of Overige Producten kunnen hoger liggen dan de door Paylogic op de Tickets geprinte prijzen in verband met mogelijke bijkomende kosten voor bijvoorbeeld reservering, betaling en/of bezorging. De wettelijke BTW-tarieven zijn van toepassing.

Artikel 5 - Betaling

Bij het plaatsen van een Bestelling verplicht Koper zich tot betaling van het corresponderende totaalbedrag aan Paylogic - die deze betalingen namens Organisator of Dienstverlener collecteert -, of geeft de Koper toestemming aan Paylogic om het corresponderende bedrag van de door Koper opgegeven tegenrekening af te schrijven. Koper ontvangt een betalingsbevestiging zodra de transactie correct heeft plaatsgevonden. De betalingsbevestiging dient opzichzelfstaand uitdrukkelijk niet als voltooide Bestelling. Er is pas sprake van een voltooide Bestelling c.q. koop zodra de Koper hiervan (schriftelijk) bericht krijgt door of namens Organisator. Tot het moment van bevestiging kan de Koper geen rechten ontlenen en/of levering afdwingen. Indien er wel een volledige betaling heeft plaatsgevonden maar door omstandigheden geen levering mogelijk blijkt, heeft de Koper recht tot terugbetaling van het volledige aankoopbedrag, inclusief eventueel bijkomende kosten zoals servicekosten die door Koper betaald zijn. Organisator of Dienstverlener

garandeert dat het aankoopbedrag zonder onredelijke vertraging op de tegenrekening van Koper wordt teruggeboekt.

Alle Bestellingen, ongeacht hun plaats van uitgifte, worden betaald in Euro's, tenzij anders vermeld op de betreffende Verkoopkanalen.

Artikel 6 - Levering

De Koper kiest tijdens de Bestelling de wijze van levering; digitaal of fysieke verzending per post. Eventuele additionele kosten voor bepaalde vormen van levering worden vooraf vermeld bij de totaalprijs van de Bestelling. Koper gaat door betaling onherroepelijk akkoord met deze kosten.

Artikel 7 - Eigendomsrechten

Door of namens Organisator geleverde Tickets blijven eigendom van de Organisator. Koper mag niet zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van Organisator Tickets aan derden (door)verkopen dan wel deze op enige andere (commerciële) wijze, direct of indirect Tickets aan derden verstrekken of beschikbaar stellen.

Organisator behoudt het recht om Tickets ongeldig te verklaren indien niet is voldaan aan deze bepalingen, bijvoorbeeld zoals in het geval van ongeoorloofde doorverkoop. Zie verder artikel 8 (Toegang en controle).

Artikel 8 - Toegang en controle

Organisator kan de houder van een Ticket verplichten deze te personaliseren. De Organisator heeft het recht om de identiteit van tickethouders te controleren bij de ingang(en) van het Evenement. Tickethouders dienen daarom te beschikken over een geldig identiteitsbewijs zoals rijbewijs, paspoort of ID-kaart. Organisator of Locatie behoudt het recht om toegang te weigeren indien de persoonsgegevens van de houder van een Ticket niet overeenkomt met de gegevens zoals vermeld op het Ticket, dit om eventuele doorverkoop, fraude of misbruik te voorkomen. Koper is volledig verantwoordelijk voor het invoeren van de juiste gegevens tijdens de personalisatie-stap en heeft geen recht op (schade)vergoeding indien gegevens onjuist zijn of niet overeenkomen met getoonde persoonsgegevens.

Organisator is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor diefstal, fraude, (onrechtmatige) kopieën en/of verlies voor zover dit redelijkerwijs niet aan Organisator kan worden aangerekend.

De Organisator behoudt het recht om toegang aan tickethouders te ontzeggen indien zij buiten de eventueel aangegeven toegangstijden arriveren.

Organisator heeft te allen tijde het recht om (een) verkocht(e) Ticket(s) ongeldig te maken en/of toegang te ontzeggen zonder recht op restitutie en/of schadevergoeding in het geval van:

- onrechtmatige (door)verkoop,
- als de tickethouder zich niet kan of wil legitimeren,
- bij fraude,
- bij overige gevallen waarbij toetreding een risico vormt voor de openbare orde of veiligheid, zulks ter discretie van de Organisator of de Locatie. Zie ook artikel 14 (Gedragsregels).

Artikel 9 - Annulering van Evenement en restitutie

Door omstandigheden kan de Organisator besluiten het Evenement te annuleren of te verplaatsen naar een andere tijd, datum en/of Locatie of geheel te annuleren. Kopers zullen in deze gevallen vooraf (schriftelijk) worden geïnformeerd door de Organisator of Paylogic.

