

Algemene Voorwaarden Festival.Travel

Artikel 1: Definities

Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Festival.Travel.
- 1.2 Treinvoorwaarden: algemene voorwaarden Festival.Travel Treinen.
- 1.3 Klant: de natuurlijke of rechtspersoon voor wie Festival.Travel bemiddelt bij de totstandkoming van de overeenkomst tussen klant en evenementhouder (producten – tickets voor evenementen) en/of desbetreffende dienstverlener (diensten, o.a. verblijf, travel en extra services) ter verkrijging van producten en/of diensten en op welke overeenkomst deze algemene voorwaarden en/of treinvoorwaarden van toepassing zijn.
- 1.4 Producten: hieronder wordt onder andere - maar niet uitsluitend beperkt tot - tickets verstaan.
- 1.5 Diensten: hieronder wordt onder andere - maar niet uitsluitend beperkt tot – tickets voor verblijf, travel en extra services verstaan.
Onder deze begrippen wordt o.a. verstaan - maar niet uitsluitend beperkt tot -,
 - a. verblijf - bijvoorbeeld campings, hotels en hostels etc. op of nabij de locatie van het evenement.
 - b. travel - bijvoorbeeld voor parkeerplaatsen, busreizen, interrail etc.
 - c. extra services - zoals kluisjes, pre-party en overige activiteiten.
- 1.6 Artikelen: producten, diensten.
- 1.7 Ticket(s): het document dat dient als toegangsbewijs voor een evenement, bewijs voor verblijf, travel en extra services waaronder mede begrepen elektronische tickets.
- 1.8 Vervoersbewijs: ticket te ontvangen na betaling en als treinindeling tot stand is gekomen in combinatie met geldig legitimatiebewijs. De naam en het documentnummer in het legitimatiebewijs dienen overeenkomstig te zijn met de naam en het documentnummer op het ticket.
- 1.9 Evenement: een festiviteit of andere gebeurtenis, waarvoor Festival.Travel tickets verkoopt.
- 1.10 Evenementhouder: de natuurlijke of rechtspersoon die een evenement produceert of organiseert en daarvoor verantwoordelijk is.
- 1.11 Dienstverlener: de natuurlijke of rechtspersoon die een dienst aanbiedt en daarvoor verantwoordelijk is.

Artikel 2: Toepassingsgebied

2.1 Deze Algemene Voorwaarden (hierna: voorwaarden) van Festival.Travel B.V., KNSM-laan 87, 1019 LB Amsterdam, Nederland (hierna: 'FT') zijn van toepassing op alle overeenkomsten die de klant met FT afsluit, o.a. maar niet uitsluitend beperkt tot, met betrekking tot de producten die in de webshop van FT (www.festival.travel) worden gepresenteerd. Alsmede de overeenkomsten die de klant met FT afsluit met betrekking tot de artikelen die in de webshops van Szigetfestival (<https://szigetfestival.com/nl/webshop>) , Balatonsound (<https://balatonsound.com/nl/webshop>) en Exifest (<https://exitfest.org/nl/tickets>) worden gepresenteerd.

2.2 De toepasselijkheid van enige andere algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij anders is overeengekomen. Uitgezonderd hierop zijn

- a. de treinvoorwaarden van FT. De treinvoorwaarden zijn naast de voorwaarden eveneens van toepassing, indien de klant een overeenkomst met FT aangaat zoals hiervoor onder 2.1 omschreven staat en eveneens een overeenkomst met FT sluit om klant te vervoeren op de wijze zoals vermeld staat op het

vervoersbewijs. De treinvoorwaarden worden daarmee dus niet uitgesloten van toepasselijkheid.

b. de algemene voorwaarden van evenementhouder en/of dienstverlener welke van toepassing zijn op de klant.

c. de algemene voorwaarden van Paylogic welke van toepassing zijn op de klant.

2.3 Onderwerp van de in deze voorwaarden geregelde contractuele relatie tussen de klant en FT is de doorverkoop van tickets en optioneel - op uitdrukkelijke wens van de klant en mogelijkwjs in combinatie met de aanschaf van (een) ticket(s) - het bemiddelen voor verblijf (bijvoorbeeld campings, hotels en hostels etc.) op of nabij de locatie van het evenement, travel (bijvoorbeeld voor parkeerplaatsen, busreizen, interrail etc.) en bemiddelen in extra services (zoals kluisjes, pre-party en overige activiteiten) en in uitzonderlijke gevallen rechtstreeks door FT aanbieden van deze extra services.

