

ALGEMENE VOORWAARDEN TICKETVERKOOP EN THEATERBEZOEK

Omdat binnen de Stage Entertainment Groep verschillende bedrijven samenwerken om de beste klantervaring mogelijk te maken, geldt er één set algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op zogenaamde *business to consumer verkopen*, ofwel consumenten die tickets kopen en het theater bezoeken voor voorstellingen die worden georganiseerd of aangeboden door Stage Entertainment. De volgende entiteiten vallen onder de Stage Entertainment Groep en worden in deze algemene voorwaarden gezamenlijk aangeduid als Stage Entertainment: Stage Entertainment Ticketing B.V., Stage Entertainment Producties Nederland B.V., Stage Entertainment Nederland B.V., Circustheater B.V., Beatrixtheater B.V. en Stage Entertainment Holding B.V., de houdster van bovengenoemde entiteiten.

Door het aanschaffen van een ticket of het bezoeken van een voorstelling verklaar je je akkoord met deze algemene voorwaarden. Ze zijn bedoeld om duidelijkheid te geven over de wederzijdse rechten en verplichtingen, zodat je zorgeloos kunt genieten van je theaterbezoek.

Deze algemene voorwaarden worden regelmatig geüpdatet. De laatste versie is te vinden op stage-entertainment.nl.

1. Algemeen

De volgende begrippen in deze algemene voorwaarden hebben de volgende betekenis:

<u>Arrangement:</u>	aanvullende diensten naast het Ticket, zoals hospitality of backstage ervaring.
<u>Bezoeker:</u>	iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met Stage Entertainment inzake het bijwonen van een Voorstelling ofwel de persoon die het Theater bezoekt en een Voorstelling bijwoont.
<u>Cadeaubon:</u>	een door Stage Entertainment uitgegeven waardebon, elektronisch of fysiek, die door een Bezoeker kan worden aangeschaft of ontvangen en kan worden ingewisseld voor Tickets, Arrangementen of Diensten, onder de voorwaarden zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden
<u>Derde Organisator:</u>	een derde partij die een Voorstelling of evenement organiseert in een van de Theaters.
<u>Dienst(en):</u>	de verkoop van een Arrangement, een Ticket en overige aanverwante diensten.
<u>Kaartverkooporganisatie:</u>	de organisatie die in opdracht van Stage Entertainment (eveneens) de verkoop van Tickets voor de Voorstelling organiseert.
<u>Organisator:</u>	de persoon of het bedrijf dat de Voorstelling organiseert, indien anders dan Stage Entertainment.
<u>Overeenkomst:</u>	de overeenkomst tussen Stage Entertainment en de Bezoeker met betrekking tot de aanschaf van een Ticket of Dienst en daarmee de uitvoering van Voorstelling.
<u>Stage Entertainment:</u>	Stage Entertainment Holding B.V., of een van haar dochtermaatschappijen.
<u>Theater:</u>	de locatie waar de Voorstelling zal worden opgevoerd.
<u>Ticket:</u>	het document (zowel fysiek als digitaal) dat recht geeft op toegang tot de Voorstelling.
<u>Voorstelling:</u>	een voor het publiek toegankelijke gebeurtenis waarbij een optreden van artistieke, muzikale of culturele aard wordt opgevoerd.
<u>Voucher:</u>	een door Stage Entertainment verstrekte waardebon, niet zijnde een Cadeaubon, inwisselbaar voor Tickets, Arrangementen of Diensten.
<u>Website:</u>	is de website van Stage Entertainment waarop een Bezoeker Tickets, Arrangementen of andere Diensten kan aanschaffen.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aankoop van Tickets, Arrangementen of Diensten, ongeacht of deze rechtstreeks via Stage Entertainment, via een partner, intermediair of via een ander verkoopkanaal is gedaan, én voor ieder bezoek aan die wordt georganiseerd danwel uitgevoerd in een Theater van Stage Entertainment
- 2.2. Het Theater waar de Voorstelling wordt opgevoerd kan ook huisregels of algemene voorwaarden hebben die door de Bezoeker moeten worden nageleefd. Ingeval van strijdigheid met deze voorwaarden prevaleren de Algemene Voorwaarden van Stage Entertainment.
- 2.3. Door het aanschaffen van een Dienst verklaart de Bezoeker zich akkoord met deze Algemene Voorwaarden.
- 2.4. Indien de Bezoeker niet zelf degene is die het Ticket of de Dienst heeft besteld (bijvoorbeeld omdat het cadeau wordt gedaan of door een groepsboeking), gelden deze Algemene Voorwaarden zodra het Ticket (digitaal) ter hand is gesteld of de Dienst is bevestigd, dan wel nadat de Bezoeker het Theater heeft betreden en er gebruik wordt gemaakt van het Ticket of Dienst. De koper van het Ticket of de Dienst staat er in dit geval voor in dat de Bezoeker van het bestaan en toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden kennis kan nemen.
- 2.5. Indien de Overeenkomst tot stand is gekomen door bemiddeling van een door Stage Entertainment ingeschakelde Kaartverkooporganisatie, en deze organisatie ook algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, prevaleren ingeval van strijdigheid de Algemene Voorwaarden van Stage Entertainment.
- 2.6. Ingeval een Organisator ook algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, prevaleren de algemene voorwaarden van de Organisator, met uitzondering van de hierin genoemde voorwaarden rondom bezoek van een Theater.

