ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN VAN DE BIJ DE VERENIGING VAN SCHOUWBURG- EN CONCERTGEBOUWDIRECTIES en STICHTING KAARTVERKOOP NETWERK NEDERLAND AANGESLOTEN THEATERS EN CONCERTZALEN

1.0 Algemeen

1.1 Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden worden gehanteerd door alle Nederlandse concertzalen, theaters en overige podia (hierna te noemen het 'Theater') die aangesloten zijn bij de Vereniging van Schouwburg- en Concertgebouwdirecties (VSCD) of bij Kaartverkoop Netwerk Nederland (KNN), alsmede door enkele andere Theaters die dit kenbaar maken. Een actuele lijst van aangesloten Theaters is op te vragen bij de VSCD, Funenpark 1, 1018 AK Amsterdam en KNN, Kleine-Gartmanplantsoen 21, 1017 RP Amsterdam.

1.2 Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen het Theater en een bezoeker van het Theater. Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden hebben tevens betrekking op alle handelingen die ter uitvoering van deze overeenkomst worden verricht. Onder bezoeker (hierna: 'de Bezoeker') wordt voor deze Algemene Bezoekersvoorwaarden verstaan iedere persoon of rechtspersoon die op enigerlei wijze, direct of indirect, een overeenkomst met het Theater sluit terzake van het bijwonen van een door het Theater dan wel door een derde in het gebouw van het Theater (hierna: 'het Gebouw', waaronder ook dient te worden begrepen dat deel van de aan het Gebouw grenzende openbare weg waartoe het Theater op enigerlei wijze zakelijk gerechtigd is) of een andere locatie, ingezet door het theater, te organiseren evenement. Daarnaast gelden deze Algemene Bezoekersvoorwaarden voor een ieder die enig evenement in het Gebouw bijwoont, zonder dat de betrokkene direct of indirect een overeenkomst met het Theater heeft gesloten.

1.3 Het Theater zal al het mogelijke verrichten om het bezoek in het Gebouw naar wens van de Bezoeker te laten verlopen. Het Theater zal optimale zorgvuldigheid jegens de Bezoeker betrachten. Het Theater zal tevens trachten de evenementen in het Gebouw ongestoord te laten plaatsvinden. Het Theater spant zich in eventuele overlast of ongemak voor de Bezoeker tot een minimum te beperken, alsmede de veiligheid van de Bezoeker zo veel mogelijk te waarborgen. Het Theater verneemt graag suggesties van de Bezoeker ter verbetering van de dienstverlening. De Bezoeker kan terzake te allen tijde contact opnemen met de directie van het Theater. Mocht enige overlast of ongemak in redelijkheid niet te vermijden zijn, dan biedt het Theater hiervoor zijn verontschuldigingen aan.

2.0 Kaartverkoop/Aanbiedingen/ Prijzen

2.1 Alle door het Theater, dan wel door derden gedane aanbiedingen, (programma-) aankondigingen, mededelingen of anderszins verschafte informatie en prijsopgaven zijn vrijblijvend. Het Theater aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten in door het Theater en door derden aan de Bezoeker gedane aankondigingen, aanbiedingen, mededelingen of anderszins verschafte informatie en prijsopgaven, dan wel voor fouten gemaakt bij de (voor-) verkoop van plaatsbewijzen door derden, daaronder begrepen de zogenaamde voorverkoopadressen.

2.2 Indien dit hem/haar wordt verzocht, is de Bezoeker te allen tijde verplicht zijn toegangsbewijs en enige kaart die recht geeft op korting op dit toegangsbewijs aan als zodanig kenbare functionarissen van het Theater te tonen. Het toegangsbewijs dient in ieder geval te worden getoond bij binnenkomst van (de betreffende ruimte in) het Gebouw, ook indien de Bezoeker (de betreffende ruimte in) het Gebouw heeft verlaten tijdens (de duur van) een evenement.

2.3 De Bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding (i) in geval van verlies of diefstal van zijn/haar toegangsbewijs of (ii) in geval de Bezoeker het toegangsbewijs van een derde anders dan het Theater heeft verkregen en deze afdracht van de toegangsprijs door de derde aan het Theater om redenen aan de zijde van de derde niet plaatsvindt, of (iii) het evenement tot bijwoning waarvan het toegangsbewijs recht geeft om niet aan het Theater verwijtbare redenen geen doorgang vindt. Indien de Bezoeker om welke reden dan ook geen gebruik maakt van het toegangsbewijs, komt dit voor zijn/haar eigen rekening. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. In deze gevallen vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats.

