

## Salgs- og leveringsbetingelser

Salgs- og leveringsbetingelserne er opdateret den 22. august 2017, og er gældende for alle køb, der foretages fra og med denne dato.

Salg af produkter fra denne side foretages af Billetlugen A/S ("Billetlugen"), Mosedalvej 14, 2500 Valby, CVR 29413274. Henvendelser til Billetlugen kan ske via email til [kundeservice@billetlugen.dk](mailto:kundeservice@billetlugen.dk) og telefonisk på telefonnummer +45 88 30 30 22.

### Aftaleindgåelsen

Der er først indgået en bindende købsaftale mellem arrangøren og indehaveren af billetten ("dig/du"), når Billetlugen har registreret og modtaget betaling, og du har modtaget en ordrekvittering.

**BEMÆRK:** Billetlugen er alene formidler af billetter på vegne af arrangøren. Billetlugen er ikke arrangør eller promotor på de events, der tilbydes. Disse events er alene varetaget af den respektive arrangør. Det betyder, at arrangøren er din aftalepart, og det er derfor arrangøren - og ikke Billetlugen - som er ansvarlig for aftalens opfyldelse. Alle forhold, der vedrører opfyldelsen af aftalen, skal derfor afklares direkte med arrangøren. Hvem der er arrangør, fremgår af eventbeskrivelsen.

Købsaftalen er underlagt dansk rets almindelige regler, medmindre andet følger af ufravigelige regler om forbrugerbeskyttelse, der er gældende i det land, hvor du har bopæl.

### Billetkøbet

For at foretage køb på Billetlugens platform skal du gøre følgende:

1. Vælg billetter
2. Læg i indkøbskurv
3. Forsæt til betaling
4. Log in eller registrer som ny kunde
5. Godkend salgs- og leveringsbetingelserne
6. Vælg betalingsform
7. Indtast betalingsinfo
8. Godkend købet

Din ordrekvittering kan nu ses på skærmen, og du vil i løbet af få minutter modtage din kvittering via email.

### Betaling

Alle priser er inklusiv moms, skatter og billetgebyr, men eksklusiv leveringsomkostninger og andre gebyrer. Disse omkostninger fremgår særskilt og som en del af det samlede beløb under ordreflowet, inden betalingen gennemføres.

Du kan betale for dine billetter med Dankort, Visakort og Mastercard. Al kommunikation mellem dig og Billetlugen foregår krypteret.

Betalingen varetages af vores partner CTS Eventim & Co. KGaA, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen, Germany, der er et søsterselskab til Billetlugen.

### Billetgebyr og administrationsomkostninger

Du betaler altid et billetgebyr i tillæg til billetens pris. Billetgebyret udgør min. 8% af billetens pris (dog max 150 DKK).

### Billetten

Billetten med den påtrykte stregkode er dit adgangstegn til et konkret arrangement. Billetten er kun gyldig, hvis stregkoden er aktiveret. Det vil sige, at billetter, der er blevet annulleret hos Billetlugen pga. bortkomst mv., ikke er gyldige adgangstegn. Stregkoden accepteres kun én gang. Billetten kan altså ikke kopieres eller på anden måde forsøges anvendt flere gange.

Hvis du bliver forhindret i at deltage i et arrangement, må du gerne overdrage billetten til en anden. Der kan dog være enkelte arrangementer, hvor der forlanges ID i døren, men det vil i så fald fremgå tydeligt af hjemmesiden og på billetten.

Det er ikke tilladt at benytte eller overdrage erhvervede billetter i kommercielt øjemed, herunder ved:

- Benyttelse af billetter som præmie i konkurrencer eller lignende, uden at der er indhentet forudgående tilladelse

- fra såvel arrangør som artist
- Overdragelse af billetter, hvor overdragelsen sker som tilgift til andre ydelser, som f.eks. salg af rejse, restaurationsbesøg, hotelophold og lignende, uden at der er indhentet forudgående tilladelse fra såvel arrangør som artist
- Professionelt virksomhedssalg eller anden overdragelse af billetter, uanset prisen herfor

Det bemærkes, at det efter Lov (2007-05-23 nr. 458) om videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer er forbudt at søge opnået fortjeneste gennem videresalg af koncertbilletter.

