

Algemene Kaartvoorwaarden

Deze algemene kaartvoorwaarden van de Organisatie zijn van toepassing op ieder aanbod en iedere overeenkomst voor de koop van tickets voor de langebaan schaatswedstrijden via www.schaatsen.nl/tickets.

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de begrippen die zijn aangeduid met een hoofdletter de navolgende betekenis:

- 1.1 **“Algemene Voorwaarden”**: deze algemene kaartvoorwaarden van de Organisatie.
- 1.2 **“Ticket”**: een toegangsbewijs voor een schaatswedstrijd.
- 1.3 **“Organisatie”**: House of Sports B.V., verantwoordelijk voor de organisatie van de schaatswedstrijden.
- 1.4 **“KNSB”**: de Koninklijke Nederlandse Schaatsenrijders Bond.
- 1.5 **“Overeenkomst”**: de overeenkomst tussen U en de Organisatie met betrekking tot aanbiedingen en bestellingen op de Website.
- 1.6 **“Schaatswedstrijd”**: de schaatswedstrijd waar U een Ticket voor hebt gekocht, aangegeven met datum, tijd en stadion.
- 1.7 **“Stadion”**: het gebouw of de locatie waar de Schaatswedstrijd wordt gereden.
- 1.8 **“Stadionverbod”**: het verbod dat is beschreven in artikel 6.1 van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.9 **“U of Uw”**: diegene die via de Website met de Organisatie een Overeenkomst sluit of heeft gesloten.
- 1.10 **“Website”**: de ticketshop(s) van de Organisatie www.schaatsen.nl/tickets dan wel <https://shop.paylogic.com/131663/17501/tickets> dan wel <https://shop.paylogic.com/131664/17501/tickets> dan wel <https://shop.paylogic.com/131665/17501/tickets> dan wel <https://shop.paylogic.com/131666/17501/tickets> dan wel <https://shop.paylogic.com/131667/17501/tickets>.
- 1.11 **“Geschillencommissie”**: de geschillencommissie van de Organisatie zoals bedoeld in artikel 6.

Artikel 2 De Overeenkomst

- 2.1 De Overeenkomst komt tot stand doordat U het aankoopproces voor een Ticket op de Website volledig doorloopt, betaald hebt en een e-mail ontvangt met een bevestiging van Uw aankoop en een elektronisch bestand met het Ticket.
- 2.2 De Organisatie is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van een onjuiste of onvolledige invoer van gegevens in uw bestel account. Tickets zijn tijdsgebonden. Hierdoor vallen bestellingen niet onder de wettelijke zichttermijn van 7 werkdagen waarbinnen een aankoop ongedaan kan worden gemaakt.

- 2.3 Iedere Overeenkomst wordt uitsluitend gesloten in het Nederlands en door de Organisatie elektronisch gearhiveerd. U kunt hiervan een kopie opvragen bij de Organisatie.
- 2.4 In het kader van de Overeenkomst krijgt U in ruil voor de betaling van de ticketprijs een Ticket voor het sportevenement dat op een bepaalde datum en tijd, zoals vermeld in het toegangsbewijs, wordt gehouden. Overeenkomsten voor de verkoop van Tickets voor dit soort sportevenementen zijn uitgezonderd van het wettelijk ontbindingsrecht. Na aankoop kunt U Tickets dus niet meer aan de Organisatie retourneren.

Artikel 3 Prijs en kosten

- 3.1 Voor ieder Ticket bent U de ticketprijs aan de Organisatie verschuldigd. De geldende ticketprijs wordt gepubliceerd op de Website en aan U getoond voor het tot stand komen van de Overeenkomst. Door het sluiten van de Overeenkomst wordt de ticketprijs geaccepteerd.

