

ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

1. Bescherming van persoonsgegevens

Het Spa Royal Festival verbindt zich ertoe de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens na te leven, voornamelijk de Belgische wet van 8 december 1992 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (in werking getreden op 25 mei 2018), bekend als de 'GDPR-verordening'.

In het kader van de aankoop van tickets voor voorstellingen worden bepaalde persoonsgegevens over u rechtstreeks bij u verzameld.

De persoonsgegevens die op deze manier worden verzameld, zijn de volgende: uw achternaam, voornaam, postadres, e-mailadres, mobiele telefoonnummer, of u tot een bedrijf behoort, de contactgegevens van het bedrijf, betalings- en facturatiegegevens en boekingsgeschiedenis.

De verwerking van deze gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract, d.w.z. de aankoop van tickets voor voorstellingen. Het Spa Royal Festival is ook van mening dat het u informatie kan sturen over andere voorstellingen en evenementen (nieuwsbrief), voor zover dit beantwoordt aan zijn rechtmatige belangen in de zin van voornoemde verordening.

Met het oog op het opzetten van loyaliteitsprogramma's worden uw gegevens voor onbepaalde tijd bewaard, tenzij u gebruik maakt van uw recht om vergeten te worden (zie hieronder).

Om uw persoonlijke gegevens te beschermen, hebben we maatregelen genomen die voldoen aan de meest recente ontwikkelingen op het gebied van IT-beveiligingsprotocollen.

Als onderdeel van de bescherming van persoonsgegevens hebt u de volgende rechten:

- recht op toegang tot uw persoonlijke gegevens;
- het recht op rectificatie (als u constateert dat uw gegevens onjuist of onvolledig zijn) en wissing ('het recht om vergeten te worden');
- het recht om beperking of stopzetting van de verwerking van uw gegevens te vragen;
- het recht op overdraagbaarheid van uw gegevens (d.w.z. het recht om een kopie van uw persoonsgegevens te vragen);
- het recht om bezwaar te maken tegen direct marketing (toezending van informatie voor andere evenementen (nieuwsbrief, enz.)

Beeldrecht: Het Spa Royal Festival behoudt zich het recht voor om foto's of filmopnames te maken van zijn publiek tijdens de voorstellingen of om zijn voorstellingen te promoten. Het verbindt zich er echter toe om:

- Geen gerichte foto's of video's (portretten, close-ups, highlighting) van personen te gebruiken zonder hun toestemming. Deze toestemming kan impliciet zijn als deze voortvloeit uit een pose die de gefotografeerde of gefilmde personen hebben aangenomen.
- Geen foto's of video's van mensen door te geven of te verkopen aan derden voor commerciële doeleinden.
- Foto's of video's van mensen alleen te gebruiken om de voorstelling of het festival te promoten, ongeacht het gebruikte medium of formaat.
- De uitzending van de show op radio of televisie alleen uit te zenden met inachtneming van de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van auteursrechten en naburige rechten.

Door de algemene voorwaarden te lezen, stemt u in met het gebruik van uw persoonlijke gegevens in overeenstemming met het bovenstaande. Het staat u vrij om elk verzoek of klacht met betrekking tot de bescherming van uw gegevens te richten aan het Festival op dit adres vieprivee@royalfestival.be, of aan de Gegevensbeschermingsautoriteit op dit adres: www.privacycommission.be.

Tot slot houden we u op de hoogte van elke substantiële wijziging in ons privacybeleid zoals hierboven beschreven.

2. Algemene verkoopvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn van rechtswege van toepassing, met uitsluiting van alle andere voorwaarden en zonder beperking op alle gemaakte boekingen. Ze kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. De bevestiging van de boeking door de klant en de betaling van de tickets impliceren de onvoorwaardelijke aanvaarding van deze verkoopvoorwaarden.

2.1. Online verkoop

Alle ticketprijzen zijn in euro en inclusief btw.

Betaalmethoden aanvaard: overschrijving, Bancontact, kredietkaarten (Visa, Amex, Mastercard), Belfius betaalknop, KBC betaalknop.

De online betaling is veilig, alle informatie wordt beschermd en gecodeerd voordat ze naar het verwerkingscentrum wordt verzonden.

Per bestelling wordt slechts één betaling toegestaan. Elk ticket dat via onze online ticketsysteem wordt gekocht, kan niet worden teruggenomen, geruild of terugbetaald.

2.2. Ticketverkoop voor de Spa Royal Festival

Van dinsdag tot vrijdag van 13u30 tot 17u30 telefonisch op +32 (0) 87 47 57 04 en aan de reserveringscentrale (Office du Tourisme de Spa: rue du Marché, 1a - 4900 Spa - België).

Vanaf maandag 29 juli 2024, elke dag van 13u30 tot 17u30 aan de reserveringscentrale (Office du Tourisme de Spa), telefonisch en op de locatie van de voorstelling 30 minuten voor het begin van de voorstelling, enkel voor de betreffende voorstelling.

