



Algemene Voorwaarden Eventim (Eventim.nl)

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de verkoop van Tickets en overige producten die via de website www.eventim.nl en de daaraan gekoppelde verkoopkanalen van EVENTIM Benelux B.V. tot stand komen. Eventim bemiddelt daarbij namens de betreffende Organisator of Dienstverlener bij de totstandkoming van de overeenkomst tussen de Koper en de Organisator. Eventim is geen partij bij deze overeenkomst en verwijst Kopers naar de geldende voorwaarden van de Organisator of Dienstverlener. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing per januari 2026.

Contactgegevens Eventim

EVENTIM Benelux B.V., tevens handelend onder de naam Eventim, gevestigd te Groningen met bezoekadres: De Ruijterkade 113, 1011 AB te Amsterdam (KVK 01140404).

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden	4
Artikel 3 - Account en gebruik van het Eventim Platform	4
Artikel 4 - Aanbod en informatie	4
Artikel 5 - Uitsluiting herroepingsrecht; Onderzoeksplicht Koper	4
Artikel 6 - Prijzen en bijkomende kosten ("service fee")	5
Artikel 7 - Betaling	5
Artikel 7a - Eventim Cadeaubonnen	6
Artikel 8 - Levering	6
Artikel 9 - Doorverkoopverbod	7
Artikel 10 - Toegang en controle	7
Artikel 11 - Annulering van Evenement c.q. Tentoonstelling en restitutie	8
Artikel 12 - Aansprakelijkheid	8
Artikel 13 - Bepalingen voor (hotel)overnachtingen en aanvullende diensten	8
Artikel 14 - Klachten en klantenservice	9
Artikel 15 - Intellectuele eigendom	9
Artikel 16 - Privacy en verwerking van persoonsgegevens	9
Artikel 17 - Wijzigingsbeding	10
Artikel 18 - Toepasselijk recht	10

Artikel 1 - Definities

Algemene Voorwaarden	Deze Algemene Voorwaarden;
Bestelling	Een bestelling voor een of meer Tickets en/of Overige Producten van Organisator met gebruikmaking van het Eventim Platform;
Boekingbeschermingsbedrijf	Het bedrijf dat de Terugbetaling Bescherming aanbiedt;
Dienstverlener	Aanbieder van Overige Producten die zien op bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, lockers en/of merchandise;
Evenement	De publieke of besloten gebeurtenis zoals, maar niet uitsluitend, festivals, voordrachten, musicals, theater, toneel-, of muziekvoorstellingen, concerten, (dinner)shows, beurzen, sportevenementen of attractieparken;
Eventim	De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid EVENTIM Benelux B.V., statutair gevestigd te Groningen en bezoekadres De Ruijterkade 113, 1011 AB te Amsterdam;
Eventim Platform	De digitale omgeving die van Eventim, waaronder de website www.eventim.nl en daaraan gekoppelde verkoopkanalen die rechtstreeks door of namens EVENTIM Benelux B.V worden beheerd, via welke Kopers Tickets en/of Overige Producten kunnen bestellen, beheren en betalen. Het Eventim Platform wordt technisch gefaciliteerd via EVENTIM.Web;
Koper(s)	De partij die een Ticket of Overig Product koopt via het Eventim Platform;
Locatie Organisator	De locatie van het Evenement c.q. Tentoonstelling; De partij die via Eventim Tickets verkoopt en zich verbindt tot, en verantwoordelijk is voor de organisatie van het Evenement c.q. Tentoonstelling en de verkoop/het aanbieden van Overige Producten;
Overeenkomst	De overeenkomst inclusief Algemene Voorwaarden en voorwaarden van Organisator en de Locatie, dan wel de voorwaarden van de Dienstverlener die gelden tussen Organisator en/of Dienstverlener en Koper die via het plaatsen van een Bestelling op het Eventim Platform tot stand zijn gekomen;
Overig(e) Product(en)	Producten anders dan Tickets, bijvoorbeeld, doch niet beperkt tot, Terugbetaling Bescherming, transfers, lockers en/of merchandise;
Servicediensten	De diensten die Eventim aanbiedt in het kader van ticketverkoop, betalingsverwerking, klantenservice en andere ondersteunende activiteiten namens de Organisator of Dienstverlener.
Tentoonstelling	(Separate) onderdeel van een museum waarin kunst (objecten of culturele activiteiten) toegankelijk worden gemaakt voor Kopers;
Terugbetaling Bescherming	Bescherming van het annuleringsrisico die Koper via het Eventim Platform kan kopen bij de aankoop van zijn/haar Ticket. De Terugbetaling Bescherming komt rechtstreeks tot stand tussen de Koper en het Boekingbeschermingsbedrijf. De door de Koper verschuldigde kosten zullen door Eventim namens het Boekingbeschermingsbedrijf in rekening worden gebracht tijdens de Bestelling. Het Bestelnummer van het Ticket zal voor de Koper tevens als identificatienummer dienen voor de Terugbetaling Bescherming;
Ticket(s)	Het recht op toegang tot een Evenement c.q. Tentoonstelling, dat op een drager is vastgelegd;
Verkoopkanalen	Alle websites die gebruik maken van de diensten en/of software

