

## **Algemene Voorwaarden Paylogic Nederland BV**

### **Artikel 1 Definities**

1.1 In deze Overeenkomst worden de navolgende definities gehanteerd:

<b>Afnemer</b>	De partij welke een aankoop doet via Paylogic voor een Evenement;
<b>Algemene Voorwaarden</b>	Deze Algemene Voorwaarden van Paylogic;
<b>Bestelnummer</b>	Nummer, gekoppeld aan een bepaalde Afnemer/bestelling, dat op de (aangekochte) ticket staat vermeld.
<b>Booking Protect</b>	Aanbieder refund protection, via Paylogic af te nemen
<b>Entreegelden</b>	Prijs van tickets, zonder inbegrip van eventuele extra kosten;
<b>Evenement</b>	De publieke of besloten gebeurtenis waarbij – bij wijze van voorbeeld, maar niet uitsluitend - een voorstelling van artistieke en/of sportieve aard wordt opgevoerd, waaronder – doch niet beperkt tot - een musical, theater, toneel-, of muziekvoorstelling, een concert, show of een sportevenement;
<b>Locatie</b>	de plaats waar het Evenement gehouden wordt;
<b>Organisator</b>	De partij die zich verbindt tot, en verantwoordelijk is voor de organisatie van het Evenement;
<b>Overeenkomst</b>	De betreffende Overeenkomst tussen de Organisator en de Afnemer tot het tegen betaling leveren van diensten in verband met een Evenement, welke door bemiddeling door Paylogic tot stand komt;
<b>Paylogic</b>	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Paylogic Nederland B.V., statutair gevestigd te Groningen en kantoorhoudende te (9712 PM) Groningen aan de Nieuwe Boteringestraat 28-30;

**Booking Protect**

Aanbieder Refund Protection tegen het annuleringsrisico voor de door bemiddeling door Paylogic aan de afnemer verkochte Tickets op grond van de tussen de Afnemer en Booking Protect afgesloten overeenkomst. De Refund Protection wordt door afnemer rechtstreeks bij Booking Protect afgenomen. De door de afnemer verschuldigde kosten hiervoor zullen door Paylogic namens Booking Protect aan de Afnemer in rekening worden gebracht en geïncasseerd, zulks onder de Booking Protect voorwaarden, die via deze link te vinden zijn.

<https://documents.insure-hub.net/paylogic/booking-refund-protection-terms-and-conditions-2015-12.pdf>

**Telefonische Verkoop**

De verkoop die plaatsvindt via het door Paylogic beschikbaar gestelde telefoonnummer. Dit nummer kan per Evenement afwijken;

**Ticket**

Het toegangsbewijs tot een Evenement;

**Websites van Paylogic**

Alle websites die gebruik maken van de diensten en/of software van Paylogic ten einde de verkoop van Tickets mogelijk te maken;

**Winkelverkoop**

De verkoop van Tickets via de winkels die vallen onder Coöperatie Primera b.a.

- 1.2 De kopjes boven de artikelen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend voor en ten behoeve van de uitleg daarvan en zijn overigens zonder betekenis.
- 1.3 De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en aanbiedingen die door tussenkomst van Paylogic worden verricht respectievelijk gedaan, op iedere bestelling voor Tickets, zowel telefonisch, via de websites van Paylogic, als via de winkelsverkoop door Afnemer via Paylogic en op iedere Overeenkomst. Van deze Algemene Voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken wanneer rechtsgeldig ondertekend. In dat geval blijven alle overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van kracht.
- 1.4 Op de Overeenkomst zijn tevens van toepassing de Algemene Voorwaarden van de Organisator, alsmede de Algemene Voorwaarden van de houders van de Locaties. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit de onderhavige Algemene Voorwaarden en voornoemde voorwaarden prevaleren de bepalingen van de onderhavige Algemene Voorwaarden. Bij strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden van de Organisator en die van de houders van de Locaties prevaleren de algemene voorwaarden van de Organisator. Afschrift van de Algemene Voorwaarden van de houders van de Locaties of van de Organisator zijn op aanvraag bij de houders van de betreffende Locaties dan wel bij de Organisator verkrijgbaar.