Artikel 4 Kaartvoorwaarden

- 4.1 Ieder Ticket is een bewijs van een recht van toegang tot de Schaatswedstrijd voor één volwassene of kind. Het Ticket wordt door de Organisatie aan U verstrekt door nadat u via de personalisatie voor de e-tickets heeft afgerond. De wijze waarop u een ticket kunt personaliseren is beschreven in de bevestigingsmail na aankoop.
- 4.2 Om toegang te krijgen tot een Schaatswedstrijd dient U de medewerker van het Stadion in staat te stellen de barcode op het Ticket (print of mobiel) te scannen. Iedere barcode kan slechts één keer worden gescand. U bent er zelf verantwoordelijk voor om uw Ticket zodanig veilig te bewaren dat iemand anders niet in staat is om de barcode te tonen aan de ingang van het Stadion.
- 4.3 De Organisatie garandeert niet dat Schaatswedstrijd wordt gereden op de datum en het tijdstip die op het Ticket zijn aangegeven. Als de Schaatswedstrijd om wat voor een reden dan ook niet doorgaat, is de Organisatie niet verplicht om de koopprijs en transactiekosten van het Ticket aan U terug te betalen.
- 4.4 U kunt per transactie maximaal 10 Tickets kopen.
- 4.5 Tickets mogen niet worden gebruikt voor bedrijfsmatige doeleinden. Indien U een bedrijf bent en toegangsbewijzen voor schaatswedstrijden wilt kopen voor het uitnodigen van gasten en/of voor andere bedrijfsmatige doeleinden dient U buiten de Website om contact op te nemen met de Organisatie.
- 4.6 De Organisatie en/of de KNSB kan U de toegang tot de Schaatswedstrijd ontzeggen of U uit het betreffende Stadion laten verwijderen indien U naar de redelijke mening van de Organisatie in strijd handelt met een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. Indien de Organisatie van dit recht gebruik maakt vervalt uw recht op toegang tot de Schaatswedstrijd zonder dat U recht heeft op terugbetaling van de ticketprijs.

Artikel 5 Stadion voorschriften

- 5.1 U bent verplicht om op eerste verzoek van de politie, een bevoegde medewerker van het Stadion of medewerker van de Organisatie Uw Ticket te tonen en eventueel aan U verstrekte aanwijzingen direct op te volgen.
- 5.2 U hebt geen toegang tot de ijsbaan of een ander gedeelte van het Stadion dat niet is bestemd voor toegang voor het algemene publiek. Indien op Uw Ticket een zitplaats nummer staat dan mag U uitsluitend van betreffende genummerde zitplaats gebruik maken.
- 5.3 U mag de doorstroming in het Stadion niet belemmeren. Dit houdt in ieder geval in dat Uw gebruik van toegangen, trappen, gangpaden en bordessen beperkt is tot het gebruik dat strikt noodzakelijk is voor het betreden, dan wel verlaten van het Stadion.
- 5.4 Bij het binnentreden van het Stadion mag U niet onder de invloed zijn van alcohol en- of verdovende middelen. Het bezitten van verdovende middelen in het Stadion is verboden. Bij een redelijk vermoeden van een dergelijke toestand door het controlerend personeel van het Stadion, kan U de toegang tot de Schaatswedstrijd worden ontzegd.
- 5.5 In het Stadion zijn alcoholhoudende dranken niet toegestaan, behoudens in het Stadion gekochte alcoholhoudende dranken.
- 5.6 Het in het Stadion verkopen, dan wel te koop aanbieden of met het oog daarop in het bezit hebben van handelswaren, zoals dranken, etenswaren, souvenirartikelen, T-shirts, sjaals, vlaggetjes is niet toegestaan, behoudens verkoop door de Organisatie goedgekeurde partijen.
- 5.7 Het in het bezit hebben van flessen, glazen, blikjes, stokken, spandoeken met, in de ogen van het controlerend personeel, discriminerende, beledigende, respectloze, provocerende of reclameteksten, kettingen, slag-, steek of stootwapens, vuurwerk, dan wel andere voorwerpen en middelen welke als wapen aangewend kunnen worden of als middel om de orde te verstoren dan wel de wedstrijden te verstoren of te belemmeren is niet toegestaan in het Stadion.
- 5.8 Het is niet toegestaan om met reclame-uitingen (al dan niet in groepsvorm) het stadion te betreden en/of commerciële- en/of marketing- en/of media-activiteiten zonder goedkeuring van de Organisatie uit te voeren. De beveiliging heeft ten alle tijden het recht de toegang te weigeren en/of materialen c.q. attributen in te nemen.
- 5.9 U mag in het Stadion niet gooien met een voorwerp of met vloeistof.
- 5.10 U mag in het Stadion geen middelen bij u hebben of gebruiken welke, naar het oordeel van de medewerkers van het Stadion, onnodig hinder of overlast aan anderen veroorzaken of kunnen veroorzaken of gevaarlijk kunnen zijn voor een ander persoon of goed, daaronder begrepen middelen die overmatig lawaai maken zoals een misthoorn of toeter.
- 5.11 U mag zich in het Stadion niet provocerend of bedreigend gedragen of enig gevaar voor de veiligheid, het leven of de gezondheid van uzelf of van anderen scheppen, dan wel zich zodanig gedragen dat u hierdoor mogelijk schade toebrengt aan (eigendommen van) derden, het Stadion, zoals het beklimmen van lichtmasten, hekken, daken, boarding en andere toestellen of bouwwerken.