3. Aankoop en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand zodra de Bezoeker via een officieel verkoopkanaal van Stage Entertainment een Ticket of Dienst bestelt en de betaling succesvol is afgerond en bevestigd door Stage Entertainment.
- 3.2. De Overeenkomst geldt ook voor Tickets of Diensten die door de oorspronkelijke koper aan een derde wordt verstrekt (bijvoorbeeld als cadeau of onderdeel van een groepsboeking). Deze derde wordt voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden als Bezoeker aangemerkt en is gebonden aan de Overeenkomst vanaf het moment als bedoeld in 2.4.
- 3.3. De Bezoeker dient bij bestelling van het Ticket of de Dienst juiste en volledige gegevens te verstrekken. Stage Entertainment is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit onjuiste of onvolledige opgave van gegevens.
- 3.4. Na afronding van de bestelling ontvangt de Bezoeker een bevestiging per e-mail, inclusief het e-Ticket. De Bezoeker is verantwoordelijk voor het tijdig controleren van deze bevestiging en het correct opslaan van het e-Ticket.
- 3.5. De Bezoeker heeft de mogelijkheid om het Ticket tegen betaling in papieren versie per post te ontvangen. In dat geval wordt het papieren ticket opgestuurd naar het factuuradres, tenzij anders is aangegeven.
- 3.6. E-Tickets worden in beginsel op dezelfde dag verzonden; papieren tickets uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de Voorstelling, tenzij een Ticket binnen 5 dagen voor aanvang van een Voorstelling wordt geboekt, in geval Tickets zo spoedig mogelijk worden verzonden.
- 3.7. Stage Entertainment behoudt het recht om afhaling van het Ticket aan de theaterkassa van het betreffende Theater mogelijk te maken. Indien dit noodzakelijk is, word je hierover tijdig geïnformeerd per e-mail of telefoon.
- 3.8. Bij afhaling aan de theaterkassa dien je de bestelbevestiging en de gebruikte credit/debit-kaart mee te nemen, samen met een identiteitsbewijs.
- 3.9. Tickets en Diensten zijn persoonlijk en uitsluitend bestemd voor gebruik door de Bezoeker.
- 3.10. Voor de toegang tot het Theater waarin de Voorstelling wordt opgevoerd is altijd vereist dat een geldig toegangsbewijs voor de Voorstelling wordt overlegd. Stage Entertainment behoudt zich het recht voor om een Bezoeker de toegang te weigeren indien:
 - a) het Ticket ongeldig, vervalst of reeds gebruikt is;
 - b) de Bezoeker onjuiste gegevens verstrekt of daar de verdenking van bestaat. In dat geval kan worden gevraagd een geldig identiteitsbewijs te overleggen;
 - c) er twijfel bestaat over de rechtmatige verkrijging van het Ticket;
 - d) er andere objectieve redenen zijn die dit vereisen.

