



Algemene Voorwaarden Het Kersthuis

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bezoeker:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitvoering van zijn beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met de Ondernemer ten behoeve van het verkrijgen van toegang tot een Evenement;
2. **Evenement:** de georganiseerde gebeurtenis, zoals een gebeurtenis van muzikale, culturele, sportieve en/of recreatieve aard, waarvoor Ondernemer tickets verkoopt;
3. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Bezoeker om binnen de Bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
4. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
5. **Ondernemer:** de rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten aan Bezoekers aanbiedt, handelend onder de naam DOSS Event Support en ingeschreven onder Kamer van Koophandel nummer 6829149;
6. **Overeenkomst Op Afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
7. **Terrein:** het aangewezen gebied waarin of waarop het Evenement plaatsvindt;
8. **Website:** de website van de Ondernemer, bereikbaar via www.hetkersthuisalkmaar.nl.

Artikel 2 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Bezoeker van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst, inclusief de uitvoering daarvan, tussen Ondernemer en Bezoeker.
3. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
4. Als de aanvaarding door Bezoeker (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het door de Ondernemer uitgebrachte aanbod, is de Ondernemer daar niet aan gebonden, tenzij de Ondernemer anders aangeeft.
5. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
6. De Ondernemer heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de overeenkomst.
7. De Ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Bezoeker aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
8. Bezoeker is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Bezoeker er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de Ondernemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Bezoeker redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, op tijd en juist worden verstrekt.
9. De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van de overeenkomst.
10. Als plaats van levering geldt het (e-mail)adres dat de Bezoeker aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt. Als plaats van levering voor producten geldt afhalen op de op de Website vermelde locatie.

Artikel 3 - Herroepingsrecht

1. Het Herroepingsrecht geldt alleen voor consumenten en alleen voor Overeenkomsten Op Afstand.
2. De bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Bij tickets

3. Het Herroepingsrecht geldt niet voor dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering.
4. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien, zijn uitgezonderd van het Herroepingsrecht.
5. Indien Bezoeker vooraf toestemming heeft gegeven voor aanvang van de dienstverlening binnen de herroepingstermijn en de dienst volledig is uitgevoerd (bijvoorbeeld er is een datum gekozen voor vergelding van een aangekocht ticket, en het ticket is gebruikt als toegangsbewijs), geldt het Herroepingsrecht niet meer.

Bij cadeaubonnen

6. Digitale cadeaukaarten kunt u niet herroepen. Bij het doen van een bestelling met digitale online-inhoud wordt u in het bestelproces erop gewezen dat u door het bestellen akkoord gaat met levering (u krijgt een e-mail met de voucher). Verder erkent u dat u uw recht om de overeenkomst te herroepen verliest zodra het downloaden van de digitale inhoud is begonnen.

Bij producten

7. De Bezoeker kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
8. De Bezoeker stuurt binnen uiterlijk 14 dagen na herroeping de producten terug, en dient zelf de verzendkosten voor de retournering te dragen.
9. De bedenktijd gaat in op de dag nadat de Bezoeker, of een vooraf door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de Bezoeker in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Bezoeker, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Bezoeker, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen.

Algemene regels bij herroepingsrecht bij diensten

10. Als de Bezoeker gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd van 14 dagen door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Ondernemer.
11. Indien de Bezoeker herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst aanvangt tijdens de Bedenktijd, is de Bezoeker de Ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de Ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
12. Tijdens de bedenktijd zal de Bezoeker zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Bezoeker het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
13. De Bezoeker is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan om de aard van het product te beoordelen, zoals hiervoor beschreven.
14. Indien aan de Herroepingsrecht voorwaarden is voldaan krijgt de Bezoeker het volledige orderbedrag van de retourzending (inclusief verzendkosten, in het geval de volledige bestelling wordt herroepen) gecrediteerd, binnen 14 dagen na herroeping.

Artikel 4 – Prijs en betaling

1. In het aanbod genoemde prijzen en bedragen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de Ondernemer dit bedongen heeft en deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of de Bezoeker de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De Bezoeker dient de bedongen bedragen vooruit te betalen. Indien de betaling niet is gelukt, komt de overeenkomst niet tot stand en dient de Bezoeker opnieuw te bestellen en betalen.
5. De Bezoeker heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.