van Eventim ten einde de verkoop van Tickets en/of Overige Producten mogelijk te maken;

Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen die rechtstreeks plaatsvinden via de website Eventim.nl of andere directe verkoopkanalen die door of namens EVENTIM Benelux B.V worden beheerd (*hierna gezamenlijk in enkelvoud: het Eventim Platform*)

Door de Bestelling af te ronden gaat de Koper een Overeenkomst aan met de Organisator en/of Dienstverlener en gaat Koper onverkort akkoord met deze Algemene Voorwaarden en de aanvullende voorwaarden van de Organisator en/of Dienstverlener en/of Locatie. De algemene voorwaarden van de Organisator en/of Dienstverlener worden door de Organisator en/of Dienstverlener, al dan niet via Eventim, ter hand gesteld aan de Koper, zijn te raadplegen via diens websites en zijn te allen tijde opvraagbaar bij de betreffende Organisator en/of Dienstverlener.

Het staat de Organisator vrij om deze aanvullende toetredingsvoorwaarden pas kenbaar te maken op Locatie voor zover deze voorwaarden in het belang zijn voor de openbare orde of veiligheid van bezoekers, artiesten en/of medewerkers ter plaatse.

Voor zover deze Algemene Voorwaarden conflicteren met andere algemene voorwaarden, dan prevaleren deze Algemene Voorwaarden, behalve met betrekking tot de bepalingen die de relatie tussen de Organisator of Dienstverlener met de Koper regelen.

Eventim treedt namens de Organisator of Dienstverlener op als tussenpersoon en is geen partij bij de overeenkomst die via het Eventim Platform met Koper tot stand komt.

Eventim behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden op ieder ogenblik te wijzigen, waarbij de wijzigingen van kracht worden zodra ze op de website zijn gepubliceerd en ze gelden uitsluitend voor toekomstige Bestellingen. Reeds afgesloten overeenkomsten en reeds gekochte Tickets blijven onderworpen aan de versie die gold op het moment van de Bestelling.

Artikel 3 - Account en gebruik van het Eventim Platform

Om gebruik te kunnen maken van de Servicediensten via het Eventim Platform is het vereist dat de Koper een persoonlijk account aanmaakt. De Koper is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en actuele gegevens bij de registratie, en voor de beveiliging en vertrouwelijkheid van zijn inloggegevens.

Indien de Koper misbruik of verlies van zijn inloggegevens vermoedt, dient hij dit onverwijld te melden aan Eventim via de klantenservice. Eventim is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit ongeoorloofd gebruik van het account door derden.

De Koper kan zijn account laten verwijderen via de klantenservice, onverminderd de wettelijke bewaartermijnen die Eventim in acht dient te nemen.

Artikel 4 - Aanbod en informatie

Alle informatie en kenmerken van Evenementen, Tentoonstellingen, Tickets en Overige Producten die via het Eventim Platform worden weergegeven, zijn gebaseerd op de informatie die door of namens de betreffende Organisator of Dienstverlener aan Eventim is verstrekt. Eventim besteedt uiterste zorg aan de juistheid en actualiteit van de weergegeven informatie, maar kan niet garanderen dat alle gegevens, waaronder prijzen, beschikbaarheid, data, beschrijvingen of voorwaarden, steeds volledig, juist of foutloos zijn. Kennelijke (druk- of type-)fouten, technische storingen of evidente onjuistheden binden Eventim noch de Organisator.