4. Prijzen en betaling

- 4.1. De prijs van een Ticket is de prijs vastgesteld op het moment van acceptatie van de bestelling en betaling. Alle advertentieprijs zijn inclusief servicekosten en toepasselijke belastingen, maar exclusief eventuele variabele kosten, zoals order-, of verzendkosten.
- 4.2. In sommige gevallen kunnen prijzen veranderen op basis van vraag en aanbod. De prijs die zichtbaar is in het winkelwagentje bij afronding van de bestelling geldt als definitieve prijs.
- 4.3. De bestelling wordt pas bevestigd nadat volledige betaling door Stage Entertainment is ontvangen. Stage Entertainment behoudt het recht om bestellingen te annuleren bij vermoeden van fraude of ongeoorloofd gebruik, onjuiste, incomplete of misleidende opgave informatie.
- 4.4. Concessies of kortingen zijn onderhevig aan beschikbaarheid, kunnen beperkt zijn tot bepaalde prijsniveaus of Voorstellingen, en kunnen zonder kennisgeving worden ingetrokken.
- 4.5. Indien een onjuiste prijs wordt vermeld (door menselijke of technische fout) behoudt Stage Entertainment het recht voor om de bestelling te annuleren en het betaalde bedrag terug te storten. Stage Entertainment zal de Bezoeker hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.

5. Doorverkoop, omboeking en annulering

- 5.1. Het door Stage Entertainment aan de Bezoeker geleverde Ticket is en blijft eigendom van Stage Entertainment en wordt aan de Bezoeker geleverd onder toepasselijkheid van het derdenbeding in de zin van artikel 6:253 BW, wat betekent dat het zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stage Entertainment niet is toegestaan om:
 - a) Tickets door te verkopen aan derden dan wel de Tickets op enige andere al dan niet commerciële wijze direct of indirect aan derden te verstrekken;
 - b) Tickets in commerciële en/of promotionele uitingen – op welke wijze dan ook – aan te bieden dan wel op andere wijze te refereren aan de toegangsbewijzen of de Voorstellingen waarvoor deze bewijzen toegang geven.Door ontvangst en betaling van de Tickets verklaart de Bezoeker uitdrukkelijk jegens Stage Entertainment bedoeld derdenbeding te aanvaarden. Incidentele overdracht van een Ticket of Dienst aan een derde zonder commercieel oogmerk (als cadeau) is uiteraard toegestaan.
- 5.2. Het herroepingsrecht als bedoeld in artikel 6:230p is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, wat betekent dat een Bezoeker Tickets of Diensten niet kosteloos kan annuleren, tenzij Bezoeker een *Flex Option* heeft aangeschaft, waardoor een omboeking naar een andere datum wel is toegestaan.

6. Aanvang Voorstelling

- 6.1. Het Theater wordt in de regel minimaal een uur voor aanvang van de Voorstelling geopend. Stage Entertainment (en in het bijzonder het betreffende Theater) behoudt zich het recht voor om openingstijden aan te passen op basis van operationele of veiligheidsredenen.
- 6.2. De Bezoeker heeft slechts toegang tot de zaal met een geldig Ticket. Medewerkers van het Theater hebben het recht om Tickets te controleren en te scannen.
- 6.3. Na aanvang van de Voorstelling heeft de Bezoeker geen recht de zaal te betreden, tenzij uitdrukkelijk toegestaan door een medewerker van het Theater en uitsluitend onder begeleiding van een medewerker. Te laat komen voor een Voorstelling, tussentijds verlaten van de zaal of het Theater geeft geen recht op restitutie of compensatie van het Ticket of de Dienst en/of andere kosten.