- 5.12 Het meebrengen van honden en andere dieren in het Stadion is verboden. Dit verbod is niet van toepassing op blinde geleidehonden en hulphonden.
- 5.13 U mag in het Stadion geen foto of video opnamen van de wedstrijden maken. Intellectuele eigendoms- en/of gebruiksrechten van in strijd met dit artikel gemaakte opnamen komen toe aan de Organisatie.
Buiten de wedstrijden om mogen er foto's gemaakt worden, echter mogen er geen grote, professionele, lenzen worden gebruikt.
Het bereik van de lens mag maximaal 55mm zijn. Grotere lenzen zijn niet toegestaan. Hier wordt bij de ingang op gecontroleerd.
- 5.14 Doordat U gebruik maakt van Uw Ticket accepteert U dat U door de Politie en/of bevoegde medewerkers van het Stadion kan worden gefouilleerd en dat deze eventuele in uw bezit aangetroffen voorwerpen waarvan het bezit niet is toegestaan op basis van deze Algemene Voorwaarden in beslag mogen nemen.

Artikel 6 Stadionverbod

- 6.1 Indien de Organisatie en/of de KNSB gebruik heeft gemaakt van haar recht uit artikel 4.6, kan zij U een Stadionverbod opleggen. Dit verbod houdt in dat U voor een bepaalde periode geen door de Organisatie en/of de KNSB georganiseerde schaatswedstrijden mag bezoeken. De omvang van het stadionverbod hangt af van de ernst van de gedragingen die aanleiding hebben gegeven tot het ontzeggen van de toegang of de verwijdering uit het Stadion. Een Stadionverbod wordt schriftelijk aan U medegedeeld.
- 6.2 Indien de Organisatie een Stadionverbod aan U heeft opgelegd kunt u daartegen een bezwaar indienen bij de Organisatie. Het bezwaar heeft geen opschortende werking. Het bezwaar dient U schriftelijk en aangetekend te verzenden aan de Organisatie. Het bezwaarschrift moet uiterlijk 14 dagen na dagtekening van het Stadionverbod door de Organisatie te zijn ontvangen. Het bezwaar zal worden behandeld door de Geschillencommissie. Als U het bezwaar te laat indient dan zal de Geschillencommissie Uw bezwaarschrift niet ontvankelijk verklaren. De Geschillencommissie zal op een ontvankelijk bezwaarschrift, binnen 30 dagen na ontvangst van het bezwaar door de Organisatie beslissen en haar besluit schriftelijk aan U mededelen. De Geschillencommissie handelt volgens het reglement dat voor de Geschillencommissie is opgesteld. Op Uw eerste verzoek zal de Organisatie het reglement aan u toezenden.
- 6.3 Gedurende de looptijd van het Stadionverbod mag U geen Tickets kopen. Indien U toch beschikt over een Ticket is de Organisatie niet verplicht om u toegang te verlenen tot de Schaatswedstrijd.