- 1.5 Indien de Afnemer door tussenkomst van Paylogic Refund Protection afneemt bij Booking Protect, zijn hierop de betreffende Algemene Voorwaarden van Booking Protect van toepassing. Afschriften hiervan zijn op aanvraag kosteloos bij Paylogic verkrijgbaar via telefoonnummer 0900 9000 500, of te raadplegen via onderstaande link. Paylogic kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor de juistheid van de Algemene Voorwaarden van Booking Protect. <https://documents.insure-hub.net/paylogic/booking-refund-protection-terms-and-conditions-2015-12.pdf>.

## **Artikel 2 Totstandkoming Overeenkomst**

2.1 Paylogic treedt bij het aanbieden en verkopen van (reserveringen voor) Tickets op als bemiddelaar bij de totstandkoming van de Overeenkomst tussen Afnemer en Organisator. Paylogic maakt uitdrukkelijk geen onderdeel uit van de Overeenkomst die tot stand komt door de aankoop van een Ticket. De Overeenkomst komt tot stand in overeenstemming met het bepaalde van artikel 2.2 nadat Afnemer via Paylogic (telefonisch, via de website van Paylogic en/of anderszins) een bestelling voor één of meer Tickets heeft geplaatst. Paylogic verschaft de Afnemer namens Organisator de toegangsbewijzen voor het betreffende evenement. Verzending van Tickets door Paylogic aan de Afnemer vindt plaats namens de Organisator.

2.2 Wijze van totstandkoming van de overeenkomst:

- i. Indien en zodra de Afnemer en Paylogic de datum van de bestelling, de rang van het Ticket, het aantal Tickets, de prijs van de Tickets en eventuele extra kosten hebben bepaald, wordt de reservering als 'voorlopig' in het geautomatiseerde reserveringssysteem van Paylogic opgenomen;
- ii. Overeenkomst komt definitief tot stand indien en zodra Paylogic (autorisatie van) de betaling door Afnemer heeft ontvangen. Voordat de betaling is ontvangen, is er geen overeenkomst tot stand gekomen, ongeacht hoe de Gebruiker bepaalde berichten gedurende het bestelproces interpreteert;
- iii. is de Overeenkomst via de website van Paylogic tot stand gekomen, dan wordt de Overeenkomst, per omgaande via e-mail aan de Afnemer bevestigd;
- iv. is de Overeenkomst telefonisch tot stand gekomen, dan vindt geen aparte schriftelijke bevestiging daarvan plaats;
- v. Indien geen autorisatie van de betaling door Afnemer verkregen wordt, dan ontvangt de Afnemer hetzij via e-mail, hetzij via gewone post bericht van het mislukken van de transactie en het niet tot stand komen van de Overeenkomst.
- vi. Indien Paylogic een gegronde vermoeden heeft dat het om een frauduleuze betaling gaat, behoudt zij zich het recht voor om de betaling ongedaan te maken en te retourneren. Paylogic zal de Afnemer hiervan op de hoogte stellen middels een email welke verstuurd zal worden naar het door Afnemer bij Paylogic geregistreerde email adres.

2.3 Een Bestelling is voor de Afnemer onherroepelijk. Het is niet mogelijk om ten aanzien van een stand gekomen Overeenkomsten wijzigingen aan te brengen. Annulering van de overeenkomst is alleen mogelijk op grond van een afgenomen Refund Protection onder de voorwaarden van Booking Protect, zoals nader omschreven in de op de Refund Protection

van toepassing zijnde voorwaarden van Booking Protect. Annuleringen dienen te allen tijde, al dan niet na doorverwijzing door Paylogic door de Afnemer te worden ingediend bij Booking Protect.

- 2.4 Paylogic streeft er naar voor aanvang van het evenement, maar ten minste binnen 7 dagen na ontvangst van de volledige betaling de Tickets aan de Afnemer te verzenden. Indien en voorzover de Tickets door de Afnemer niet binnen 7 dagen hierna zijn ontvangen, dan dient de Afnemer schriftelijk (per brief of e-mail) contact op te nemen met Paylogic ([customerservice@paylogic.nl](mailto:customerservice@paylogic.nl)) Na het verstrijken van de genoemde periode gaat Paylogic ervan uit dat de Afnemer de Tickets in goede orde heeft ontvangen.
- 2.5 De Afnemer kan zich niet beroepen op het herroepingsrecht. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op grond van artikel 16 I. Hoofdstuk 3 van de Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten.

