

# Salgs- og leveringsbetingelser for Musikhuset Aarhus

## 1. Generelle oplysninger

I Musikhuset Aarhus sælger vi billetter til vores egne arrangementer og formidler salg af billetter til arrangementer, som arrangeres af eksterne arrangører. Det fremgår af vores hjemmeside og af billetten, hvem der er arrangør af det enkelte arrangement. I de tilfælde, hvor et arrangement arrangeres af en ekstern arrangør, er det udelukkende den eksterne arrangør, der har ansvaret for arrangementets afholdelse og indhold, og vi kan ikke gøres ansvarlige, hvis arrangementet ikke afholdes, f.eks. som følge af den eksterne arrangørs konkurs, eller for arrangementets indhold.

Til visse af arrangementerne formidler vi salg af snacks, mad og drikkevarer i forbindelse med arrangementets afholdelse. Herudover sælger vi, og formidler salg af, programmer og merchandise til visse af arrangementerne.

Salget sker på vores hjemmeside og fra vores billetsalg på vores adresse og ved telefonisk henvendelse.

Disse salg- og leveringsbetingelser indeholder de vilkår, som gælder for køb af billetter, snacks, mad og drikkevarer og gavekort. Særlige vilkår for det enkelte arrangement kan desuden fremgå af vores hjemmeside.

Når du handler på vores hjemmeside og i vores billetsalg, accepterer du vores salgs- og leveringsbetingelser. Hvis du ikke kan acceptere salgs- og leveringsbetingelserne, skal du ikke foretage et køb.

## 2. Billetter

Billetter kan købes som digitale og fysiske billetter. En billet skal medbringes og kunne scannes af vores personale ved indgangen for at give adgang til arrangementet. Digitale billetter kan medbringes udprintet eller fremvises på smartphone.

En billet giver adgang for én person til det arrangement, som billetten er købt til. Datoen og tidspunktet for arrangementet fremgår af billetten og salgsprocessen. Til de arrangementer, hvor der er nummereret placering af publikum, fremgår billetens pladsnummer af din billet og salgsprocessen.

Vi lægger vægt på, at arrangementerne hos os starter til tiden. For at sikre den bedste publikumsoplevelse og kvaliteten af arrangementerne, lukkes dørene til et arrangement, når det starter. Gæster som ikke er mødt op, når dørene lukkes, kan ikke garanteres adgang til arrangementet.

Hvis du har mistet din billet forud for et arrangement, skal du tjekke din mail for en digital kopi. Hvis ikke du kan finde den der, skal du i god tid inden arrangementets afholdelse kontakte vores kundeservice.

Billetter kan overdrages, medmindre det fremgår af billetten, at billetten er personlig og derfor ikke kan overdrages. Billetter må ikke videresælges til en højere pris end billetens oprindelige pris, jf. lov om videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer § 1. Billetter må desuden ikke uden vores tilladelse udbydes i konkurrencer, sælges eller på anden måde overdrages i forbindelse med kommerciel virksomhed.

Billetter må ikke kopieres eller på anden vis anvendes flere gange. Musikhuset Aarhus påtager sig ikke ansvaret for gyldigheden af billetter, der ikke er købt gennem vores billetsystem.

Vi anbefaler at handle på vores hjemmeside, i billetsalget eller gennem et salgslink med vores URL for at sikre billetternes gyldighed og pris, og for at give os de bedste muligheder for at holde dig informeret om eventuelle ændringer og aflysninger af arrangementer.

### **3. Tilgængelighed**

Kørestolsbrugere kan købe billetter til vores kørestolspladser. Kørestolspladserne kan kun købes ved henvendelse til vores billetsalg og kan ikke købes på vores hjemmeside. Der er et begrænset antal kørestolspladser tilgængelige i hver sal. Antallet af kørestolspladser afhænger af, hvilken sal arrangementet afholdes i.

Førerhunde er velkomne hos os. Hvis du har behov for at medbringe en førerhund, skal du købe din billet ved henvendelse i vores billetsalg, så vi kan tage højde for dette ved placeringen i salen.