Artikel 7 Beperking van Aansprakelijkheid/ Vrijwaring

- 7.1 De Organisatie is niet aansprakelijk voor schade die U lijdt tijdens uw bezoek aan het Stadion c.q. de Schaatswedstrijd.
- 7.2 De aansprakelijkheid van de Organisatie voor schade die U lijdt in verband met een toerekenbaar niet nakomen van de Overeenkomst door de Organisatie is beperkt tot het totaalbedrag dat U aan de Organisatie hebt betaald voor de betreffende Tickets.

- 7.3 De aansprakelijkheid van de Organisatie voor schade die is ontstaan vanwege opzet of grove schuld van de Organisatie is niet beperkt.
- 7.4 U vrijwaart de Organisatie voor elk financieel nadeel dat zij lijdt als gevolg van Uw niet nakomen van een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden, zoals bijvoorbeeld het niet nakomen van de stadion voorschriften in artikel 5.
- 7.5 De Organisatie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor fouten en/of onjuiste informatie op de website schaatsen.nl
- 7.6 In het geval van een technische storing van welke aard dan ook waardoor betalingen niet, niet juist of niet tijdig kunnen worden verwerkt en/of geautoriseerd, kan de Organisatie op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld.

Artikel 8 Diversen

- 8.1 De Organisatie heeft de uitvoering van de Overeenkomst (gedeeltelijk) uitbesteed aan Paylogic B.V. Paylogic B.V. kan namens de Organisatie haar verplichtingen onder deze Overeenkomst uitvoeren.
- 8.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen, met uitzondering van de geschillen omtrent stadionverboden zoals genoemd in artikel 6, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam.

Artikel 9 Gegevensverwerking

- 9.1 De Organisatie verzamelt gegevens van U ten behoeve van het versturen van bij de Organisatie gekochte e-tickets en om U te informeren of te laten informeren over wijzigingen met betrekking tot die e-tickets en het Evenement waarvoor zij toegang geven.
- 9.2 De Organisatie verzamelt verder gegevens ten behoeve van het aangaan, onderhouden en verbeteren van een contractuele relatie met U of potentiële ticketaankopers of voor het verbeteren van haar producten.
- 9.3 De Organisatie verzamelt verder gegevens om deze te gebruiken en te verstrekken (of anderszins ter beschikking stellen) aan derden ten behoeve van direct marketing doeleinden, ten behoeve van het doen van marktonderzoek of voor het toesturen van andere voor U mogelijk interessante informatie.
- 9.4 De gegevens worden verder verwerkt (al dan niet door derden) om reclame, nieuwsbrieven en overige informatie (al dan niet van derden) af te stemmen op U als persoon of potentiële ticketkoper.
- 9.5 De Organisatie gebruikt de gegevens verder voor het verkrijgen van managementinformatie, de ontwikkeling van producten en diensten, het bepalen van de (algemene) strategie of andere activiteiten ter ondersteuning van de bedrijfsvoering.
- 9.6 Tenslotte gebruikt de Organisatie te gegevens voor het toepassen en uitvoeren van wetten, waaronder het voldoende aan wettelijke verplichtingen.

- 9.7 Direct marketing omvat onder meer direct mailing, telemarketing, SMS marketing, retargeting en persoonlijke verkoop.