In het geval van een definitieve annulering zal de Organisator het volledige aankoopbedrag inclusief servicekosten terugbetalen aan de oorspronkelijke Koper, dit tegen inlevering van het Ticket en overige noodzakelijke (contact)informatie/bewijsstukken welke Organisator of Paylogic van Koper verlangt, tenzij de annulering het gevolg is van overmacht. Organisator of Paylogic zal Kopers actief informeren over de wijze waarop de aanvraag tot restitutie kan worden ingediend. Organisator behoudt het recht om een aanvraag tot restitutie af te wijzen indien de Koper noodzakelijke informatie niet, of niet tijdig verschaft.

In het geval van uitstel of verplaatsing van het Evenement, zal de uiteindelijke restitutie van (het) Ticket(s) of omwisseling van Tickets onderworpen zijn aan de dan van toepassing zijnde bijzondere voorwaarden van de Organisator. In beginsel zal Koper recht hebben op volledige restitutie, tenzij Organisator een gelijkwaardig alternatief aanbiedt waarmee Koper akkoord gaat. Tickethouders zullen altijd vooraf worden geïnformeerd over de mogelijkheden van restitutie of omwisseling van Tickets.

Alleen Organisator is verantwoordelijk voor het doen van restituties. Paylogic kan en zal geen restituties uitvoeren zonder voorafgaande opdracht van Organisator, en pas nadat Organisator de desbetreffende restitutiegelden aan Paylogic beschikbaar heeft gesteld. Koper erkent expliciet dat Paylogic nimmer aansprakelijk kan worden gesteld voor restitutie (zie ook artikel 11 - Aansprakelijkheid)

Annulering voor Overige Producten zoals hotelovernachtingen is in het navolgende artikel geregeld.

Artikel 10 - Bijzondere bepalingen voor (hotel)overnachtingen en transfers

De bepalingen van dit artikel zijn van toepassing op alle geboekte (hotel)overnachtingen en/of transfers die op het verkoopkanaal van Organisator, en in samenwerking met Dienstverlener, worden aangeboden. Paylogic is uitdrukkelijk geen partij bij de Overeenkomst die tussen Koper en Dienstverlener tot stand komt. De algemene voorwaarden van de betreffende Dienstverlener(s),

waaronder de voorwaarden rondom annulering zijn van toepassing. Voor zover voornoemde algemene voorwaarden strijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.

Reserveringen voor (hotel)overnachtingen en/of transfer(s) worden expliciet niet aangemerkt als "Pakketreis" in de zin van de Richtlijn Pakketreizen (EG 2015/2302). Kopers kunnen geen aanspraak maken op de daarin vermelde rechten en plichten.

Organisator (of Paylogic) is niet aansprakelijk voor een tekortkoming in de nakoming van een reservering voor zover die tekortkoming in redelijkheid niet kan worden toegerekend aan Organisator (of Paylogic). Koper dient klachten en/of (schade)aanspraken in zulke gevallen direct tot de Dienstverlener te richten. Voor overige vragen kan Koper contact opnemen met de klantenservice van Paylogic.

Reserveringen worden op naam van de Koper vastgelegd. Koper heeft geen recht van overdracht aan derden ("substitutie"), tenzij anders vermeld in de algemene voorwaarden van de Dienstverlener of op grond van coulance. Het kan zijn dat de Dienstverlener hiervoor extra kosten in rekening brengt.

Reserveringen voor hotelovernachtingen en/of transfers zijn in beginsel niet-restitueerbaar, bijvoorbeeld wanneer Koper annuleert, een Evenement wordt geannuleerd of een Evenement wordt verplaatst naar een andere locatie en/of datum, tenzij anders vermeld in de algemene voorwaarden van de Dienstverlener of op grond van coulance.

Koper ontvangt alle relevante informatie met betrekking tot de reservering, waaronder begrepen aankomst (incheck)- en vertrek (uitcheck) tijden. De Dienstverlener behoudt het recht om aankomst- en vertrektijden naar redelijkheid te wijzigen. Koper zal in dergelijke gevallen vooraf worden geïnformeerd van wijzigingen.

In sommige gevallen dient Koper een borg te betalen aan de Dienstverlener. Deze borg kan vooraf - via tussenkomst van Paylogic - of achteraf door de Dienstverlener zelf worden verlangd. Deze borg zal aan de Koper worden terugbetaald zodra is vastgesteld dat er geen sprake is van (gedeeltelijke) inhoudingen.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

Paylogic is geen partij bij de Overeenkomst tussen Koper en Organisator en/of Dienstverlener maar treedt slechts op als tussenpersoon (handelsagent) van de Organisator of Dienstverlener via een technische integratie.