Elke Organisator of Dienstverlener is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de informatie die via het Eventim Platform wordt getoond, waaronder begrepen maar niet beperkt tot tarieven, toeslagen, beleidsregels, aanvullende voorwaarden en de beschikbaarheid van Tickets of Overige Producten. Eventim kan niet aansprakelijk worden gesteld voor onjuiste, onvolledige of verouderde informatie die door of namens de Organisator of Dienstverlener is aangeleverd.

Artikel 5 - Uitsluiting herroepingsrecht; Onderzoeksplicht Koper

Het herroepingsrecht is op grond van artikel 6:230p (onderdeel e) van het Burgerlijk Wetboek uitdrukkelijk uitgesloten op de verkoop van Tickets en Overige Producten.

Dit betekent dat de Koper geen bedenktijd van 14 dagen toekomt om de Bestelling kosteloos te annuleren/retourneren. Dit geldt voor Tickets, en voor Overige Producten, voor zover deze Overige Producten vallen onder een wettelijke uitzonderingsgrond op het herroepingsrecht, waarbij er door Organisator rekening moet worden gehouden met een bepaalde capaciteit of strekt tot het aanbieden van goederenvervoer, van autoverhuurdiensten, van catering en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, en indien in de overeenkomst tussen Koper en Dienstverlener een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien, waaronder, maar niet uitsluitend lockers.

Bestellingen die niet onder een dergelijke wettelijke uitzonderingsgrond vallen, zijn het onderwerp van de voorwaarden van Organisator.

Indien mogelijk kunnen wijzigingen met betrekking tot de Bestelling kunnen via de klantenservice van Eventim worden aangevraagd. De Organisator of Dienstverlener kan het verzoek weigeren of accepteren, waarbij er mogelijk voor wijzigingen extra kosten gerekend kunnen worden. Eventueel kan de Koper een beroep doen op de optionele Terugbetaling Bescherming, zulks voor zover het Boekingbeschermingsbedrijf deze kosten (schade) op grond van haar voorwaarden vergoedt. Eventim is geen partij bij deze verzekeringsovereenkomst en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de uitvoering daarvan. De Koper dient zich in een zodanig geval rechtstreeks tot het Boekingbeschermingsbedrijf te wenden.

Onderzoeksplicht Koper

De Koper is verantwoordelijk om ontvangen producten te controleren op juistheid (de zogenaamde "onderzoeksplicht" van de Koper). Indien sprake is van een foutieve (non-conforme) levering, bijvoorbeeld in het geval van onjuiste (Ticket)gegevens zoals rang, plaats, Evenement c.q. Tentoonstelling of naam van de tickethouder, dan ontvangt de Koper op eerste schriftelijke verzoek en zonder bijkomende kosten een nieuw product, op voorwaarde dat de Koper de reeds geleverde producten aan Organisator (in dit geval Eventim) retourneert en fouten in het product zonder onredelijke vertraging aan Organisator en Eventim meldt. Het achteraf wijzigen van namen ("substitutie") is expliciet uitgesloten van het recht op kosteloze aanpassing.

Organisator en Dienstverlener behouden zich te allen tijde het recht voor om Bestellingen te weigeren zonder opgave van redenen, waaronder (het vermoeden van) misbruik van het Eventim Platform door Koper of (het vermoeden van) commerciële en/of grootschalige doorverkoop.

Artikel 6 - Prijzen en bijkomende kosten ("service fee")

De getoonde (nominale) prijzen van Tickets en/of Overige Producten op Verkoopkanalen zijn in beginsel inclusief servicekosten. De Organisator bepaalt de nominale prijs van het Ticket; Eventim rekent namens de Organisator de bijkomende servicekosten door aan de Koper. Servicekosten worden bij de Koper in rekening gebracht voor noodzakelijke kosten voor onder meer, maar niet uitsluitend, administratie, exploitatie- en onderhoudskosten, beheer van toegangscontroles, (verplichte) lidmaatschappen van poppodia, het beschikbaar stellen van een klantenservice en indien van toepassing kosten voor toezending van fysieke Tickets en/of Overige Producten.

De (hoogte van de) servicekosten wordt altijd vooraf en duidelijk vermeld bij de Bestelling of opgenomen in de totaalprijs van Ticket of Overige Producten. Afhankelijk van het product kunnen servicekosten per product of per volledige Bestelling in rekening worden gebracht. Servicekosten kunnen op elk moment door de Organisator gewijzigd worden, doch nooit achteraf met terugwerkende kracht.