Artikel 3: Aanbod en Totstandkoming overeenkomst

3.1 Het aanbod van FT is vrijblijvend, tenzij in het aanbod anders is aangegeven.

3.2 FT treedt bij het aanbieden en verkopen van de producten die in de webshops worden gepresenteerd (o.a. tickets voor evenementen, verblijf, travel en extra services) of op andere wijze aan de klant worden aangeboden door FT op als bemiddelaar bij de totstandkoming van de overeenkomst tussen klant en evenementhouder (tickets voor evenementen) en desbetreffende dienstverlener (tickets voor verblijf, travel en extra services). FT is geen partij bij de overeenkomst die tot stand komt door de aankoop van een ticket. De overeenkomst komt tot stand nadat klant via FT een of meerdere tickets heeft gekocht. FT verschafft de tickets namens evenementhouder. Op deze contractuele relatie zijn de algemene voorwaarden van evenementhouder van toepassing. FT is voorts geen partij bij de overeenkomst die tot stand komt door de aankoop van aanvullende diensten (o.a. tickets voor verblijf, travel en extra services) welke worden aangeboden via genoemde webshops of op andere wijze door FT. In dat geval komt er een contractuele relatie met betrekking tot deze diensten tussen de klant en desbetreffende dienstverlener tot stand komt. Op deze contractuele relatie zijn de algemene voorwaarden van de dienstverlener van toepassing. Derhalve worden de tickets namens evenementhouder door FT verschafft en aanvullende diensten namens de dienstverlener door FT verschafft. FT is niet zelf organisator van de desbetreffende evenementen / diensten, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Verantwoordelijk voor het evenement is daarmee de desbetreffende organisator en voor de diensten de desbetreffende dienstverlener.

3.3 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat FT, na reservering online (webshop(s)) of op andere wijze, de desbetreffende betaling van de klant heeft ontvangen. De klant die zijn bestelling bevestigt, dient altijd goed te controleren of de juiste tickets zijn gereserveerd. De klant dient er zorg voor te dragen dat het door hem voor afhandeling van de bestelling opgegeven e-mailadres juist is, dan wel in uitzonderlijke gevallen waarin ticket(s) hard copy worden toegezonden, het opgegeven adres juist is.

3.4 FT is gerechtigd om de acceptatie van het aanbod van de klant af te wijzen en door te verkopen aan een andere klant om reden(en), waarbij o.a. te denken valt aan het geval dat FT of evenementhouder/ dienstverlener twijfelt aan de juistheid of de geldigheid van de door de klant bij de bestelling ingevoerde gegevens of het door de klant gebruikte betaalmiddel. Of indien het vermoeden bestaat dat er misbruik van omstandigheden wordt gemaakt, bijvoorbeeld in het geval er sprake is van een maximaal aantal te reserveren tickets per evenement en dat maximumaantal wordt overschreden. FT zal zich in dergelijke gevallen ervoor inspannen om de klant vooraf te informeren. FT en de evenementhouder / dienstverlener behouden zich derhalve het recht voor om een maximum te stellen aan het aantal te reserveren producten / diensten.

3.5 Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende producten (tickets) of diensten. In uitzonderlijke gevallen kan het door FT bemiddelde na afgifte van een reservering komen

tot omboeking. Welk recht uitsluitend bestaat voor zover aanvaarding hiervan – rekening houdend met de belangen van FT – in redelijkheid van de klant gevegd kan worden.

3.6 De natuurlijke persoon of rechtspersoon, die namens of ten behoeve van een derde een overeenkomst aangaat, is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

3.7 Het herroepingsrecht volgens richtlijn 2011/83/EU is niet van toepassing. Annuleren door de klant na het voldoen van de betaling is niet meer mogelijk. Het bepaalde in artikel 6:230p sub e BW is van toepassing op tickets.

3.8 FT is gerechtigd voor de uitvoering van de overeenkomsten derden in te schakelen. Onder andere heeft FT bij de uitvoering van de overeenkomst tot betaling Paylogic ingeschakeld.

Artikel 4: Prijzen en betaling

4.1 FT verkoopt tickets en diensten namens evenementhouders resp. dienstverleners die de prijs en beschikbare plaatsen bepalen.

4.2 De prijs in euro's zoals weergegeven via de webshops wordt steeds gedaan op basis van de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst geldende prijzen en zijn inclusief BTW, maar exclusief andere heffingen van overheidswege of derden opgelegd.

4.3 FT brengt bij elke bestelling servicekosten in rekening. Verzendkosten worden door FT in rekening gebracht voor zover sprake is van tickets welke niet per e-mail worden toegezonden maar per post.