Artikel 5 – Tickets

1. Een ticket geeft recht tot toegang tot een Evenement van de Ondernemer, zoals beschreven op of bij de ticketinformatie.
2. Bezoeker controleert of de juiste tickets zijn gereserveerd. Het risico op verlies, diefstal of misbruik van ticket(s) ligt bij Bezoeker vanaf het moment dat de tickets naar het door Bezoeker opgegeven e-mailadres zijn verstuurd. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende producten of diensten.
3. Ondernemer mag een maximum stellen aan het aantal beschikbare tickets.
4. De Ondernemer kan bepalen dat de toegang beperkt is tot personen met een ticket. Alleen de houder van het ticket die het ticket als eerste toont bij het evenement krijgt toegang. In het geval van op naam gestelde toegangsbewijzen mag de Ondernemer nadere controle (laten) uitvoeren om te onderzoeken of de houder daarvan ook de rechtmatige eigenaar is
5. Bezoeker moet er zelf voor zorgen dat hij de houder wordt en blijft van het benodigde ticket. Vanaf het moment dat het ticket aan de bezoeker ter beschikking is gesteld, rust op de Bezoeker het risico van verlies, diefstal, beschadiging of misbruik van het ticket. Bezoeker verbindt zich ertoe dit in haar bezoekersvoorwaarden duidelijk te maken.
6. Indien doorverkoop van het ticket is toegestaan, draagt Bezoeker er zorg voor dat de overnemende partij kennis heeft genomen van onderhavige voorwaarden en de huisregels.

Artikel 6 – Het Evenement

1. Toegang tot het aangegeven Terrein wordt (indien van toepassing) enkel verleend op vertoon van een geldig ticket en, indien gevraagd, een geldig legitimatiebewijs. Het ticket is enkel geldig voor de gekozen datum en (indien van toepassing) het gekozen tijdvak.
2. De Ondernemer kan een minimumleeftijd stellen voor toegang tot het Evenement. Voor het zelfstandig zonder begeleiding van een meerderjarige, bezoeken van het Evenement adviseert de Ondernemer een minimumleeftijd van 16 jaar.
3. De Ondernemer zal ernaar streven dat het programma zoveel mogelijk volgens het vooraf gecommuniceerde tijdschema, duur, volgorde en wijze van uitvoering te laten plaatsvinden. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor afwijkingen daarin en voor de (eventuele) schade welke daardoor voor Bezoeker mocht ontstaan.
4. Bezoeker vergewist zich voorafgaand aan het Evenement van de dan geldende huisregels.
5. Bezoeker zorgt voor naleving van geldende voorschriften op en rondom het Terrein, inclusief de naleving van milieuregels en gaat zorgvuldig om met het Terrein.
6. Bezoeker dient voorafgaand aan het Evenement via de Website de informatiepagina te raadplegen, over bereikbaarheid en eventuele ander belangrijke mededelingen zoals over verplaatsing of afgelasting.
7. De Ondernemer mag Bezoeker fouilleren bij binnenkomst. Bezoeker is verplicht hieraan medewerking te verlenen.
8. Het is bij Evenementen in niet toegestaan de volgende zaken mee te nemen: alcoholhoudende dranken, drugs, glaswerk, plastic flessen, blik, vuurwerk, wapens of enig ander gevaarlijk voorwerp. De Ondernemer mag bij het aantreffen van deze zaken, dit in beslag nemen. Het gebruik van professioneel foto-, film- of andere opnameapparatuur is niet toegestaan (inclusief drones).
9. Het maken van beeld- of geluidsmateriaal met een commercieel oogmerk is niet toegestaan, tenzij de Ondernemer hier toestemming voor heeft gegeven.
10. Bezoekers jonger dan 18 jaar mogen geen alcohol en/of tabak kopen en/of consumeren. Op verzoek van barpersoneel, security of andere bevoegden dient een geldig legitimatiebewijs getoond te worden.
11. De Ondernemer behoudt zich het recht voor de toegang tot het Evenement te weigeren of personen van het Evenement te verwijderen om redenen van openbare veiligheid (met inbegrip van crowd surfing of moshing, of het niet naleven van de maatregelen die op basis van de wet zijn genomen om de gezondheid of veiligheid van Bezoekers te waarborgen (zoals, maar niet beperkt tot, verspreiding van Covid-19 tegengaan), onaanvaardbaar gedrag dat schade, overlast of letsel kan veroorzaken, of overtreding van de huisregels. Deze Bezoekers zullen geen recht hebben op terugbetaling.