De prijzen voor Tickets en/of Overige Producten kunnen hoger liggen dan de door Eventim op de Tickets geprijsde prijzen in verband met mogelijke bijkomende kosten voor bijvoorbeeld reservering, betaling en/of bezorging. De wettelijke BTW-tarieven zijn van toepassing.

Artikel 7 - Betaling

Bij het plaatsen van een Bestelling verplicht Koper zich tot betaling van het corresponderende totaalbedrag aan Eventim - die deze betalingen namens Organisator of Dienstverlener collecteert -, of geeft de Koper toestemming aan Eventim om het corresponderende bedrag van de door Koper opgegeven tegenrekening af te schrijven. Koper ontvangt een betalingsbevestiging zodra de transactie correct heeft plaatsgevonden.

Alle Bestellingen, ongeacht hun plaats van uitgifte, worden betaald in Euro's, tenzij anders vermeld op de betreffende Verkoopkanalen.

De Overeenkomst tussen Koper en Organisator en/of Dienstverlener komt definitief tot stand zodra Eventim de (autorisatie van) de betaling door Koper heeft ontvangen en verwerkt en Koper een (schriftelijke) bevestiging heeft ontvangen van Organisator of van Eventim namens Organisator. De Koper heeft dan bevrijdend betaald aan Eventim.

De betalingsbevestiging dient opzichzelfstaand uitdrukkelijk niet als voltooide Bestelling. Er is pas sprake van een voltooide Bestelling c.q. koop zodra de Koper hiervan (schriftelijk) bericht krijgt door of namens Organisator. Tot het moment van bevestiging kan de Koper geen rechten ontlenen en/of levering afdwingen. Indien er wel een volledige betaling heeft plaatsgevonden maar door omstandigheden geen levering van het Ticket of Overige Producten mogelijk blijkt, heeft de Koper recht tot terugbetaling van het volledige aankoopbedrag, inclusief eventueel bijkomende kosten zoals servicekosten die door Koper betaald zijn. Organisator of Dienstverlener garandeert dat het aankoopbedrag zonder onredelijke vertraging op de tegenrekening van Koper wordt teruggeboekt, met inachtneming van eventueel geldende voorwaarden van Organisator of Dienstverlener. Eventim behoudt zich het recht voor een Bestelling te annuleren indien twijfel bestaat over de juistheid van de door de Koper verstrekte betaalgegevens of bij het vermoeden van misbruik of fraude.

Indien Koper kiest voor een betaling in termijnen, gelden naast deze Algemene Voorwaarden aanvullend de voorwaarden van het Installment Plan. Deze worden separaat aangeboden wanneer Koper voor het Installment Plan kiest.

Artikel 7a - Eventim Cadeaubonnen

1. Dit artikel is van toepassing op alle door Eventim uitgegeven cadeaubonnen, ongeacht de vorm (elektronisch, gedrukte cadeaubonnen, papieren cadeaubonnen of cadeaukaarten) (hierna gezamenlijk in enkelvoud: "Cadeaubon"). Cadeaubonnen kunnen uitsluitend worden gebruikt voor aankopen op het Eventim Platform, voor zover Eventim dit betaalmiddel accepteert.
2. Iedere Cadeaubon is voorzien van een unieke code en wordt slechts eenmaal verstrekt. In geval van diefstal, verlies of gebruik door onbevoegde derden (waaronder begrepen het wissen van de e-mail waarin de code is opgenomen) vindt geen vergoeding of vervanging plaats.
3. Eventim behoudt zich het recht voor om een Cadeaubon uitsluitend te accepteren na ontvangst van de originele Cadeaubon of originele e-mail waarmee de code is verzonden.
4. Een Cadeaubon is geldig gedurende de op de Cadeaubon of in de bijbehorende e-mail vermelde periode. Na het verstrijken van de geldigheidsduur kan de Cadeaubon niet meer worden gebruikt.

5. Cadeaubonnen kunnen niet worden gebruikt voor reeds tot stand gekomen, maar nog niet betaalde bestellingen. Cadeaubonnen of de restwaarde daarvan zijn niet inwisselbaar voor geld. De restwaarde kan gedurende de geldigheidsduur worden gebruikt voor latere aankopen via het Eventim Platform.
6. Het is niet toegestaan Cadeaubonnen of de werking daarvan te wijzigen, te vervalsen, te ondermijnen of anderszins aan te tasten (waaronder hacking). Iedere poging daartoe wordt geregistreerd en leidt ertoe dat het gebruik van de betreffende Cadeaubon wordt ontzegd.
7. Het is niet toegestaan Cadeaubonnen op enige wijze te gebruiken voor commerciële doeleinden of andere doeleinden dan waarvoor deze zijn uitgegeven.