4.4 De klant betaalt voor de door middel van de webshops bestelde tickets dan wel diensten de in de overeenkomst vermelde prijs. Het betreffende totaalbedrag is direct na afsluiting van de betreffende overeenkomst(en) verschuldigd en dient vooruit aan FT betaald te worden. FT biedt de volgende betaalwijze aan, voor zover in de betreffende webshops niets anders is bepaald; iDeal, Bank Transfer, Bancontact / Mr. Cash, Maestro, Mastercard, PayPal en VISA.

4.5 De klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan FT te melden.

4.6 Bij gebreke van tijdige betaling door de klant is de klant van rechtswege in verzuim zonder nadere ingebrekestelling. De klant is dan aansprakelijk voor voldoening van de vertragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke (handels)rente over het openstaande bedrag. Bij de berekening van de verschuldigde rente wordt een gedeelte van de maand aangemerkt als een hele maand. Voorts is de klant gehouden tot vergoeding van alle (buiten)gerechtelijke kosten die verband houden met de invordering het verschuldigde – met een minimum van 15% over het te incasseren bedrag en ten minste 40 euro. De gerechtelijke kosten zijn niet beperkt tot de te liquideren proceskosten maar zullen integraal voor rekening van de klant zijn, indien deze (in overwegende mate) in het ongelijk wordt gesteld.

Artikel 5: Tickets en Leveringsvoorwaarden

5.1 Indien de klant aan FT mondeling, schriftelijk of per e-mail opgave doet van een (e-mail)adres, is FT gerechtigd alle opdrachten (ticket(s)) te leveren aan het desbetreffende adres, totdat de klant FT schriftelijk een nieuw adres heeft doorgegeven.

5.2 Alle aan de klant geleverde tickets en diensten blijven eigendom van de evenementhouder respectievelijk dienstverlener totdat alle prijzen die de klant verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde producten en diensten volledig zijn voldaan. Het is derhalve aan de evenementhouder c.q. dienstverlener om te bepalen of tickets eventueel doorverkocht kunnen worden aan derden.

5.3 Speciale wensen dienen tijdig en uitdrukkelijk kenbaar te worden gemaakt aan FT via de contactpagina op de website, bijvoorbeeld wensen voor minder valide mensen. FT kan geen enkele garantie geven dat aan deze speciale wensen tegemoet kan worden gekomen.

5.4 De klant dient na ontvangst de tickets op juistheid te controleren en fouten / onjuistheden zo spoedig mogelijk te melden aan FT.

5.5 FT spant zich in de tickets voor de leverdatum zoals vermeld in de reserveringsbevestiging te verzenden. Verzending en afgifte wordt gedaan per e-mail of per pakketpost en voor rekening van de klant, tenzij ter zake van de wijze van aflevering anders is overeengekomen. Indien een levering aan de klant niet mogelijk is, zal de zending naar het dichtstbijzijnde distributiekantoor worden verstuurd, waar het een bepaalde tijd bewaard zal blijven. Hiervan laat de expediteur schriftelijk bewijs achter op het bezorgadres. Indien klant een ticket niet in ontvangst neemt, afhaalt of laat afhalen en de klant is vooraf van de verzending op de hoogte gesteld, dan komt het niet-bezoeken van het evenement voor rekening en risico van de koper.

5.6 Overschrijding van enige leveringstermijn geeft klant geen recht op schadevergoeding. Evenmin geeft dat de klant de mogelijkheid om de bestelling(en) te annuleren, tenzij de overschrijding van de leveringstermijn dusdanig is, dat van de klant redelijkerwijs niet gevergd kan worden dat deze de overeenkomst in stand laat. Indien bestelde tickets aan FT zelf niet geleverd (kunnen) worden, is FT van haar prestatieplicht bevrijd en kan zij de overeenkomst annuleren zonder dat dit de klant recht geeft op schadevergoeding. FT zal de klant ervan op de hoogte brengen dat het door hem bestelde niet leverbaar is en iedere reeds afgeronde tegensprestatie van de klant retourneren.

5.7 Het risico van verlies en/of beschadiging van de tickets gaat bij overhandiging aan de klant (bijv. ook door inworp in de brievenbus) op deze over.

Artikel 6: Garanties en aansprakelijkheid

6.1 Het is de klant bekend dat FT bij het aanbieden en verkopen van de producten als bemiddelaar optreedt bij de totstandkoming van de overeenkomst tussen de klant en evenementhouder / dienstverlener. FT is daarmee niet verantwoordelijk voor en verleent geen garantie op de kwaliteit en inhoud van het evenement door de evenementhouder en diensten door de dienstverlener. FT aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid. Voor het ongeldig maken van de bij FT verworven tickets door de evenementhouder / dienstverlener en/of een uitgesproken weigering van toegang gelden evenmin aanspraken op garantie van de klant jegens FT. Bij eventuele gebreken in samenhang met het evenement en/of de dienstverlening (bijv. hotelovernachting) is de klant derhalve alleen gerechtigd tot vorderingen jegens de evenementhouder en/of dienstverlener.