7. Toewijzing plaatsen

- 7.1. Stage Entertainment behoudt zich het recht voor om de Bezoeker een andere plaats toe te wijzen dan de plaats die bij de reservering c.q. aanschaf van het Ticket is geselecteerd, mits de toegewezen vervangende plaats in prijscategorie vergelijkbaar of beter is. Indien geen vergelijkbare plaats beschikbaar is, heeft de Bezoeker recht op compensatie van het verschil in prijscategorie met de op het Ticket vermelde prijs. Stage Entertainment is niet aansprakelijk voor andere vormen van schade of ongemak die hieruit voortvloeien.
- 7.2. Er is slechts een beperkt aantal plaatsen beschikbaar voor minder validen en rolstoelgebruikers. Dit zijn ruimere plaatsen of plaatsen waar geen stoel staat. Bezoekers die een rolstoelplaats wensen, dienen dit bij aankoop van het Ticket te reserveren via de door Stage Entertainment kenbaar gemaakte wijze. Op dit moment kunnen dergelijke Tickets via de klantenservice worden geboekt. Stage Entertainment zal voor zover mogelijk een

geschikte plaats toewijzen en kan extra assistentie bieden, bijvoorbeeld bij toegang tot de zaal en begeleiding naar de plaats. De Bezoeker dient bij reservering eventuele specifieke assistentiebehoeften duidelijk kenbaar te maken. Ingeval van bovenstaande kan Stage Entertainment niet garanderen dat het gehele gezelschap bij elkaar kan worden geplaatst, maar zal zich hier wel voor inspannen.

- 7.3. De Bezoeker dient de instructies van medewerkers op te volgen en zich te houden aan gedragsregels van het Theater. Stage Entertainment behoudt zich het recht voor een Bezoeker te verwijderen bij overtreding van deze regels of bij gevaar, overlast of verstoring van de Voorstelling of andere Bezoekers. De Bezoeker heeft geen recht op restitutie of compensatie.

8. Arrangementen

- 8.1. Een Bezoeker kan naast een Ticket aanvullende diensten reserveren die samenhangen met een Ticket, zoals hospitality, backstage ervaringen, meet & greets of andere speciale faciliteiten.
- 8.2. Arrangementen kunnen worden geboekt in combinatie met een geldig Ticket, tenzij anders vermeld. De Overeenkomst komt tot stand zodra de Bezoeker een Arrangement bestelt via de Website of via de klantenservice.
- 8.3. De prijs van een Arrangement wordt vastgesteld op het moment van acceptatie van de bestelling en kan variëren afhankelijk van beschikbaarheid, tijdstip, locatie of andere factoren. Stage Entertainment behoudt zich het recht voor om inhoudelijke wijzigingen aan een Arrangement aan te brengen, mits de essentie van het Arrangement behouden blijft. Alleen in geval van een *Materiële Wijziging* heeft de Bezoeker recht op omboeking of restitutie (zoals omschreven in artikel 12).
- 8.4. Stage Entertainment kan voorwaarden of beperkingen verbinden aan Arrangementen, zoals minimale leeftijd, tijdslimieten of veiligheidsvoorschriften. Bezoekers dienen zich hieraan te houden; niet-naleving kan leiden tot weigering van toegang tot het Arrangement zonder recht op restitutie.

9. Aanvullende Diensten

- 9.1. Naast Arrangementen kan Stage Entertainment Aanvullende Diensten aanbieden rond de aanschaf van een Ticket, waaronder begrepen een *flex optie* Ticket.
- 9.2. Een *flex optie* Ticket kan in combinatie met een Ticket worden afgenomen. De exacte voorwaarden, waaronder eventuele termijnen en bijkomende kosten worden in het bestelproces van het Ticket duidelijk aan de Bezoeker gecommuniceerd.
- 9.3. Indien geen *flex optie* Ticket is aangeschaft, zijn Tickets niet te wijzigen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