Artikel 8 - Levering

De Koper kiest tijdens de Bestelling de wijze van levering. Eventuele additionele kosten voor bepaalde vormen van levering worden vooraf vermeld bij de totaalprijs van de Bestelling. Koper gaat door betaling onherroepelijk akkoord met deze kosten.

Delayed fulfilment

De Organisator behoudt zich het recht voor om de levering van Tickets uit te stellen (*delayed fulfilment*). Dit betekent dat de Tickets pas kort voor het Evenement worden verzonden aan de Koper, ook als de aankoop eerder is voltooid. De Organisator informeert de Koper duidelijk en tijdig over de verwachte leveringswijze en -termijn. Uitgestelde levering ontslaat de Organisator niet van de verplichting om Tickets zodanig en tijdig te leveren dat de Koper toegang kan verkrijgen tot het Evenement.

De uitgestelde levering is bedoeld om ongeoorloofde doorverkoop van Tickets tegen te gaan en de toegang tot het Evenement zo eerlijk mogelijk te houden. Hiermee wordt misbruik beperkt, zoals de doorverkoop tegen woekerprijzen (zie artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden). De Koper gaat hiermee akkoord. De Organisator is niet aansprakelijk voor eventuele schade of claims die voortvloeien uit of verband houden met het beleid voor uitgestelde levering.

Artikel 9 - Doorverkoopverbod

Door of namens Organisator geleverde Tickets blijven eigendom van de Organisator. Tickets moeten worden gezien als een fysieke of digitale representatie van een licentie de Evenementen c.q. Tentoonstellingen van Organisator te bezoeken, welke licentie ten alle tijden door Organisator kan worden ingetrokken.

Koper mag niet zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van Organisator Tickets aan derden (door)verkoop dan wel deze op enige andere (commerciële) wijze, direct of indirect Tickets aan derden verstrekken of beschikbaar stellen tegen verhoogde prijzen (meer dan 20% van de originele waarde van het Ticket) en/of in grote hoeveelheden (meer dan 9 kaarten, of anderszins meer dan het door Organisator gestelde Ticket limiet per persoon, als dat lager is dan 9).

Koper erkent het belang van Eventim, Organisator en andere Kopers c.q. bezoekers van het Evenement c.q. Tentoonstelling om te voorkomen dat er doorverkoop van de Tickets plaatsvindt, zodanig dat door de doorverkoop Tickets worden aangeboden tegen woekerprijzen. Eventim kan de toegang weigeren of een Bestelling niet aanvaarden uitsluitend op basis van vooraf kenbaar gemaakte, objectieve gronden, waaronder: (i) vastgesteld gebruik van geautomatiseerde middelen (bots) of andere oneigenlijke middelen bij de bestelling; (ii) samenwerking met professionele doorverkopers of zwartemarkthandel; (iii) overschrijding van per persoon vastgestelde aankooplimieten; (iv) een concreet fraude- of betalingsrisico; of (v) schending van toepasselijke doorverkoopverboden of (huis)regels die vooraf duidelijk zijn meegedeeld. Een beslissing op basis van een vermoeden steunt op redelijke en verifieerbare indicatoren.

Organisator behoudt het recht om Tickets ongeldig te verklaren indien niet is voldaan aan deze bepalingen, bijvoorbeeld zoals in het geval van ongeoorloofde doorverkoop. Zie verder artikel 10 (Toegang en controle).

Uitzondering fanSALE

In afwijking van het voorgaande is het de Koper toegestaan om Tickets door te verkopen via het door Eventim geëxploiteerde of geautoriseerde platform fanSALE (www.fansale.nl), mits dit platform de Tickets accepteert en de doorverkoop plaatsvindt in overeenstemming met de voorwaarden van fanSALE.

Eventim is geen partij bij de overeenkomst die via fanSALE tot stand komt tussen de verkoper en de koper van het Ticket en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de uitvoering daarvan. De Organisator behoudt zich het recht voor om Tickets ongeldig te verklaren die buiten fanSALE of andere door Eventim geautoriseerde verkoopkanalen zijn verkocht.