### **4. Snacks, mad og drikkevarer**

Vi formidler salg af snack, mad og drikkevarer i forbindelse med visse af arrangementerne, som afholdes i Musikhuset Aarhus. F.eks. kan du købe mad og drikkevarer, der serveres inden et arrangement, eller snacks og drikkevarer, der kan tages med ind i salen eller som serveres i pausen. Hvis der er bestilt servering af snacks og/eller drikkevarer, og arrangementet ændres, så der ikke afholdes pause under forestillingen, vil det bestilte blive serveret efter forestillingen.

Snacks, mad og drikkevarer leveres af en ekstern samarbejdspartner, og vi påtager os ikke ansvar for leveringen eller kvaliteten af det solgte.

### **5. Ingen fortrydelses- eller returret for billetter, programmer eller snacks, mad og drikkevarer**

Der gælder ingen fortrydelsesret for køb af billetter, programmer eller snacks, mad og drikkevarer, uanset om købet er foretaget på vores hjemmeside eller i billetsalget, jf. forbrugeraftalelovens § 18 stk. 2 nr. 4 og 12, og du kan ikke forvente at få refunderet billetter eller bytte billetter til et andet arrangement eller vælge at få snacks, mad og drikkevarer serveret på et andet tidspunkt end det bestilte.

### **6. Gavekort**

Vores gavekort kan anvendes til køb af billetter til de arrangementer, der fremgår af vores program på vores hjemmeside. Gavekort kan anvendes til køb både på vores hjemmeside og i billetsalget. Restbeløb på gavekort kan anvendes til fremtidige køb. Gavekort kan anvendes i tre år fra det tidspunkt, hvor gavekortet er blevet udstedt.

Du har mulighed for at få indestående beløb på et gavekort udbetalt i en periode på fire år fra udstedelsen af gavekortet. Ved udbetaling i gavekortets treårige gyldighedsperiode tager vi et håndteringsgebyr.

Hvis du ønsker at få udbetalt det indestående beløb på et gavekort, eller hvis du har fortrudt et køb af et gavekort købt på vores hjemmeside inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal du kontakte vores kundeservice.

Vores gavekort er et ihændebevis og skal derfor betragtes som kontanter. Den person, der anvender et af vores gavekort, kan benytte dette til betaling. Tabte eller bortkomne gavekort erstattes ikke.

### **7. Programmer og merchandise**

Til nogle af vores arrangementer har du mulighed for at købe merchandise. Salget sker på vores hjemmeside i forbindelse med billetkøbet og/eller ved boder ved arrangementet. Ved nogle arrangementer, er det os, der sælger merchandise. I andre tilfælde er det en ekstern arrangør, der er sælgeren. I de tilfælde, hvor det er en ekstern arrangør, er det den eksterne arrangør, der har ansvaret for det solgte.

Hvis du køber programmer eller merchandise på vores hjemmeside, fremgår det af købsprocessen, hvordan og hvornår leveringen sker.

### **8. Fortrydelsesret vedrørende gavekort og merchandise købt på vores hjemmeside**

Køb af gavekort og merchandise, der er foretaget på vores hjemmeside, kan fortrydes i 14 dage efter købet.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du modtog det købte.

Inden fortrydelsesretten udløber skal du informere os om fortrydelse af købet ved at sende en skriftlig meddelelse, f.eks. via post eller e-mail. Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Derudover skal du returnere eller tilbagelevere varen til os inden for en rimelig tidsfrist fra meddelelsen sendes, og senest ved udløbet af den 14-dages fortrydelsesret.

## **9. Køb og levering**

Du betaler for dine køb umiddelbart ved bestillingen. Dit køb er bindende, når vi har modtaget og registreret betalingen. Kommunikation vedrørende elektronisk betaling sker i krypteret form. Information vedrørende dit betalingskort sendes direkte til kortindløseren (Nets).

Når du har foretaget et køb, opfordrer vi dig til at kontrollere, om det trukne beløb på din bankkonto er korrekt - særligt hvis der opstår tvivl, om et køb er gennemført f.eks. hvis der i forbindelse med køb på vores hjemmeside vises en fejlmelding inden kvitteringssiden.