### **Artikel 3 Tickets**

- 3.1 Paylogic kent verschillende distributiekkanalen (verkoopkanalen), hiertoe behoren:
- i. Online verkoop: de verkoop via de website van de Organisator en / of Mediapartner van Paylogic en/of Paylogic;
  - ii. Telefonische verkoop: de verkoop via het telefoonnummer 0900 – 9000500. Dit nummer kan per Evenement of Organisator afwijken. Paylogic behoudt zich derhalve het recht voor om niet alle bestellingen via dit telefoonnummer te accepteren.
  - iii. Winkelverkoop: de verkoop via Primera.
- 3.2 De Organisator bepaalt welke distributiekkanalen beschikbaar zijn voor één en / of meerdere Evenement.
- 3.3 De door Paylogic geleverde Tickets zijn en blijven eigendom van Organisator en worden door Paylogic aan de Afnemer geleverd onder de voorwaarde dat het zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Organisator en / of Paylogic niet is toegestaan:
- i. de Tickets te verkopen aan derden danwel de Tickets op enige andere wijze op commerciële wijze direct of indirect aan derden te verstrekken;
  - ii. de Tickets in commerciële uitingen - op welke wijze dan ook - aan te bieden danwel op andere wijze te verwijzen naar de toegangsbewijzen;
  - iii. indien de onder a. of b. genoemde situatie zich voordoet zal Paylogic en / of Organisator de Tickets ongeldig maken; houders van die Tickets zal de toegang tot het evenement worden ontzegd, zonder recht op schadevergoeding.
- 3.4 Paylogic en / of Organisator kunnen de Afnemer bovendien een nader te bepalen boete opleggen.
- 3.5 Alleen de houder van het Ticket die het Ticket als eerste toont bij aanvang van het evenement krijgt toegang.
- 3.6 Paylogic en / of Organisator behouden zich het recht voor om een maximum te stellen aan het aantal te reserveren Tickets. Reserveringen die dit maximum te boven gaan zullen aangepast worden / ongedaan gemaakt worden voor de teveel (boven het maximum) gereserveerde kaarten.

- 3.7 Het is mogelijk dat tickets gepersonaliseerd moeten worden voordat afnemer ze ontvangt, dit houdt in dat de afnemer na het bestellen van tickets de naam en mogelijke verdere informatie van de bezoekers op moet geven. De bezoeker kan het evenement alleen betreden als de naam klopt en bezoeker beschikt over geldige legitimatie. Doorverkoop wordt hiermee beperkt. Wanneer de aanvullende gegevens niet binnen de aangegeven termijn ingevoerd worden kan het ticket niet automatisch verzonden worden en wordt toegang ontzegd, afhankelijk van de voorwaarden van het evenement. In het geval de mogelijkheid bestaat de tickets over te zetten naar een andere bezoeker, gelden dezelfde regels. Voor deze Ticket Transfer worden mogelijk kosten in rekening gebracht. Afnemer is verantwoordelijk voor het juist invoeren van de informatie. Elke refund van tickets zal altijd aan de afnemer gedaan worden.
- 3.8 De prijzen voor Tickets 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.
- 3.9 De additionele reserveringskosten kunnen afwijken op basis van de manier en tijdstip van aankopen. Alle kosten worden bij de bestelling getoond. Er worden geen andere kosten berekend dan de getoonde kosten.
- 3.10 Na ontvangst van de bestelde Tickets dienen deze door de Afnemer te worden gecontroleerd. Indien sprake zou zijn van een foutieve levering, bijvoorbeeld in het geval van foutief geprinte kaarten (verkeerde prijs- / plaatscategorie of verkeerd evenement) ontvangt de Afnemer op eerste schriftelijke verzoek en zonder bijkomende kosten een nieuwe levering, op voorwaarde dat de Afnemer de reeds geleverde kaarten aan Paylogic retourneert. Een dergelijk verzoek dient de relevante gegevens en redenen te bevatten. Als de klant binnen 7 dagen voor aanvang van het evenement Paylogic niet schriftelijk heeft geïnformeerd, kan Paylogic besluiten de Tickets niet om te ruilen.
- 3.11 Paylogic behoudt zich te allen tijde het recht voor om Bestellingen te weigeren van Afnemers.