Artikel 10 - Toegang en controle

Organisator kan de houder van een Ticket verplichten deze te personaliseren. De Organisator heeft het recht om de identiteit van tickethouders te controleren bij de ingang(en) van het Evenement c.q. Tentoonstelling. Tickethouders dienen daarom te beschikken over een geldig identiteitsbewijs zoals rijbewijs, paspoort of ID-kaart. Organisator of Locatie behoudt het recht om toegang te weigeren indien de persoonsgegevens van de houder van een Ticket niet overeenkomt met de gegevens zoals vermeld op het Ticket, dit om eventuele doorverkoop, fraude of misbruik te voorkomen. Koper is volledig verantwoordelijk voor het invoeren van de juiste gegevens tijdens de personalisatie-stap en heeft geen recht op (schade)vergoeding indien gegevens onjuist zijn of niet overeenkomen met getoonde persoonsgegevens.

Organisator is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor diefstal, fraude, (onrechtmatige) kopieën en/of verlies voor zover dit redelijkerwijs niet aan Organisator kan worden aangerekend.

De Organisator behoudt het recht om toegang tot Evenement c.q. Tentoonstelling aan tickethouders te ontzeggen indien zij buiten de eventueel aangegeven toegangstijden arriveren. Organisator heeft te allen tijde het recht om (een) verkocht(e) Ticket(s) ongeldig te maken en/of toegang tot het Evenement c.q. Tentoonstelling te ontzeggen, zonder recht op restitutie en/of schadevergoeding, in het geval van:

- (het vermoeden van) illegale doorverkoop van Tickets als in artikel 9 van de Algemene Voorwaarden,
- het onvermogen van de Koper c.q. Bezoeker zich te kunnen legitimeren,
- Fraude met betrekking tot de aankoop van Ticket, misbruik van het Eventim Systeem of vervalsing van identiteit van Koper en/of bezoeker,
- overige gevallen waarbij toetreding een risico vormt voor de openbare orde of veiligheid, zulks ter discretie van de Organisator of de Locatie, al dan niet op last of aanraden van overheidsautoriteiten.

Artikel 11 - Annulering van Evenement c.q. Tentoonstelling en restitutie

Door omstandigheden kan de Organisator besluiten het Evenement c.q. Tentoonstelling te verplaatsen naar een andere tijd, datum en/of Locatie of geheel te annuleren. Dit valt geheel buiten de invloedssfeer van Eventim. Kopers zullen in deze gevallen vooraf (schriftelijk, per e-mail, website, whatsapp of sms) worden geïnformeerd door de Organisator of Eventim.

De gevolgen van de annulering of verplaatsing van het Evenement c.q. Tentoonstelling zijn geregeld in de bijzondere voorwaarden van de Organisator.

Alleen Organisator is verantwoordelijk voor het doen van restituties. Eventim kan en zal geen restituties uitvoeren zonder voorafgaande opdracht van Organisator, en pas nadat Organisator de desbetreffende restitiegelden aan Eventim beschikbaar heeft gesteld. Eventim kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor restitutie of een gebrek daaraan (zie ook artikel 12 - Aansprakelijkheid)

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

Het is in alle gevallen de Organisator of Dienstverlener die uitvoering zal geven aan de Overeenkomst. Eventim is als tussenpersoon niet aansprakelijk voor de nakoming door Organisator of Dienstverlener, voor enige vorm van (in)directe schade en/of restitutie die het gevolg is van niet-nakoming door de Organisator of Dienstverlener jegens Koper. Eventim is bijvoorbeeld niet aansprakelijk voor schade of kosten van Koper door verplaatsing of annulering van Evenementen c.q. Tentoonstellingen.

Eventim is niet aansprakelijkheid voor schade die Koper lijdt, doordat Eventim de Tickets al dan niet tijdelijk niet kan leveren, indien die vertraging of het niet of onjuist afleveren niet kan worden toegerekend aan Eventim. Er is in elk geval sprake van overmacht bij terrorisme(dreiging), oorlog, sabotage, stakingen, noodweer, overstromingen, maatregelen van overheidswege, ziekte, pandemieën, epidemieën, storingen in elektriciteit of het communicatienetwerk – of middelen of andere onvoorziene omstandigheden ten gevolge waarvan uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijze niet meer van Eventim verlangd kan worden.