10. Vouchers en cadeaubonnen

- 10.1. Bezoekers kunnen via de Website een Cadeaubon aanschaffen, al dan niet in combinatie met een Arrangement of Dienst.
- 10.2. Cadeaubonnen worden geleverd voor het door Stage Entertainment aangegeven bedrag en zijn niet inwisselbaar voor contant geld. Een Cadeaubon kan worden besteld als algemeen inwisselbare bon.
- 10.3. Cadeaubonnen en Vouchers kunnen worden ingewisseld voor Tickets, Arrangementen of andere Diensten, volgens de voorwaarden van de betreffende Cadeaubon/Voucher.
- 10.4. Indien een Voucher of Cadeaubon wordt ingewisseld, maar niet het gehele saldo wordt gebruikt, blijft een resterend saldo geldig tot een volledige besteding (met inachtneming van de geldigheidsduur).
- 10.5. Indien een Voorstelling, Arrangement of Dienst waarvoor een Voucher of Cadeaubon is ingewisseld wordt geannuleerd of verplaatst, ontvangt de houder een vervangende Voucher of Cadeaubon van gelijkwaardige waarde, geldig voor dezelfde Voorstelling, Arrangement of Dienst. Ook in dit geval zijn een Voucher en een Cadeaubon niet inwisselbaar voor geld.
- 10.6. Stage Entertainment is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of waardevermindering van Vouchers of Cadeaubonnen, behoudens opzet of grove nalatigheid van Stage Entertainment.
- 10.7. Vouchers en Cadeaubonnen zijn niet overdraagbaar, tenzij anders aangegeven. Vouchers en Cadeaubonnen mogen ook niet worden gebruikt voor wederverkoop of commerciële doeleinden.

- 10.8. De geldigheidsduur van Vouchers en Cadeaubonnen wordt op de bon zelf en op de Website vermeld. Na het verstrijken van de geldigheidsduur vervalt de Voucher of de Cadeaubon, tenzij wettelijk anders verplicht.

11. Derde Organisator

- 11.1. Voor de totstandkoming van gebruik van het Theater door een Derde Organisator wordt een aparte overeenkomst gesloten tussen Stage Entertainment en de Derde Organisator. Stage Entertainment treedt in deze gevallen op als beheerder van het Theater en faciliteert de eventueel de kaartverkoop en uitvoering van de Voorstelling of het evenement.
- 11.2. Indien een Derde Organisator een Voorstelling of ander evenement organiseert erkent de Bezoeker dat Stage Entertainment geen organisator is en geen inhoudelijke verantwoordelijkheid draagt voor het programma of de uitvoering.
- 11.3. In het geval de Derde Organisator een Voorstelling of ander evenement organiseert zijn de algemene voorwaarden van de Derde Organisator naast deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Bezoekers dienen zicht daarnaast altijd te houden aan de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen voorwaarden rond theaterbezoek (zoals toegang, toewijzen van plaats, gedragsregels en veiligheid).
- 11.4. Wanneer een Derde Organisator een eigen partij inschakelt voor de aanschaf van tickets voor een voorstelling of evenement, geldt dat de ticketvoorwaarden van de Derde Organisator primair van toepassing zijn op de aankoop en uitbetaling, tenzij specifiek anders bepaald voorafgaand aan de totstandkoming. Stage Entertainment is geen partij bij de ticketverkoop en draagt geen aansprakelijkheid voor uitbetaling, annulering of terugbetaling van Tickets voor deze Voorstellingen of andere evenementen.

12. Wijzigingen Voorstelling

- 12.1. Stage Entertainment behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het programma, de inhoud, de duur, de cast, de bezetting en/of de vormgeving van de Voorstelling, voor zover geen sprake is van een materiele verandering. Een wijziging van een rolverdeling van een Voorstelling geldt niet als grond tot restitutie.
- 12.2. Alleen ingeval van een "materiele verandering", d.w.z. een verandering die, naar redelijke mening, de Voorstelling wezenlijk anders maakt dan wat ticketkopers in het algemeen mochten verwachten, is Bezoeker gerechtigd de koop te annuleren en omboeking naar een andere Voorstelling, c.q. restitutie te vorderen. De beoordeling of sprake is van een materiele verandering is voorbehouden aan Stage Entertainment waarbij rekening wordt gehouden met de aard van de Voorstelling, de gangbare praktijk in de sector en verwachtingen van het gemiddelde publiek.