#### **Artikel 4                      Betaalmethode**

- 4.1 Paylogic accepteert diverse betaalmethoden. De volledige lijst is op te vragen bij Paylogic. De beschikbaarheid van betaalmethoden om de Bestelling voor een Evenement te doen kan afwijken per Evenement en / of distributiekanaal.
- 4.2 De websites en / of het onderdeel van de website dat bedoeld is voor de verkoop van Tickets is beveiligd, zodat misbruik van uw gegevens wordt uitgesloten.
- 4.3 Paylogic heeft aanvullende veiligheidseisen gesteld op het gebruik van betaalmethoden. Het is daarom mogelijk dat bepaalde betaalmethoden niet voor iedereen beschikbaar zijn.

#### **Artikel 5                      Aansprakelijkheid**

- 5.1 Paylogic kan niet worden aangemerkt als Organisator van het Evenement en is dan ook niet verantwoordelijk voor en verleent geen garantie op de (artistieke) kwaliteit en inhoud van het Evenement en de gang van zaken in of rond de Locatie en aanvaardt op basis van dit gegeven geen enkele aansprakelijkheid.
- 5.2 Indien en voor zover het Evenement door de Organisator danwel de Locatiehouder wordt geannuleerd, zal Paylogic aan de Afnemer nooit meer vergoeden dan de ticketprijs, voorzover deze aantoonbaar is voldaan aan Paylogic. Niet vergoed worden de eventuele

extra kosten die de Afnemer heeft betaald voor de diensten van Paylogic. Paylogic aanvaardt in zodanig geval nimmer aansprakelijkheid voor eventuele direct of indirect gemaakte (on)kosten en / of uitgaven en / of enige andere schade die de Afnemer mocht lijden.

- 5.3 Indien en voorzover Paylogic het door de Afnemer betaalde bedrag ter zake de levering van Tickets heeft overgemaakt aan de Organisator van het Evenement en deze laatste in geval van annulering van het Evenement niet bereid c.q. niet in staat is het betreffende bedrag aan Paylogic te restitueren is Paylogic niet gehouden tot restitutie van het door de Afnemer aan Paylogic betaalde bedrag.
- 5.4 Paylogic kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor enige schade ten gevolge van dood, letsel, ongevallen, kwetsing, verlies, beschadiging of diefstal veroorzaakt door de Afnemer voorafgaand, tijdens of ten gevolge van een bezoek aan het Evenement of de Locatie.
- 5.5 Indien en voor zover Paylogic tengevolge van overmacht geheel of gedeeltelijk niet aan haar verplichtingen jegens de Afnemer kan voldoen, kan de Afnemer daar geen enkel recht op schadevergoeding aan ontleen.
- 5.6 Onder overmacht wordt onder meer verstaan: oorlog, oorlogsgevaar en oproer, belemmerende maatregelen zowel van binnenlandse en buitenlandse overheden, overlijden van een of meer leden van het Koninklijk Huis, ernstige calamiteiten, brand, stakingen, falen van en schade aan apparatuur en apparatuur van besturingssystemen, stremming / staking van vervoer, overstroming, uitsluitingen en sabotage en in het algemeen alle onvoorziene omstandigheden zowel in binnen- als in buitenland, ten gevolge waarvan naleving van de Overeenkomst redelijkerwijze niet meer van Paylogic verlangd kan worden.
- 5.7 Paylogic aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van Tickets door de Afnemer door welke oorzaak dan ook. Vanaf het moment dat het toegangsbewijs aan de klant ter beschikking is gesteld, rust derhalve op de klant het risico van verlies, diefstal, beschadiging of misbruik van het Ticket.
- 5.8 Paylogic aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de koop en levering van Tickets die niet plaatsvinden bij Paylogic; Paylogic aanvaardt ook geen enkele aansprakelijkheid voor Overeenkomsten die, al dan niet op verzoek van de Afnemer, niet geheel worden afgewikkeld door Paylogic en waarbij een derde partij, zoals een kassa op de Locatie, al dan niet rechtstreeks betrokken is.
- 5.9 Indien Afnemer de door hem bestelde tickets niet of niet tijdig ontvangt, aanvaardt Paylogic in zodanig geval nimmer aansprakelijkheid voor eventuele direct of indirect gemaakte (on)kosten en / of uitgaven en / of enige andere schade die de Afnemer mocht lijden als gevolg hiervan.
- 5.10 Voor zover aansprakelijkheid van Paylogic uitgesloten of beperkt is, geldt dit ook voor de aansprakelijkheid van de ondergeschikten en / of hulppersonen van Paylogic.