6.2 FT is niet aansprakelijk voor (gevolg)schade indien dit niet haar toegerekend kan worden, o.a. indien de levering van de tickets mislukt als gevolg van het opgeven van een onjuist e-mailadres of afleveradres, of indien de klant het ticket niet in ontvangst neemt. FT is evenmin aansprakelijk voor vertraging of het niet of onjuist afleveren van producten indien dit haar niet toegerekend kan worden.

6.3 FT kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade of verlies aan de producten. Bij verlies of diefstal kan de klant geen aanspraak maken op terugbetaling of aanspraak maken op een vervangend product / dienst. FT aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor door klant bij derden verkregen producten.

6.4 De aansprakelijkheid van FT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, dan wel wegens onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag van 100% van de overeengekomen prijs, tenzij de tekortkoming niet toerekenbaar is aan FT (bijv. bij surséance of faillissement van de evenementhouder). Deze beperking van aansprakelijkheid bestaat niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van FT.

6.5 De uitsluiting en aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval FT aansprakelijk is voor fouten van door FT inschakelde derden (o.a. Paylogic) / ondergeschikten.

6.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade en mogelijke aansprakelijkheid zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij FT meldt. De klant dient eerst FT onverwijld en deugdelijk

schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld. Aansprakelijkheid van FT wegens de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat pas indien FT na de termijn (van zuivering) toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen.

6.7 Klant vrijwaart FT voor alle aanspraken van derden verband houdende met het niet of onvoldoende naleven door klant van enige verplichting jegens FT.

Artikel 7: Overmacht

7.1 FT schiet niet toerekenbaar tekort in haar verplichtingen op grond van de overeenkomst indien de niet, niet tijdige of niet deugdelijke uitvoering van de overeenkomst niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt.

7.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan: werkstaking, defecte machines, epidemieën, bedrijfsstoringen, storm, brand, waterschade, oorlog(dreiging), rellen, in- en uitvoerbelemmeringen, wegblokkades, alsmede alle belemmeringen veroorzaakt door maatregelen van overheidswege en alle belemmeringen of nalatigheden, (mede) veroorzaakt door onvolledige, niet tijdige of niet deugdelijke nakoming van de verplichtingen jegens FT door de door deze inschakelde derden, van wie FT in haar bedrijfsuitvoering afhankelijk is, waaronder het bezorgen en/of afleveren van tickets, reisdocumenten en dergelijke, ongeacht de reden of de oorzaak daarvan.

7.3 FT heeft in geval van overmacht het recht om de uitvoering van de bestelling van klant op te schorten en/of te ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst. FT zal dit aan klant mededelen en is daarbij niet gehouden tot enige schadevergoeding, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 8: Afgelaste of verschoven evenementen

8.1 De klant is ervoor verantwoordelijk om na te gaan of een evenement is verschoven of afgelast en wat de nieuwe datum, tijd en/of locatie is. Nadat FT de benodigde informatie van de evenementhouder heeft ontvangen, zal FT zich ervoor inspannen klant van de afgelasting / verschuiving op de hoogte te brengen. Evenwel kan FT niet garanderen dat klant hiervan tijdig op de hoogte wordt gebracht. FT is niet verantwoordelijk voor eventueel gemaakte kosten.

8.2 Afhankelijk van de afspraken welke voor het desbetreffende evenement gelden, kan de klant contact opnemen met evenementhouder om te vernemen of en op welke wijze de tickets kunnen worden ingeleverd en of restitutie van de ticketgelden via de evenementhouder plaatsvindt dan wel de tickets geldig blijven voor het vervangende evenement. Indien de evenementhouder FT verzoekt om de klant de ticketgelden te restitueren, dan zal FT dit uitsluitend doen nadat zij de desbetreffende gelden van de evenementhouder heeft ontvangen. Servicekosten en eventuele kosten gemaakt voor pakketdiensten, worden niet door FT gerestitueerd.

8.3 In gevallen van verschuiving of afgelasting van een evenement komen al dan niet middels de webshops verkochte aanvullende producten of diensten bovenop de tickets, niet voor restitutie in aanmerking.