Vi leverer digitale billetter og gavekort til den e-mailadresse, som du har oplyst i købsprocessen/ved bestillingen eller som fysiske billetter/gavekort, hvis du handler i vores billetsalg og ønsker at få udleveret fysiske billetter/gavekort.

Hvis du ikke har modtaget en kvitteringsmail eller billetterne indenfor 24 timer efter du har foretaget købet, skal du kontakte vores kundeservice. Inden du kontakter kundeservice, beder vi dig undersøge, om kvitteringsmailen eller dine billetter er i din spam-indbakke.

Når du modtager dine billetter/dit gavekort, opfordrer vi dig til at kontrollere, at billetterne/gavekortet indeholder de korrekte oplysninger. Hvis oplysningerne ikke stemmer overens med det købte, skal du kontakte vores kundeservice.

Købelovens regler vedrørende mangler finder anvendelse på de køb du foretager hos os.

## **10. Billet- og leveringsgebyrer**

Vi tager et billetgebyr på 30 kr. pr. billet. Vi tager ikke gebyr for udstedelse af gavekort.

I de tilfælde, hvor det er muligt at vælge fysisk levering af billetter/gavekort med posten, fremgår eventuelle leveringsgebyrer af købsprocessen.

## **11. Ændringer af arrangementer**

Det kan i visse tilfælde kan være nødvendigt, at vi eller en ekstern arrangør ændrer et arrangement efter, at billetterne til arrangementet er blevet sat til salg. Der kan for eksempel være tale om, at vi kan blive nødt at ændre:

- indholdet af et arrangement
- arrangementets repertoire (skuespillere, musikere mv.)
- datoen eller tidspunktet for et arrangement,
- hvilke pladser billetterne giver adgang til,
- om der undervejs i et arrangement skal afholdes pause, og/eller
- de praktiske forhold vedrørende et arrangements afholdelse.

Vi forbeholder os retten til at foretage ændringer af vores arrangementer, uden at ændringerne udgør misligholdelse af vores forpligtelser, mangler ved arrangementet eller aflysning af arrangementet. Vi er ikke forpligtet til at orientere dig om ændringer af et arrangement inden arrangementets start, og ændringer kan foretages helt indtil starten eller i visse tilfælde under arrangementet.

I de tilfælde, hvor vi bliver nødt til at ændre datoen eller tidspunktet for et arrangement, sender vi nye billetter til dig. Hvis vi ændrer dine billetter fra én billetkategori til en anden og billigere billetkategori, udbetaler vi prisdifferencen til dig, medmindre ændringerne er nødvendiggjort af *force majeure*, eller ændringerne sker for at sikre vores gæsters og vores ansattes sikkerhed, og vi vurderer, at hensynet til sikkerheden ikke kan varetages på andre måder end ved at foretage ændringerne. *Force majeure* skal fortolkes i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler og retspraksis.

## **12. Aflysning af arrangementer**

I tilfælde af, at vi eller en ekstern arrangør ikke kan gennemføre et arrangement, vil arrangementet blive aflyst. Aflysninger kan efter omstændighederne ske helt op til et arrangements start. Aflysninger kan f.eks. forekomme pga. sygdom eller tekniske problemstillinger.

Ved aflysning af et arrangement, som vi har arrangeret, refunderer vi billetprisen til dig. Billetter refunderes dog ikke, hvis aflysningen skyldes *force majeure*, eller hvis aflysningen sker for at sikre vores gæsters og vores ansattes sikkerhed, og vi vurderer, at hensynet til sikkerheden ikke kan varetages forsvarligt på andre måder end ved aflysning.

Hvis et arrangement kun kan gennemføres med et begrænset publikum, aflyses arrangementet for de resterende gæster, som får refunderet billetprisen.

Vi refunderer ikke billetter til arrangementer, der er arrangeret af en ekstern arrangør.

## **13. Annullering af billetter**

Vi forbeholder os retten til at annullere udstedte billetter, hvis billetten er udstedt som følge af en fejl eller billetten senere er blevet ugyldig f.eks. som følge af aflysning af arrangement eller erstatning af bortkommen billet.