Brug eller overdragelse af en billet i kommercielt øjemed vil føre til annullering af billetten fra Billetlugens side. Billetlugen har ret til at opkræve samtlige omkostninger forbundet med annulleringen og som følge af misbruget, hvilket udgør minimum DKK 500 pr. billet.

### **Bortkomst**

Hvis billetten bliver væk før arrangementet, kan Billetlugen udstede en ny billet til dig.

Gebyret for at genudskrive en bortkommet billet er DKK 60 i ekspeditionsgebyr.

Når en genudskrivning er gennemført, er det ikke muligt at fortryde genudskrivningen, da de oprindelige billetter er annulleret.

### **Ombytning**

Billetlugen ombytter ikke billetter, hverken til en anden placering eller dato.

### **Aflysning**

Et event er aflyst, hvis arrangementet slet ikke gennemføres. Ændringer i repertoire, lokaliteten delvis gennemførelse af arrangementet m.v. er således ikke en aflysning, og pengene refunderes normalt ikke.

### **Refundering**

Købte billetter refunderes kun i tilfælde af aflysning. Det er den enkelte arrangør, der som din aftalepart er ansvarlig for at refundere købesummen i tilfælde af aflysning. Selve refunderingen foretages af Billetlugen på vegne af, og efter instruks, fra arrangøren. Refunderingen sker til det betalingskort, der blev anvendt til køb af billetterne.

Som formidler hæfter Billetlugen ikke over for dig for dit tab som følge af arrangørens betalingsstandsning, konkurs, aflysning af arrangement eller som følge af eventuelle andre mangler vedrørende arrangementet. Du accepterer således at være afskåret fra at rette sådanne krav mod Billetlugen.

**OBS! Billetgebyrer og evt. andre gebyrer, betalt i forbindelse med billetkøbet refunderes ikke ved aflysninger/flytninger.**

Der gælder ingen fortrydelsesret for køb af billetter på Billetlugen.

### **Ansvar**

BILLETUGEN PÅTAGER SIG IKKE NOGET ANSVAR OVER FOR DIG, UDOVER HVAD DER FREMGÅR AF OVENNÆVNTE PUNKTER OG UFRAVIGELIG LOVGIVNING. BILLETUGEN KAN I INTET TILFÆLDE GØRES ANSVARLIG FOR INDIREKTE TAB ELLER FØLGESKADER, HERUNDER TAB ELLER BESKADIGELSE AF DATA.

BILLETUGENS ANSVAR FOR SKADE PÅ PERSONER OG GENSTANDE M.V. BEGRÆNSES TIL FORHOLD, DER SKYLDES GROV UAGTSOMHED FRA BILLETUGENS SIDE SAMT ANSVAR FASTSAT I ALMINDELIGE, UFRAVIGELIGE ERSTATNINGSREGLER.

### **Personoplysninger**

Billetlugen registrerer og anvender personoplysninger om dig i overensstemmelse med vores Cookie- og privatlivspolitik.

### **Reklamation og klagemuligheder**

Enhver form for reklamation, der vedrører selve arrangementet, skal rettes direkte til arrangøren, da arrangøren er din aftalepart. Er der imidlertid noget, som du er utilfreds med i forbindelse med dit køb af billetter, kan du kontakte Billetlugens

kundeservice på [kundeservice@billetlugen.dk](mailto:kundeservice@billetlugen.dk) eller telefon +45 88 30 30 22.

Hvis du ikke kan finde en løsning direkte med arrangøren, kan du klage til Center for Klagerløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, hvis betingelserne herfor er opfyldt. Du kan klage til Center for Klagerløsning via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk). Ved indgivelse af en klage skal du oplyse arrangørens emailadresse.

Europa-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særligt relevant, hvis du har bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives her: <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal du oplyse arrangørens emailadresse.

### **Forbehold**

Billetlugen forbeholder sig ret til at annullere udstedte billetter mod tilbagebetaling af billetens pris samt gebyrer.

Billetlugen tager forbehold for fejl i oplysninger om priser og for udsolgte arrangementer.

Billetlugen er alene ansvarlig for billetkøberens eventuelle direkte tab, hvis ansvar foreligger efter dansk rets almindelige regler. Billetlugens ansvar er i sådanne tilfælde begrænset til det betalte billetgebyr.

Dato: 05-09-2017