Artikel 9: Persoonsgegevens

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

Artikel 10: Wijzigingen

10.1 Partijen kunnen alleen schriftelijke wijzigingen ten opzichte van de algemene voorwaarden overeenkomen.

10.2 FT is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen en gewijzigde algemene voorwaarden van toepassing te verklaren op overeenkomsten. De gewijzigde

voorwaarden worden geacht te zijn aanvaard indien de klant niet binnen 14 dagen nadat de gewijzigde voorwaarden hem zijn toegezonden of kenbaar zijn geworden tegen de gewijzigde voorwaarden bezwaar heeft gemaakt. De gewijzigde voorwaarden zijn op de website van FT raadpleegbaar.

10.3 Indien een of meer van de bepalingen van deze voorwaarden of enige andere overeenkomst met FT in strijd mochten zijn met enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en zal deze worden vervangen door een door FT vast te stellen nieuwe rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.

10.4 FT behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen ten aanzien van het uitsluiten of toevoegen van producten of diensten aan de webshops.

Artikel 11: Toepasselijk recht, bevoegde rechter en klachtenprocedure

11.1 Het Nederlands recht is op de overeenkomst tussen FT en klant en deze algemene voorwaarden van toepassing.

11.2 Eventuele geschillen kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank te Amsterdam (Nederland).

11.3 Voor de interpretatie c.q. uitleg van deze voorwaarden is slechts de Nederlandse tekst authentiek c.q. leidend.

11.4 Voordat een der partijen een geschil aan de rechter ter beoordeling voorlegt, dient een door de klant geconstateerde onvolkomenheid in of klacht over de uitvoering van de overeenkomst zo spoedig mogelijk aan FT kenbaar te worden gemaakt. FT zal ervoor zorgdragen dat de onvolkomenheid of klacht – voor zover in redelijkheid mogelijk en noodzakelijk is, wordt verholpen. Indien de onvolkomenheid of klacht niet naar tevredenheid volgens de klant is opgelost, dan kan de klant in geval wanneer een en ander schade heeft veroorzaakt bij klant, een schriftelijke klacht indienen binnen 1 (een) maand nadat de dienst of het evenement waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden. De klacht dient schriftelijk te worden gerecht aan:

- Festival.Travel B.V., T.a.v. Klachtenservice, KNSM-laan 87, 1019 LB Amsterdam

- of via het contactformulier zoals is terug te vinden via <https://festival.travel/contact/>

11.5 FT merkt over de klachtenprocedure, zoals uiteen is gezet onder 11.4 nog op dat, voor zover zij uitsluitend bemiddeld heeft in de totstandkoming van een overeenkomst tussen klant en evenementhouder / dienstverlener, de klant in dat geval de door hem geconstateerde onvolkomenheid in of klacht over de uitvoering van de overeenkomst bij de evenementhouder / dienstverlener dient aan te brengen.

11.6 Partijen zullen een tussen hen gerezen geschil als strikt vertrouwelijk beschouwen en hierover naar derden toe geen uitspraken doen.

11.7 Bovengenoemde bepalingen blijven ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Artikel 12: Diverse onderwerpen

12.1 Indien de treinvoorwaarden van FT van toepassing zijn, dan zijn onderhavige voorwaarden eveneens van toepassing voor zover de klant daarnaast producten en/of diensten afsluit welke binnen het toepassingsgebied van onderhavige voorwaarden vallen (zie ook art. 2 van deze algemene voorwaarden).

12.2 Het is bij evenement(en) / dienstverlener in elk geval niet toegestaan de volgende zaken mee te nemen: glaswerk, in welke vorm dan ook, maar denk aan wijn-en bierflessen, alcoholhoudende dranken, plastic, in welke vorm dan ook, maar denk aan plastic flessen, blikken, vuurwerk, enigerlei verdovende middelen en/of synthetische drugs, wapens of enig ander gevaarlijk voorwerp. Een en ander op straffe van inbeslagname en nadere gevolgen door FT en/of evenementhouder en/of dienstverlener daaraan te verbinden. De evenementhouder c.q. dienstverleners kunnen daarnaast overige huisregels stellen aan de klant.

12.3 Het is bekend dat klanten voorafgaande aan het evenement / dienstverlening gefouilleerd kunnen worden. Klanten die hieraan geen medewerking verlenen kan de toegang geweigerd worden. Recht op restitutie is daarbij uitgesloten.

12.4 Kennelijke vergissingen en schrijffouten van FT op welke wijze dan ook binden FT niet.

Onderhavige algemene voorwaarden zijn terug te vinden op de volgende pagina:
<https://festival.travel/algemene-voorwaarden>.

Algemene voorwaarden Festival.Travel (versie 11 juli 2018)