2.4 Toegangsbewijzen blijven eigendom van het Theater, ook nadat de Bezoeker de toegangsprijs heeft voldaan. De Bezoeker kan de toegang worden ontzegd, wanneer zou blijken dat het toegangsbewijs niet is verkregen van het Theater of van andere erkende (voor-)verkoopadressen.

3.0 Verblijf in het gebouw

3.1 Gedurende zijn/haar verblijf in het Gebouw dient de Bezoeker zich in overeenstemming met de openbare orde, de goede zeden en de met betrekking tot de aard van het bezochte evenement geldende regels van fatsoen te gedragen. De Bezoeker is in dit verband tevens verplicht de door de als zodanig kenbare functionarissen van het Theater gegeven aanwijzingen en instructies op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een leidinggevend functionaris van het Theater de Bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de Bezoeker voor het betreffende evenement de verdere toegang tot het Gebouw worden ontzegd, zonder dat de Bezoeker enig recht op vergoeding van zijn/haar toegangsbewijs geldend kan maken.

3.2 Het is de Bezoeker onder meer verboden:
a. aan derden in het Gebouw goederen en schriftelijk informatie zonder uitdrukkelijke toestemming van de directie van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
b. (huis-)dieren het Gebouw in te brengen;
c. etenswaren en/of (alcoholische) consumpties in het Gebouw mee te brengen;
d. naar het oordeel van een functionaris van het Theater gevaarlijke en/of voor de bezoekers hinderlijke voorwerpen of stoffen het Gebouw in te brengen c.q. met zich mee te voeren;
e. Drugs in het gebouw mee te nemen en/of te gebruiken.

3.3 In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid zulks redelijkerwijze vereist, kan de bedrijfsleiding van het Theater inzage verlangen in door de Bezoeker meegevoerde (hand-) bagage. Indien zulks noodzakelijk wordt geacht, kan speciaal daarvoor opgeleid en getraind personeel de Bezoeker bovendien verzoeken mee te werken aan een veiligheidsfouillering. In geval van weigering van medewerking kan de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Gebouw worden ontzegd zonder dat de Bezoeker enig recht heeft op restitutie van de prijs van het toegangsbewijs.

3.4 Het is de Bezoeker verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Theater, foto-, video-, film-, geluids- en andere opnameapparatuur in het Gebouw bij zich te hebben of genoemde apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Theater te gebruiken. Telefoontoestellen of andere middelen van draadloze communicatie moeten voor het betreden van het Gebouw buiten gebruik gesteld worden. De als zodanig kenbare functionarissen van het Theater zijn bevoegd om afgifte te vorderen van eventueel aangetroffen apparatuur en deze gedurende het verblijf van de Bezoeker in het Gebouw in bewaring te nemen. Bij weigering van medewerking kan de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Gebouw worden ontzegd, zonder dat de Bezoeker enige aanspraak kan maken op restitutie van de prijs van het toegangsbewijs.

3.5 Het Theater behoudt zich het recht voor van het evenement waarbij de Bezoeker aanwezig is beeld- en/of geluidsopnamen te (doen) maken. De Bezoeker zal geen auteursrechtelijk of ander bezwaar maken tegen de gebruikmaking van zijn portret/gelijkenis als onderdeel van de openbaarmaking van genoemde evenementen.

3.6 Binnen het theater gelden in de daartoe aangewezen ruimten regels inzake het rookverbod. De Bezoeker is gehouden zich aan deze voorschriften inzake het roken te houden. De Beheerder van het Gebouw is bevoegd bij weigering van medewerking van de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Gebouw te ontzeggen, zonder dat de Bezoeker enige aanspraak kan maken op restitutie van de prijs van het toegangsbewijs.

4.0 Aansprakelijkheid van het Theater

4.1 Het verblijf van de Bezoeker in het Gebouw is voor zijn/haar eigen rekening en risico.

4.2 Het Theater is slechts aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden zaaks- en/of gevolgschade of de Bezoeker toegebracht letsel, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van het Theater en/of zijn functionarissen, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen het Theater verzekerd is, dan wel, naar redelijkheid en billijkheid, verzekerd had behoren te zijn en voor het daarin gehanteerde maximumbedrag. De aansprakelijkheid van het Theater wordt ondermeer uitgesloten voor:
a. schade tengevolge van het handelen van derden, waaronder begrepen door het Theater ingeschakelde personen en huurders van (ruimten in) het Gebouw en de door deze derden ingeschakelde personen;
b. schade tengevolge van het niet opvolgen van door de functionarissen van het Theater gegeven instructies en van het niet naleven van de in het algemeen geldende regels van fatsoen;
c. (gevolg-)schade ten gevolge van niet voorzienbare wijzigingen in de aanvangs- en slottijden van de evenementen waarop de overeenkomst tussen het Theater en de Bezoeker betrekking heeft;
d. schade op enigerlei wijze veroorzaakt door andere bezoekers.