Paylogic is niet aansprakelijk voor enige vorm van (in)directe schade en/of restitutie die het gevolg is van niet-nakoming door de Organisator of Dienstverlener jegens Koper. Paylogic is bijvoorbeeld niet aansprakelijk voor verplaatsing of annulering van Evenementen als gevolg van faillissement van de Organisator. Kopers zullen eventuele (schade)vergoedingen bij Paylogic kenbaar maken die deze zal doorzetten naar de Organisator en/of Dienstverlener. Kopers kunnen daarvoor contact opnemen met de klantenservice van Paylogic.

Organisator en/of Dienstverlener is niet aansprakelijk voor restitutie, (in)directe schade en/of vergoeding van onkosten van Koper voor zover het Evenement door of namens de Organisator wordt geannuleerd of verplaatst als gevolg van overmacht. Er is in elk geval sprake van overmacht bij terrorisme(dreiging), oorlog, sabotage, stakingen, noodweer, overstromingen, politieke en/of gemeentelijke aanwijzingen en overige onvoorziene omstandigheden ten gevolge waarvan naleving van de Overeenkomst redelijkerwijze niet meer van Organisator of Dienstverlener verlangd kan worden.

Organisator of Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade ten gevolge van dood, letsel, ongevallen, kwetsing, verlies, beschadiging, of diefstal, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid door de Organisator en/of Dienstverlener.

Organisator (of Paylogic) aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van Tickets door de Koper, door welke oorzaak dan ook, voor zover Organisator (of Paylogic) hier redelijkerwijs niet voor verantwoordelijk kan worden gehouden. Vanaf het moment dat het Ticket aan de klant ter beschikking is gesteld, rust derhalve op de klant het risico van verlies, diefstal, beschadiging of misbruik.

Artikel 12 - Privacy en verwerking van persoonsgegevens

De Organisator behoudt zich te allen tijde het recht voor om van het Evenement beeld- en/of geluidsopnamen te (laten) maken. De Koper verklaart zich bekend en akkoord met het voorgaande en doet hierbij afstand van het recht zich te verzetten tegen gebruikmaking van zijn portret/gelijkenis in het kader van de openbaarmaking en verveelvoudiging van genoemde opnamen.

Organisator en Dienstverlener behoudt zich het recht voor om persoonsgegevens van Koper te gebruiken en met derde partijen te delen voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de koopovereenkomst. Persoonsgegevens worden niet voor andere (commerciële) doeleinden gebruikt of met derde partijen gedeeld, tenzij dit expliciet is vermeld en Koper heeft ingestemd dat zijn/haar persoonsgegevens als zodanig mogen worden verwerkt.

Paylogic treedt in opdracht van Organisator op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Paylogic is als zodanig gemachtigd om persoonsgegevens van Kopers namens de Organisator en/of Dienstverlener te verwerken in het kader van de Overeenkomst. Paylogic verwerkt de persoonsgegevens van de koper in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving en conform haar eigen Privacyverklaring welke aan de Koper ter hand is gesteld voorafgaand aan de koop en online raadpleegbaar is via www.paylogic.nl. Paylogic gebruikt geen persoonsgegevens voor eigen (commerciële) doeleinden, tenzij Koper hier expliciet toestemming voor geeft.

De AVG biedt Kopers o.a. het recht van inzicht, anonimisering en vergetelheid van diens persoonsgegevens zoals bekend bij Organisator, Dienstverlener en diens verwerker(s). Kopers dienen een (schriftelijk) verzoek tot de Organisator, Dienstverlener of Paylogic te richten.

Artikel 13 - Intellectuele Eigendomsrechten

Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de naam, het beeldmerk, en de eventuele tekst en (reclame)muziek van het Evenement alsmede de door Organisator gehanteerde bedrijfsformule berusten bij Organisator, Dienstverlener en/of Paylogic. Het is de Koper niet toegestaan deze direct of indirect openbaar te (doen) maken en/of te verveelvoudigen of anderszins te gebruiken of hierbij aan te haken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende partij.

Artikel 14 - Gedragsregels Organisator en locatiehouder

De Koper zal zich te allen tijde dienen te houden aan de door de Organisator (en Locatie) geldende gedragsregels met betrekking tot het Evenement.

De Organisator, de locatiehouder, het beveiligingspersoneel en/of de politie zijn gerechtigd de Koper voorafgaand aan het Evenement te fouilleren op het bezit van ongeoorloofde voorwerpen/middelen en deze in beslag te nemen, eventueel in overeenstemming met artikel 27 van het Wetboek van Strafvordering. Organisator, locatiehouder, beveiligingspersoneel en/of politie behouden het recht betrokkene de toegang daarna te weigeren. In beslag genomen voorwerpen worden na afloop van het Evenement, voor zover mogelijk, aan de eigenaar teruggegeven, tenzij sprake is van wettelijk verboden voorwerpen of middelen