Artikel 7. Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door de Ondernemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde diensten en materialen berusten uitsluitend bij de Ondernemer of diens licentiegevers of toeleveranciers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Bezoeker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in de Overeenkomst of dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. In dat geval is recht tot gebruik niet-exclusief, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en geldig gedurende de overeenkomst.
3. Bezoeker zal geen aanduiding(en) met betrekking tot het vertrouwelijke karakter of van auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van Intellectuele Eigendom uit de materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
4. Bezoeker geeft Ondernemer toestemming om beeld- en geluidsmateriaal te maken en om dit werk, inclusief eventuele portretten en/of andere beschermde werken, te gebruiken voor onder andere commerciële of promotionele doeleinden. Bijvoorbeeld voor het promoten van dit of een ander Evenement.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Bezoeker betreedt het Evenement op eigen risico. De Ondernemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade, waaronder gehoor-, gezichts- of andere lichamelijke schade als gevolg van de bijwoning van het Evenement.
2. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor de inhoud en de wijze van uitvoeren van het programma van het Evenement, zoals de lengte of duur van het programma. De Ondernemer is ook niet aansprakelijk voor wijzigingen in het programma.
3. De Ondernemer is, voor zover de wet dat toestaat, tegenover Bezoeker niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder wordt verstaan gevolgschade of schade door gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, vertragingsschade, schade door verlies van gegevens, schade door overschrijding van termijnen, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Bezoeker en immateriële schade.
4. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van de Ondernemer voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan €15.000,- bedragen.
5. De in de Overeenkomst beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van de Ondernemer.
6. Tenzij nakoming door de Ondernemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van de Ondernemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts als Bezoeker de Ondernemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt. Bezoeker stelt de Ondernemer daarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming.
7. De Ondernemer kan niet tot nakoming van een verplichting worden gehouden in geval van overmacht.
8. De Ondernemer kan op geen enkel moment aansprakelijk worden gehouden voor welke vorm van schade aan of verlies van het ticket dan ook. Bij verlies of diefstal heeft Bezoeker geen recht op een vervangend ticket of op terugbetaling. Ondernemer is daarnaast niet aansprakelijk voor vertraging of het niet of onjuist afleveren van tickets, indien vertraging of het niet of onjuist afleveren niet kan worden toegerekend aan de Ondernemer.
9. De Ondernemer levert wettelijke garantie. Een door de Ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Bezoeker op grond van de overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden indien de Ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 9 - Annulering

1. De Ondernemer kan besluiten (maar is niet verplicht) om een (deel van een) Evenement te annuleren of verplaatsen, bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot) in geval van overmacht, ziekte en/of afzegging van de artiest(en), onvoldoende ticketverkoop, stakingen, brand, slechte weersomstandigheden, epidemieën en opgelegde overheidsmaatregelen die van invloed zijn op de inhoud en/of omvang van het Evenement.
2. Als de Ondernemer kiest voor verplaatsing, zal de datum en/of het tijdstip van uitvoering van de dienst (bijvoorbeeld de datum van het Evenement) verplaatst worden en behoudt de Bezoeker een rechtsgeldig ticket. Als de Bezoeker geen gebruik wenst te maken van zijn ticket op een nieuwe datum of tijdstip, biedt de Ondernemer de Bezoeker de gelegenheid om binnen een bepaalde periode restitutie aan te vragen. De Bezoeker ontvangt hiervoor een e-mail.
3. Als de Ondernemer kiest voor annulering, dan zal de Ondernemer de Bezoeker op diens verzoek de door hem betaalde vergoedingen voor het ticket terugbetalen.
4. Als een Evenement moet worden geannuleerd nadat het is aangevangen, stelt de Ondernemer de hoogte van het bedrag vast voor restitutie. De Ondernemer is niet aansprakelijk voor enige (andere) schade die is geleden door een Bezoeker als gevolg van annulering van het Evenement.

5. Bezoeker kan reeds aangekochte producten en/of diensten niet annuleren.
6. Bij overtreding door de Bezoeker van (één of meer van) de bepalingen in deze overeenkomst kan de Ondernemer besluiten het ticket ongeldig te maken of de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Evenement te weigeren zonder dat de Bezoeker recht heeft op restitutie of schadevergoeding.

Artikel 10- Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewaare tijd nadat de Bezoeker de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer.
2. Bij de Ondernemer ingediende klachten worden uiterlijk binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Bezoeker een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De Bezoeker dient de Ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 11 – Aanvullende bepalingen

1. Op overeenkomsten tussen de Ondernemer en de Bezoeker waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Tijdens een Evenement kunnen foto- en filmopnames gemaakt worden. De Bezoeker heeft het recht om hiertegen bezwaar te maken en kan zich daartoe melden bij het dienstdoende personeel. De Bezoeker is zich ervan bewust dat beeld- en/of geluidsopnamen kunnen worden verspreid c.q. geëxploiteerd via alle mogelijke mediavormen, inclusief voor commerciële doeleinden.
3. De Ondernemer verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens kan worden geraadpleegd via de privacyverklaring op de Website.
4. Ondernemer mag de inhoud van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging. Indien de Bezoeker niet akkoord wenst te gaan met de wijziging, heeft zij tot de datum van ingang van de wijziging het recht de overeenkomst op te zeggen. Wijzigingen worden bekendgemaakt via e-mail aan Bezoeker. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
5. Als een bepaling van deze Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht. De Ondernemer zal een nieuwe bepaling opnemen, met (waar mogelijk) dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.
6. Onder "schriftelijk" valt in deze Overeenkomst ook digitale communicatie, zoals per e-mail of tekstbericht via SMS of WhatsApp, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
7. Ondernemer is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de onderneming of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
8. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter. Dit voor zover regels van dwingend recht niet anders voorschrijven.