Alle ticketprijzen zijn in euro's en inclusief btw,

De betaalmethoden zijn:

Telefonisch: overschrijving op rekening BE16 0013 3265 1674 BIC GEBABEBB van het Spa Royal Festival. Aangezien transacties relatief veel tijd in beslag nemen, raden we u aan om deze betaalwijze binnen de 5 werkdagen te gebruiken. Neem uw betalingsbewijs mee wanneer u uw ticket(s) ophaalt aan de kassa. Voer geen betalingen uit zonder bevestiging van uw reservering.

Bij het reserveringskantoor (Office du Tourisme de Spa: rue du Marché, 1a - 4900 Spa - België) : CASH en kredietkaarten

Tijdens het festival op andere locaties: CASH en kredietkaarten (afhankelijk van de locatie).

2.3. Tarieven

Ticketprijzen zijn op aanvraag verkrijgbaar bij de festivalkassa of via www.royalfestival.be. Alle prijzen kunnen zonder kennisgeving worden gewijzigd.

De basistarieven zijn:

Volwassenen tarief: voor mensen van 30 jaar en ouder.

Onder de 30: voor mensen onder de 30.

Gereduceerd tarief*: voor kinderen jonger dan 14 jaar.

Groepstarief voor 4 personen of meer (voor dezelfde voorstelling): voor groepen van 4 personen of meer.

Speciale tarieven voor bepaalde voorstellingen en voor voorstellingen voor een jong publiek.

*Verlaagde tarieven zijn beschikbaar voor professionals in de podiumkunsten, werkzoekenden, mensen met beperkte mobiliteit, studenten aan podiumkunstenopleidingen en RVT.

We passen Artikel 27 toe.

Om gebruik te maken van deze verlaagde tarieven, neem contact met ons op via reservation@royalfestival.be of op +32 (0) 87 47 57 04.

Afhankelijk van het evenement kunnen verschillende tarieven gelden.

Kortingen en promotionele aanbiedingen kunnen beschikbaar zijn; het is de verantwoordelijkheid van toeschouwers die hiervan willen genieten om deze aan te vragen bij het reserveren van hun zitplaatsen. In het geval van gereduceerde tarieven is een geldig bewijs van recht vereist. Er zijn geen kortingen van toepassing na betaling van de bestelling.

2.4. Beschikbaarheid en zaalplan

De toeschouwer wordt in realtime, op het moment dat de bestelling wordt geplaatst, geïnformeerd over de beschikbaarheid van de gewenste plaatsen.

Reserveringen zijn 5 dagen geldig vanaf de datum van registratie. En in alle gevallen tot 30 minuten voor aanvang van de voorstelling. Na deze tijdslimiet wordt de reservering niet meer in aanmerking genomen en worden de niet door betaling gevalideerde plaatsen vrijgegeven, zonder recht op beroep.

De koper is verplicht om de meegedeelde betalingstermijnen te respecteren, anders worden de tickets opnieuw te koop aangeboden zonder kennisgeving of compensatie.

Het ticket, al dan niet onderdeel van een abonnement, is persoonlijk en niet overdraagbaar. Tijdens controles bij de ingang van het evenement kan om een geldig officieel identiteitsbewijs worden gevraagd om de koper van het ticket te identificeren. Dit ticket is alleen geldig voor de locatie, sessie, datum en tijd die op het ticket staan vermeld. In elk geval heeft alleen de houder van het ticket het recht om de stoel te bezetten. Het ticket moet worden bewaard voor de gehele duur van het bijwonen van de voorstelling.

Abonnees die naast elkaar willen zitten, moeten hun abonnement op hetzelfde moment indienen.

We raden u ten zeerste aan om uiterlijk 30 minuten voor aanvang van het evenement aanwezig te zijn.

Door te reserveren erkent de koper deze algemene verkoopvoorwaarden gelezen en volledig geaccepteerd te hebben.

2.5. Tickets verkrijgen

Tickets of elektronische tickets (E-ticket).

E-tickets moeten op de avond van de voorstelling op papier of op uw smartphone worden getoond (gratis).

Voor E-tickets of reserveringen per e-mail is afhalen niet mogelijk zonder de bevestigingsmail van de bestelling.

Voor tickets die per post worden verstuurd, geldt een toeslag van €3.

Toegang is afhankelijk van een geldigheidscontrole van het E-ticket of ticket. Het ticket is alleen geldig op de datum en onder de gebruiksvoorwaarden die erop staan vermeld.

Let op: elke QR-code kan maar één keer worden getoond bij het controlepunt. Elk ticket is persoonlijk en niet overdraagbaar.

Elk recht op korting moet worden gevalideerd met een bewijs van recht bij het ophalen van zitplaatsen en/of het controleren van tickets.