13. Intellectuele eigendom

- 13.1. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de naam, het logo en de eventuele tekst en (reclame)muziek van Stage Entertainment alsmede het met betrekking tot de door Stage Entertainment of een van haar werkmaatschappijen gehanteerde programma- c.q. bedrijfsformule berusten bij Stage Entertainment. Het is de Bezoeker niet toegestaan deze openbaar te maken en/of te vereenvoudigen of anderszins te gebruiken of hierbij aan te haken, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Stage Entertainment.
- 13.2. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom met betrekking tot de Voorstelling, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, de rechten op de naam, het logo, de tekst en de muziek van de Voorstelling, berusten bij de oorspronkelijke rechthebbenden op de Voorstelling of bij Stage Entertainment en/of een of meer van haar werkmaatschappijen.
- 13.3. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot het aan de Bezoeker ter beschikking gestelde publiciteitsmateriaal, inclusief de programmaboeken, berusten bij Stage Entertainment en/of een of meer van haar werkmaatschappijen. Het bedoelde publiciteitsmateriaal dient uitsluitend in de oorspronkelijke vorm gebruikt te worden en alleen gericht te zijn op de Overeenkomst. Voor ieder additioneel gebruik is de schriftelijke toestemming van Stage Entertainment vereist.
- 13.4. Het is de Bezoeker zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stage Entertainment niet toegestaan de merken en/of logo's en/of andere herkenningstekens van de Bezoeker of een aan haar gelieerde onderneming openbaar te maken, mits anders overeengekomen.
- 13.5. Stage Entertainment behoudt zich het recht voor om van de Voorstelling 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 Voorstelling.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1. Het betreden van het Theater en het bijwonen van de Voorstelling geschiedt door de Bezoeker op eigen risico.
- 14.2. Indien vervanging van het Ticket nodig is door schade, verlies en/of diefstal kan de Bezoeker om een vervangend Ticket verzoeken, echter is Stage Entertainment bevoegd om daar kosten voor in rekening te brengen. De Bezoeker kan, met bewijs van betaling en reservering bij de Theaterkassa een vervangend Ticket ontvangen.
- 14.3. Stage Entertainment en/of haar groepsvennootschappen, haar personeel en/of (het personeel van) door haar ingeschakelde derden, kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor schade en/of diefstal van eigendommen van de Bezoeker, noch voor andere schade die direct en/of indirect verband houdt met het bezoek aan het Theater c.q. Voorstelling, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Stage Entertainment.
- 14.4. Stage Entertainment zal ernaar streven dat de Voorstelling in overeenstemming met het aangekondigde tijdschema zal worden uitgevoerd. Stage Entertainment is echter niet aansprakelijk voor afwijkingen daarin en voor de (eventuele) schade die daardoor voor de Bezoeker en/of derden is ontstaan. De aanvangstijden zoals onder andere vermeld op het Ticket zijn onder voorbehoud. Stage Entertainment spant zich in om informatie te allen tijde actueel te houden en wijzigingen tijdig openbaar te maken. Echter is de Bezoeker zelf verantwoordelijk regelmatig te controleren (via de website of andere communicatiekanalen van Stage Entertainment) of de aanvangstijd ongewijzigd is.
- 14.5. Stage Entertainment is niet aansprakelijk bij vertraging, het niet of onjuist afleveren van Tickets, indien die vertraging of het niet of onjuist afleveren niet kan worden toegerekend aan Stage Entertainment.
- 14.6. Stage Entertainment is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor (de juiste of onjuiste afhandeling van) Tickets die de Bezoeker heeft gekocht bij derden, m.u.v. een eventueel door Stage Entertainment ingeschakelde Kaartverkooporganisatie.