Eventim aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van Tickets door de Koper, door welke oorzaak dan ook, voor zover Organisator (of Eventim) hier redelijkerwijs niet voor verantwoordelijk kan worden gehouden. Vanaf het moment dat het Ticket aan de Koper ter beschikking is gesteld, rust op de Koper het risico van verlies, diefstal, beschadiging of misbruik.

Bij verlies, misbruik of diefstal kan de Koper geen aanspraak maken op een vervangend Ticket.

Eventim aanvaardt geen aansprakelijkheid voor Tickets die van derden zijn verkregen.

Artikel 13 - Bepalingen voor (hotel)overnachtingen en aanvullende diensten

Indien (hotel)overnachtingen of andere aanvullende diensten, zoals vervoer per bus of vliegtuig, in combinatie met Tickets voor Evenementen worden aangeboden, treedt Eventim, net als in alle andere gevallen, uitsluitend op als tussenpersoon. Eventim is niet betrokken als organisator of aanbieder van een pakketreisovereenkomst en kan derhalve nooit worden aangemerkt als "Pakketreisaanbieder" in de zin van de Richtlijn Pakketreizen (EG 2015/2302).

Eventim biedt geen klantenservice voor vragen, klachten of claims met betrekking tot de pakketreis (zoals (hotel)overnachtingen en/of aanvullende diensten (zoals vervoer) in combinatie met Tickets). Consumenten worden in dergelijke gevallen altijd doorverwezen naar de Organisator die verantwoordelijk is voor het aanbieden en uitvoeren van de pakketreis.

Eventim aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verplichtingen of claims die voortvloeien uit de verkoop van Tickets in combinatie met aanvullende diensten, zoals (hotel)overnachtingen of vervoer. De Organisator die dergelijke combinaties aanbiedt, is volledig verantwoordelijk voor de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief maar niet beperkt tot de Richtlijn Pakketreizen (EG 2015/2302).

Artikel 14 - Klachten en klantenservice

Een klacht over de dienstverlening van Eventim dient de Koper zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een redelijke termijn na ontdekking van het gebrek, kenbaar te maken via de contactmogelijkheden vermeld in de orderbevestiging of op de website van Eventim.

Klachten die betrekking hebben op het Evenement, de Organisator of de uitvoering van de Overeenkomst dienen rechtstreeks aan de betreffende Organisator te worden gericht.

Artikel 15 - Intellectuele eigendom

Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot het Eventim Platform, waaronder teksten, beelden, logo's en software, berusten bij Eventim of haar licentiegevers. Het is de Koper niet toegestaan enig onderdeel van het platform of daarop weergegeven content te verveelvoudigen, openbaar te maken of anderszins te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eventim of de betreffende rechthebbende.

Artikel 16 - Privacy en verwerking van persoonsgegevens

Eventim verwerkt persoonsgegevens van Kopers in het kader van het gebruik van het Eventim Platform en de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder begrepen het faciliteren van ticketverkoop, betalingsverwerking, klantenservice en aanverwante diensten.

De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), en conform de Privacyverklaring van Eventim, die voorafgaand aan de aankoop aan de Koper ter beschikking wordt gesteld en raadpleegbaar is via <https://www.eventim.nl/help/data-protection/>.

Afhankelijk van de aard van de dienst en de specifieke verwerking kan Eventim persoonsgegevens verwerken ten behoeve van en/of in samenwerking met de Organisator en/of Dienstverlener. De Organisator en/of Dienstverlener blijft verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die plaatsvindt in het kader van de organisatie en uitvoering van het Evenement c.q. Tentoonstelling.

Tijdens Evenementen kunnen door of namens de Organisator beeld- en geluidsopnamen worden gemaakt. De verwerking van dergelijke opnamen valt onder het privacybeleid van de betreffende Organisator of Locatie.

Koper heeft, voor zover wettelijk van toepassing, het recht op inzage, rectificatie, beperking, verwijdering en overdraagbaarheid van diens persoonsgegevens. Verzoeken daartoe kunnen worden gericht aan Eventim, de Organisator of de Dienstverlener, afhankelijk van de aard van de betreffende verwerking.

Artikel 17 - Wijzigingsbeding

Eventim kan deze voorwaarden eenzijdig wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zullen in dat geval naar de Koper worden toegezonden.

Artikel 18 – Toepasselijk recht

Op deze algemene ticketvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit of in verband met deze algemene ticketvoorwaarden zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Amsterdam.