Als de termijn het niet meer toelaat om tickets te versturen voor het evenement en de tickets betaald zijn, kan de koper de tickets op de dag van het evenement afhalen bij de kassa ter plaatse. Tickets die niet worden afgehaald en/of niet worden gebruikt, kunnen niet worden terugbetaald of geruild. Kopers moeten hun betalingsbewijs meenemen bij het afhalen van hun tickets.

Bij verlies van een ticket of abonnement kan tegen betaling van €2 per ticket en €10 per abonnement een duplicaat worden uitgegeven. Het duplicaat dient uiterlijk op de dag van de betreffende voorstelling en uiterlijk 1 uur voor aanvang van de voorstelling bij de kassa te worden aangevraagd.

2.6. Wijzigingen – Geen herroepingsrecht

Tickets die aan de kassa of op onze website zijn gekocht, kunnen niet worden teruggenomen, geruild of terugbetaald.

Aangezien de verkoop van tickets voor (live) voorstellingen een dienst is die verband houdt met vrijetijdsactiviteiten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode, beschikt u niet over een herroepingsrecht krachtens artikel VI.53, 12° van het Wetboek van Economisch Recht. Gekochte tickets kunnen dus niet worden geannuleerd, geruild of terugbetaald.

Aangezien het programma lang van tevoren wordt opgesteld, behoudt de directie zich het recht voor om voorstellingen, distributie, data, locaties en zitplaatsen te wijzigen in geval van uiterste nood. Deze wijzigingen zullen geen aanleiding geven tot terugbetaling.

De Directie van het Spa Royal Festival behoudt zich het recht voor om naar vrije zitplaatsen over te schakelen indien dit nodig is voor artistieke of visibiliteitsredenen. Deze wijziging geeft in geen geval recht op terugbetaling of omboeking van uw ticket naar een andere voorstelling. Om ongemak te voorkomen, raden we u aan om ten minste 30 minuten voor aanvang van de voorstelling aanwezig te zijn.

In het geval van abonnementen is het mogelijk om de datum van de voorstelling te wijzigen, afhankelijk van beschikbaarheid en op voorwaarde dat het verzoek ten minste 48 uur voor de oorspronkelijk gekozen datum wordt ingediend. Omboeken is alleen mogelijk voor een andere datum van dezelfde voorstelling (tijdens het lopende festival). Er worden geen tickets omgeruild of omgeboekt als de wijziging wordt aangevraagd na de oorspronkelijk gekozen datum.

2.7. Uitverkochte voorstellingen – Wachtlijst

Wanneer een voorstelling uitverkocht is, verschijnt 'Uitverkocht. Schrijf u in op de wachtlijst' op de online ticketsysteem. Als u wilt, kunt u uw contactgegevens en het aantal gewenste plaatsen achterlaten, zodat wij u kunnen informeren als er plaatsen vrijkomen.

Inschrijven op de wachtlijst garandeert u geen plaats in de zaal.

Als er plaatsen vrijkomen, ontvangt u een e-mail met een link naar de online ticketsysteem, waar u de vrijgekomen plaatsen kunt reserveren. Het is ook mogelijk om telefonisch contact op te nemen tijdens de openingsuren van de reserveringscentrale.

Als u geen e-mail hebt ontvangen, kunt u op de avond van de voorstelling uw kans wagen in de wachtrij bij de kassa van de zaal zelf. De inschrijvingen beginnen 30 minuten voor aanvang van de voorstelling (niet eerder). Als er op het laatste moment annuleringen zijn, komt u de zaal binnen op volgorde van inschrijving in deze nieuwe wachtrij. Voorinschrijvingen via de centrale (online of telefonisch) worden niet langer in aanmerking genomen.

2.8. Laatkomers

Voorstellingen beginnen op de aangekondigde tijd, vanaf 3 minuten voor aanvang van de voorstelling heeft u geen recht meer op uw vaste zitplaats. Laatkomers worden niet toegelaten na aanvang van de voorstelling, hun plaatsen zijn verloren, zonder mogelijkheid tot compensatie.

We raden u sterk aan om ten laatste 30 minuten voor aanvang van het evenement aanwezig te zijn.

2.9. Verbod op opnames

Elke opname van de voorstellingen, in welke vorm dan ook, inclusief fotografisch of digitaal, is ten strengste verboden. Mobiele telefoons moeten tijdens de voorstelling uitgeschakeld worden.

2.10. Overmacht

In geval van annulering van de voorstelling of overmacht is terugbetaling of omruiling van het ticket mogelijk. Terugbetalingen worden **UITSLUITEND** per bankoverschrijving gedaan. Een terugbetaling in contanten zal nooit worden uitgevoerd. In geval van overmacht moet de gemotiveerde aanvraag tot terugbetaling per post naar het volgende adres worden gestuurd: Royal Festival de Spa, rue de l'Hôtel de Ville 44, 4900 Spa, België.

2.11. Toepasselijk recht - Geschillen

De hierboven vermelde verkopen zijn onderworpen aan het geldende Belgische recht. In geval van geschil zijn enkel de rechtbanken van Verviers bevoegd.