Artikel 11 Privacy en veiligheid

- 10.1 De Organisatie respecteert de privacy van alle gebruikers van haar Website en haar ticketkopers en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die U aan de Organisatie verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. De bescherming van de privacy bij het verwerken van de persoonlijke gegevens van U is een belangrijke zaak.
- 10.2 Persoonlijke gegevens die worden verzameld, worden verwerkt in overeenstemming met de geldende wettelijke bepalingen en de Nederlandse Reclamecode.
- 11.3 Bij de aankoop van een ticket vult U zelf uw gegevens in op de website en wordt U via een 'optin' de mogelijkheid geboden aan te geven dat u commerciële informatie en/of de #schaatsfan Schaatsen.nl nieuwsbrief wenst te ontvangen. Indien u er voor kiest geen gebruik te maken van deze 'opt-in' mogelijkheid, ontvangt u van de Organisatie geen e-mails, anders dan e-mails die betrekking hebben op reeds gekochte e-tickets (wijziging van aanvangstijd of locatie, afgelasting, etc.) of over evenementen waarbij de Organisatie en/of haar eventpartners bij betrokken is.
- 11.4 De Organisatie bewaart de gegevens van U niet langer dan noodzakelijk is. Na een periode van 5 jaar nadat U de laatste keer een e-ticket heeft geboekt, worden de gegevens uit het bestand verwijderd dat gebruikt wordt voor direct marketing activiteiten. Dit geldt voor het mailadres waarmee u heeft aangegeven reclame via e-mail te willen ontvangen. Deze gegevens worden bewaard tot na het moment dat u zich eventueel afmeldt. De gegevens worden daarna uitsluitend nog gebruikt voor historische/statistische doelstellingen.
- 11.5 De Organisatie heeft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om de gegevens van U te beschermen tegen onopzettelijke of moedwillige manipulatie, verlies, vernietiging en/of tegen inzage door onbevoegden.
- 11.6 Indien U nog vragen heeft over het privacy beleid van de Organisatie, gegevens wilt laten verwijderen of als U inzicht wil in de gegevens die de Organisatie registreert, dan kunt u contact opnemen met de Organisatie.
- 11.7 Dit privacy statement kan door de Organisatie worden aangepast. Het aangepaste reglement geldt vanaf de datum van publicatie op de website www.schaatsen.nl / de website van de Organisatie.

Artikel 12 Personalisatie van tickets

Het personaliseren van tickets is belangrijk om onderstaande redenen en daarom een standaard procedure geworden voor de schaatsevenementen van de KNSB met ingang van het seizoen 2019/2020:

- 12.1 Er komt helaas nog steeds met enige regelmaat fraude voor op de ticket markt. Door tickets te personaliseren willen wij de doorverkoop van tickets op de zwarte markt en het misbruiken van betaalgegevens voorkomen en daarmee fraude minimaliseren;
- 12.2 Wij willen de veiligheid van onze bezoekers optimaliseren door de tickethouders vooraf, tijdens en na afloop te kunnen identificeren. Dit betreft niet alleen de persoonsgegevens van degene die de tickets kopen, maar van alle bezoekers van onze evenementen.
- 12.3 Wij willen onze producten (waaronder tickets) en services (dienstverlening als transport of food&beverages) voor en tijdens het evenement beter afstemmen op de wensen en interesses van onze bezoekers en aanpassen indien dit nodig is. Zo kunnen wij bijvoorbeeld op basis van bepaalde gegevens beslissen om extra publiek transport in te zetten of om extra parkeermogelijkheden vooraf aan te bieden. Ook kunnen wij op basis van de gegevens die we met de personalisatie verzamelen de informatie voorziening beter af stemmen op de interessegebieden van onze bezoekers.

Om uw tickets te personaliseren, ontvangt u een bevestigingsmail nadat u uw bestelling heeft afgerond met een betaling. In deze e-mail bevindt zich de link (Additionele informatie toevoegen) om de persoonlijke gegevens in te vullen (voor- en achternaam, e-mailadres en geboortedatum van iedere bezoeker). Nadat u de tickets hebt gepersonaliseerd, krijgt u de tickets toegestuurd. Aanpassingen in de personalisatie kunt u altijd maken. Hiervoor worden €2,50 administratiekosten in rekening gebracht.