4.3 Het Theater is nimmer aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden schade, die is ontstaan ten gevolge van overmacht aan de zijde van het Theater. Onder overmacht wordt mede verstaan elke van de wil van het Theater onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst reeds als mogelijkheid te voorzien -, die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlog, oorlogsgeweld, burgeroorlog, oproer, rellen, optreden van politie en/of brandweer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van het Theater c.q. in het Gebouw, weersomstandigheden en om welke reden dan ook niet-functionerend openbaar vervoer.

5.0 Reclame/ klachten

5.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst tussen het Theater en de Bezoeker dienen de directie van het Theater binnen acht dagen nadat de uitvoering van de overeenkomst heeft plaatsgevonden bij aangetekend schrijven te bereiken. Klachten die na deze termijn worden ingediend worden door het Theater niet in behandeling genomen.

5.2 Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het Theater te vermijden, klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding aan de zijde van het Theater:

a. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op wijzigingen in het programma, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wijzigingen in de perso(o)n(en) van optredenden, in de samenstelling van het programma, annuleringen of verschuivingen van evenementen naar een andere datum;
b. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de kwaliteit van de uitvoeringen van de evenementen waarop de overeenkomst tussen het Theater en de Bezoeker betrekking heeft;
c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers of wederrechtelijke indringers daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest; bij herhaalde overlast of ongemak door bepaalde, nader te identificeren bezoekers zal het Theater het mogelijke verrichten om deze bezoekers in de toekomst zonodig de toegang te ontzeggen;
d. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden aan het Gebouw, dan wel op de gevolgen van deze onderhoudswerkzaamheden die redelijkerwijs op dat moment mochten worden verricht;
e. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in de zalen van het Gebouw;
f. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, waaronder begrepen beperkt zicht voor de Bezoeker, veroorzaakt door (geluids-) opnamen door de media en de naar aanleiding daarvan getroffen technische voorzieningen in de zalen;
g. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op (geluids-) overlast veroorzaakt door gelijktijdig plaatsvindende evenementen, daaronder begrepen noodzakelijke handelingen die dienen ter voorbereiding op deze evenementen, of die op enige andere wijze met deze evenementen samenhangen, in andere ruimten van het Gebouw;
h. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de toewijzing en de verdeling van de plaatsen en/of een door omstandigheden noodzakelijke wijziging van het stoelenplan;
i. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, waaronder begrepen beperkt zicht op toneel en boventiteling;
j. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de aan- of afwezigheid van boventiteling, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van de technische voorzieningen, dan wel de keuze van het theater die voorziening al dan niet aan te bieden;
k. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak door stakingen van het openbaar vervoer;
l. klachten omdat de Bezoeker de toegang tot de zaal is ontzegd vanwege de omstandigheden dat het evenement in deze zaal reeds een aanvang heeft genomen.

6.0 Persoonsgegevens

6.1 Gegevens met betrekking tot de Bezoeker, waaronder de gegevens met betrekking tot de naam, het adres en woonplaats van de Bezoeker, die door het Theater en/of de Uitlijn worden geregistreerd in verband met de verstrekking van een toegangsbewijs, worden opgenomen in een registratie in de zin van de Wet Persoonsregistratie (WPR). Het Theater en/of het verkooppunt is de houder van deze registratie.

Een kopie van het aanmeldingsformulier ingevolge de WPR van deze registratie ligt ter inzage bij het Theater en het verkooppunt. Indien de Bezoeker geen persoonlijk geadresseerde informatie wenst te ontvangen, dan kan dit worden aangegeven door een brief te schrijven naar het Theater of: Stichting Kaartverkoop Netwerk Nederland, Postbus 15953, 1001 NL Amsterdam.

7.0 Overige voorwaarden / regelingen

7.1 Eigen (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van het Theater.

8.0 Toepasselijk recht / Bevoegde rechter

8.1 Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de Bezoeker en het Theater is Nederlands recht van toepassing.

8.2 Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de Bezoeker en het Theater voortvloeien worden ter uitsluitende berechting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

De Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn op 26 november 2002 ter Griffie van de Rechtbank te Amsterdam gedeponeerd onder nummer 268/2002.