## **14. Kommunikation og information**

For at levere den bedste service i forbindelse med billetkøb og arrangementer, kommunikerer vi digitalt med dig via mail og SMS. Vi anbefaler derfor, at du opdaterer din brugerprofil hos os eller alternativt kontakter vores kundeservice, hvis du skifter mailadresse eller telefonnummer i perioden mellem billetkøbet og arrangementet, så vi har de bedste muligheder for at holde dig opdateret vedrørende arrangementet.

Vi vil gøre vores bedste for at kontakte dig og informere dig om eventuelle ændringer og aflysninger. Der kan dog være situationer, hvor vi ikke kan få kontakt til alle gæsterne til et arrangement. Da du selv er ansvarlig for at holde dig informeret om tidspunktet for et arrangement eller om arrangementet er blevet aflyst, anbefaler vi, at du besøger arrangementets side på vores hjemmeside løbende og på dagen for arrangementet.

## **15. Ansvarsbegrænsninger**

Vi påtager os ikke ansvaret for det indirekte tab, som du måtte have i forbindelse med, at vi ændrer datoen eller tidspunktet for et arrangement eller i forbindelse med, at et arrangement aflyses. Vi er derfor ikke ansvarlig for f.eks. de udgifter til rejse eller ophold, som du måtte have afholdt i forbindelse med arrangementet.

Det er alene den eksterne arrangør, der har ansvaret for de arrangementer som denne afholder, og vi har intet ansvar over for billetkøbere vedrørende en ekstern arrangørs rekonstruktion, betalingsstandsning, konkurs eller aflysning af arrangementer. Vi har desuden ikke ansvaret for andre mangler eller andre eventuelle reklamationer vedrørende et arrangement eller trykte programmer eller merchandise, som du har købt af en ekstern arrangør.

Vi tager forbehold for, at der kan være fejl i oplysninger vedrørende vores arrangementer i vores trykte programmer og på vores hjemmeside, ligesom arrangementer kan være udsolgt, uden at dette fremgår af vores hjemmeside.

## 16. Kundeservice og klager

Hvis du har spørgsmål eller reklamationer vedrørende vores arrangementer, eller arrangementer, der er afholdt af eksterne arrangører i vores sale, skal du kontakte vores kundeservice på mail: [musikhuset@aarhus.dk](mailto:musikhuset@aarhus.dk) eller på telefon: 89 40 40 40.

Hvis du er forbruger, og det ikke lykkes os at finde en løsning på en reklamation, kan du indgive skriftlig klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning/Forbrugerklagenævnet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Du kan indgive klagen via klageportalen for Nævnenes Hus på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Du kan også anvende EU-Kommissionens online klageportal ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Du kan indgive klagen på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr). Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse [musikhuset@aarhus.dk](mailto:musikhuset@aarhus.dk).

## 17. Beskyttelse af personlige oplysninger og datasikkerhed

I forbindelse med din bestilling behandler vi dine oplysninger. Det gør vi for at kunne levere billetter og service til dig. Al kommunikation som vi har med dig via e-mail gemmes og dokumenteres i den forbindelse. Vi overlader kun personoplysninger til vores systemleverandører i henhold til gældende ret, indgåede databehandleraftaler eller databehandlevilkår.

Ifølge persondataforordningen og persondataloven har du ret til på foranledning at få udleveret den information, som vi har opbevaret om dig. Du har også ret til at anmode om at få slettet dine oplysninger fra vores systemer. Se i øvrigt vores Data- og Privatlivspolitik på vores hjemmeside.

## 18. Opdatering af salgs- og leveringsbetingelserne

Vi opdaterer løbende disse salgs- og leveringsbetingelser, f.eks. som følge af tekniske ændringer, nye forretningsmodeller eller relevante juridiske krav og regler. De til enhver tid gældende salgs- og leveringsbetingelser er tilgængelige på vores hjemmeside og i billetsalget.

*Betingelserne er senest opdateret den 17. december 2020*