15. Overmacht

- 15.1. Indien een Voorstelling geen doorgang kan vinden vanwege een voor Stage Entertainment niet voorzienbare omstandigheid, waardoor de Voorstelling (gedeeltelijk) niet op het overeengekomen tijdstip kan plaatsvinden, dan zal Stage Entertainment dit zo spoedig mogelijk communiceren aan Bezoeker.
- 15.2. Onder een overmachtssituatie wordt onder meer begrepen, maar is niet beperkt tot: een zeer ingrijpende situatie rondom de cast of de productie (zoals een overlijden van een castlid), oorlog, oorlogsgevaar, daden van terrorisme, oproer, belemmerende maatregelen zowel van binnenlandse en buitenlandse overheden, brand, stakingen, schade en/of storingen aan apparatuur en/of apparatuur-besturingssystemen, (ook op dat moment reeds bestaande en dus voorzienbare) epidemieën, overlijden van een of meer leden van het Koninklijk Huis, stremming/ staking van vervoer, overstroming, uitsluitingen, sabotage, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid van een artiest en in het algemeen alle onvoorziene omstandigheden, zowel in binnenland als in buitenland, ten gevolge waarvan het laten doorgaan c.q. voortzetten van de Voorstelling redelijkerwijs niet van Stage Entertainment kan worden gevergd.

16. Geannuleerde of verplaatste Voorstellingen / terugbetaling

- 16.1. Stage Entertainment zal zich inspannen om een geannuleerde Voorstelling te verzetten naar een andere datum.
- 16.2. In het geval dat het niet mogelijk is om de Voorstelling op een ander moment in te halen, bijvoorbeeld omdat de Voorstelling niet meer gespeeld wordt of omdat Stage Entertainment en de Bezoeker geen alternatieve datum overeen kunnen komen, dan zal Stage Entertainment het betaalde ticketbedrag exclusief service – en orderkosten restitueren op dezelfde wijze als waarop het is betaald. Indien Bezoeker Ticket(s) heeft aangeschaft met een cadeaukaart of een voucher zal aan Bezoeker opnieuw een voucher worden verstrekt.
- 16.3. Voor de in dit artikel genoemde gevallen geldt dat Stage Entertainment niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de Bezoeker reeds gemaakte kosten van allerlei aard, die verband houden met het bijwonen van de Voorstelling. Ook heeft de Bezoeker geen recht op terugbetaling van de verzendkosten, en eventuele aangeschafte aanvullende producten of

Diensten, zoals onder meer, maar niet beperkt tot verzekeringen, arrangementen en/of merchandise.

- 16.4. Het is de verantwoordelijkheid van Bezoeker om te controleren of de Voorstelling geannuleerd of verplaatst is en om de nieuwe datum/tijd te kennen. Stage Entertainment doet redelijke inspanningen om Bezoeker te informeren.

17. Gedragsregels en huisregels

- 17.1. Gedurende de Voorstelling is het de Bezoeker niet toegestaan om foto's, video- en/of geluidsopnamen te maken, ongeacht het gebruikte apparaat of doel daarvan, tenzij dit met toestemming van Stage Entertainment geschiedt.
- 17.2. Bij overtreding van artikel 17.1 zijn Stage Entertainment en/of het Theater gerechtigd om de Bezoeker te sommeren onmiddellijk te stoppen met het maken van opnames en de opnameapparatuur eventueel tijdelijk in bewaring te nemen tot het einde van de Voorstelling. De Bezoeker kan tevens worden gevraagd het opgenomen materiaal onmiddellijk te verwijderen in aanwezigheid van een medewerker. Stage Entertainment is niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaat aan opnameapparatuur als gevolg van deze maatregelen, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Stage Entertainment.
- 17.3. Voorwerpen die de Voorstelling kunnen verstoren (zoals mobiele telefoons, smartwatches, tablets en andere elektronische apparatuur) moeten vóór aanvang van de Voorstelling op de stille functie danwel worden uitgeschakeld.
- 17.4. Bij overlast door wangedrag van een Bezoeker, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, overmatig alcoholgebruik, drugsgebruik, agressief of intimiderend gedrag, het verstoren van de Voorstelling of het veroorzaken van (geluids)hinder, zijn medewerkers van Stage Entertainment en/of het Theater gerechtigd om de Bezoeker de toegang te ontfeggen of te verwijderen. De Bezoeker heeft in een dergelijk geval geen recht op restitutie of enige andere compensatie.
- 17.5. Het is verboden te roken in het Theater, inclusief het gebruik van elektronische sigaretten of vergelijkbare rook- of dampapparaten.
- 17.6. Het is uitsluitend toegestaan om in het Theater voedsel en/of drank te nuttigen dat door Stage Entertainment of het Theater ter plaatse zijn verstrekt of verkocht, tenzij hiervoor toestemming is verleend.