## **Artikel 6                      Privacy**

- 6.1 Paylogic verwerkt de persoonsgegevens van de Afnemer in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 6.2 De gegevens zullen door Paylogic in een automatisch systeem verzameld, verwerkt en gebruikt worden voor het toelichten, vormgeven of wijzigen van de Overeenkomst in de mate waarin dit nodig is.
- 6.3 Indien Afnemer hiertoe uitdrukkelijk toestemming voor geeft, worden deze gegevens

gebruikt verwerking voor commerciële doeleinden, waaronder ook verwerking voor direct marketing doeleinden. Deze verwerkingen worden ook door derde partijen uitgevoerd. De Afnemer heeft het recht om zich te verzetten tegen de verwerking voor commerciële doeleinden en direct marketing doeleinden. Op het eerste verzoek van de Afnemer zal Paylogic deze wijze van verwerking direct beëindigen.

- 6.4 In het geval van een DataLek volgt Paylogic de beleidsregels van de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **Artikel 7 Intellectuele Eigendomsrechten**

- 7.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de naam, het beeldmerk, en de eventuele tekst en (reclame)muziek van Paylogic alsmede met betrekking tot de door Paylogic gehanteerde bedrijfsformule in het algemeen berusten bij Paylogic. Het is de Afnemer 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 Paylogic.
- 7.2 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de naam van het Evenement, de Locatie, beeldmerken en dergelijke berusten bij de Organisator dan wel bij de oorspronkelijke rechthebbenden van het betreffende Evenement of bij de houder van de Locatie. Het is de Afnemer 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 betrokken rechthebbenden.

## **Artikel 8 Gedragsregels Organisatoren en Locaties**

- 8.1 De Afnemer zal zich te allen tijde dienen te houden aan de door de Organisator en de Locatiehouder geldende gedragsregels met betrekking tot het Evenement waarvoor Paylogic de Tickets levert.
- 8.2 De Organisator, Locatiehouder, het beveiligingspersoneel en / of de politie zijn gerechtigd de Afnemer voorafgaand aan het Evenement te fouilleren op het bezit van ongeoorloofde voorwerpen en deze in beslag te nemen, nadat daarvoor toestemming is verleend of indien sprake is van een verdenking in de zin van artikel 27 van het Wetboek van Strafvordering. Wanneer de gevraagde toestemming niet wordt verleend, hebben de Organisator, het beveiligingspersoneel en / of de politie het recht betrokkene de toegang 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.
- 8.3 De Organisator en de Locatiehouder behouden zich te allen tijde het recht voor om bezoekers die na aanvang van het Evenement arriveren de toegang tot de Locatie te ontzeggen.
- 8.4 De Organisator en de Locatiehouder behouden zich te allen tijde het recht voor om van het Evenement beeld- en / of geluidsopnamen te (laten) maken. De Afnemer verklaart zich bekend en akkoord met het voorgaande en doet nu reeds voor alsdan afstand van het recht zich te verzetten tegen gebruikmaking van zijn portret / gelijkenis in het kader van de openbaarmaking en verveelvoudiging van genoemde opnamen.

## **Artikel 9 Wijziging Algemene Voorwaarden**

- 9.1 Paylogic behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen gaan in direct na het plaatsen van de nieuwe voorwaarden op de website van Paylogic.

## **Artikel 10 Toepasselijk recht en forum**

10.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

10.2 Alle geschillen die uit deze Overeenkomst of uit enige daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende (nadere) overeenkomst mochten ontstaan, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.