18. Garderobe

- 18.1. Het gebruik van de garderobe is te allen tijde op eigen risico van de Bezoeker.
- 18.2. Jassen, paraplu's, rugzakken, grote tassen en andere voorwerpen die naar het oordeel van de medewerkers niet mee de zaal in kunnen worden gebracht, dienen in de garderobe te worden afgegeven. Het personeel is gerechtigd om de bewaring van bijzonder waardevolle of kwetsbare voorwerpen (waaronder maar niet beperkt tot sieraden, contant geld, elektronische apparatuur, documenten of professionele apparatuur) te weigeren.
- 18.3. De Bezoeker dient waardevolle eigendommen niet onbeheerd in zakken, tassen of kledingstukken achter te laten. Stage Entertainment adviseert de Bezoeker om dergelijke items bij zich te houden.
- 18.4. Stage Entertainment is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van eigendommen die in de garderobe zijn afgegeven of op een andere wijze in het Theater zijn achtergelaten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Stage Entertainment. In een dergelijk geval is aansprakelijkheid van Stage Entertainment te allen tijde beperkt tot de dagwaarde van het betreffende voorwerp.

19. Klantenservice

- 19.1. Stage Entertainment stelt een klantenservice ter beschikking voor vragen, opmerkingen en klachten met betrekking tot Tickets, Voorstellingen, toegankelijkheid en overige bezoekerszaken. De klantenservice is bereikbaar via de contactgegevens zoals vermeld op de Website. De actuele openingstijden van de klantenservice worden ook op de Website getoond.
- 19.2. Indien de bestelling van een Ticket of een Arrangement via de Website, om wat voor reden dan ook niet mogelijk is, kan dit ook telefonisch via de klantenservice.
- 19.3. Stage Entertainment streeft ernaar om vragen en klachten zo spoedig mogelijk te behandelen. Indien een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd dan gebruikelijk vraagt wordt de Bezoeker hier zo snel mogelijk van op de hoogte gesteld, met een indicatie van de termijn waarbinnen een antwoord kan worden verwacht.

- 19.4. Een klacht of verzoek dient volledig en duidelijk te worden omschreven en vergezeld te zijn van relevante gegevens zoals boekingsnummer of gegevens van de Bezoeker. Stage Entertainment kan de Bezoeker vragen aanvullende informatie te verstrekken indien dit noodzakelijk is om de klacht of het verzoek zorgvuldig te kunnen behandelen.
- 19.5. Indien een Voorstelling wordt georganiseerd door een Derde Organisator, zal Stage Entertainment klachten die betrekking hebben op de organisatie van de Voorstelling of het evenement doorgeleiden naar de betreffende Derde Organisator. Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening in het Theater, bezoekersfaciliteiten, veiligheid of zaalbeleid worden door Stage Entertainment zelf behandeld.

20. Persoonsgegevens

- 20.1. Op de verwerking van persoonsgegevens door Stage Entertainment is het privacyreglement van toepassing dat op de website van Stage Entertainment te raadplegen is.

21. Toepasselijk recht

- 21.1. Elke rechtsverhouding tussen Stage Entertainment en de Bezoeker wordt beheerst door Nederlands recht.
- 21.2. Alle geschillen voortvloeiende uit de overeenkomst waarop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting van iedere andere rechter worden berecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.
- 21.3. Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden in strijd zijn met enige wettelijke bepaling(en), dan kan deze als niet geschreven worden beschouwd en worden vervangen door een rechtens toelaatbare vergelijkbare bepaling.

De Algemene Voorwaarden zijn laatstelijk gewijzigd op 1 januari 2026