

## **Algemene bezoekersvoorwaarden Musis & Stadstheater 1 september 2020**

(Gebaseerd op de algemene bezoekersvoorwaarden van de Vereniging van Schouwburg- en Concertgebouwdirecties)

### **1 Algemeen**

1.1 Stichting Musis & Stadstheater Arnhem (hierna te noemen: 'MSA') is aangesloten bij de Vereniging van Schouwburg- en Concertgebouwdirecties (VSCD). Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn gebaseerd op de algemene bezoekersvoorwaarden van de VSCD en worden in basis gehanteerd door alle Nederlandse concertzalen, theaters en overige podia die aangesloten zijn bij de VSCD.

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

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

### **2 Kaartverkoop/Aanbiedingen/ Prijzen**

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

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

2.3 De Bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding (i) in geval van verlies of diefstal van zijn/haar toegangsbewijs of (ii) in geval de Bezoeker het toegangsbewijs van een derde anders dan MSA heeft verkregen en deze afdracht van de toegangsprijs door de derde aan MSA om redenen aan de zijde van de derde niet plaatsvindt. Indien de Bezoeker om welke reden dan ook geen gebruik maakt van het toegangsbewijs, komt dit voor zijn/haar eigen rekening. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. In deze gevallen vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Tijdens het voortduren van de coronamaatregelen hanteert MSA een ander retourbeleid. Bij gezondheidsklachten (zoals (milde) verkoudheidsklachten, niezen, keelpijn, loopneus, licht hoesten, verhoging of koorts boven de 38 graden) kunnen kaarten worden geretourneerd tot een uur voor aanvang van de voorstelling of het concert.

### **3 Verbod doorverkoop e.d.**

3.1 De Bezoeker is gehouden om het toegangsbewijs voor een evenement voor zichzelf te houden en derhalve niet op enigerlei wijze aan derden door te verkopen, ter verkoop aan te bieden of in het kader van commerciële doeleinden aan te bieden of te verstrekken.

3.2 De Bezoeker is jegens MSA gehouden om op geen enkele wijze reclame of enige (andere) vorm van publiciteit te maken in verband met het evenement en een onderdeel daarvan indien dit geschiedt met de intentie het toegangsbewijs (door) te verkopen, een en ander naar oordeel van MSA.

3.3 De Bezoeker die zijn toegangsbewijs om niet en niet in het kader van commerciële doeleinden aan derden ter beschikking stelt is verplicht om de aan hem als Bezoeker opgelegde verplichtingen zoals verwoord in voorgaande leden van dit artikel ook op te leggen aan degene aan wie hij het toegangsbewijs ter beschikking stelt en staat er jegens MSA voor in dat deze perso(o)n(en) deze verplichtingen nakomt.

3.4 Indien de Bezoeker zijn verplichtingen zoals verwoord in de voorgaande leden van dit artikel niet nakomt en/of daarvoor niet in kan staan, is de Bezoeker een direct opeisbare boete van € 10.000,- per overtreding aan MSA verschuldigd en € 5.000,- voor iedere dag dat de overtreding heeft voortgeduurd onverminderd het recht van MSA om van de Bezoeker bovendien nakoming en/of vergoeding van de gelden of nog te lijden schade te vorderen.

### **4 Verblijf in het gebouw**

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

4.2 Het is de Bezoeker onder meer verboden:

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

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

4.4 Het is de Bezoeker verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van MSA, foto-, video-, film-, geluids- en andere opnameapparatuur in het Gebouw bij zich te hebben of genoemde apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van MSA te gebruiken. Mobiele telefoons moeten bij betreding van de zaal op stil worden gezet. De als zodanig kenbare medewerkers van MSA zijn bevoegd om afgifte te vorderen van eventueel aangetroffen apparatuur en deze gedurende het verblijf van de Bezoeker in het Gebouw in bewaring te nemen. Bij weigering van medewerking kan de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Gebouw worden ontzegd, zonder dat de Bezoeker enige aanspraak kan maken op restitutie van de prijs van het toegangsbewijs.

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

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

## **5 Aansprakelijkheid van MSA**

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

5.2 MSA is slechts aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden zaaks- en/of gevolgschade of de Bezoeker toegebracht letsel, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van MSA en/of zijn medewerkers, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen MSA verzekerd is, dan wel, naar redelijkheid en billijkheid, verzekerd had behoren te zijn en voor het daarin gehanteerde maximumbedrag. De aansprakelijkheid van MSA wordt onder meer uitgesloten voor:

- a. schade ten gevolge van het handelen van derden, waaronder begrepen door MSA ingeschakelde personen en huurders van (ruimten in) het Gebouw en de door deze derden ingeschakelde personen;
- b. schade ten gevolge van het niet opvolgen van door de medewerkers van MSA gegeven instructies en van het niet naleven van de in het algemeen geldende regels van fatsoen;

- c. (gevolg-)schade ten gevolge van niet voorzienbare wijzigingen in de aanvangs- en slottijden van de evenementen waarop de overeenkomst tussen MSA en de Bezoeker betrekking heeft;
- d. schade op enigerlei wijze veroorzaakt door andere bezoekers.

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

## 6 Reclamatie of klachten

- 6.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst tussen MSA en de Bezoeker dienen de binnen veertien dagen nadat de uitvoering van de overeenkomst heeft plaatsgevonden of plaats had moeten vinden te worden gemaild naar [bespreekbureau@musisenstadstheater.nl](mailto:bespreekbureau@musisenstadstheater.nl). Klachten die na deze termijn worden ingediend worden door MSA niet in behandeling genomen.
- 6.2 Reclamatie is niet mogelijk met betrekking tot de volgende klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding aan de zijde van MSA:
- a. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op wijzigingen in het programma, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wijzigingen in de perso(o)n(en) van optredende artiesten, in de samenstelling van het programma verschuivingen van evenementen naar een andere datum;
  - b. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de kwaliteit van de uitvoeringen van de evenementen waarop de overeenkomst tussen MSA en de Bezoeker betrekking heeft;
  - c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers of wederrechtelijke indringers daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest; bij herhaalde overlast of ongemak door bepaalde, nader te identificeren bezoekers zal MSA het mogelijke verrichten om deze bezoekers in de toekomst zo nodig de toegang te ontzeggen;
  - d. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden aan het Gebouw, dan wel op de gevolgen van deze onderhoudswerkzaamheden die redelijkerwijs op dat moment mochten worden verricht;
  - e. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in de zalen van het Gebouw;
  - f. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, waaronder begrepen beperkt zicht voor de Bezoeker, veroorzaakt door (geluids-) opnamen door de media en de naar aanleiding daarvan getroffen technische voorzieningen in de zalen;
  - g. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op (geluids-) overlast veroorzaakt door gelijktijdig plaatsvindende evenementen, daaronder begrepen noodzakelijke handelingen die dienen ter voorbereiding op deze evenementen, of die op enige andere wijze met deze evenementen samenhangen, in andere ruimten van het Gebouw;
  - h. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de toewijzing en de verdeling van de plaatsen en/of een door omstandigheden noodzakelijke wijziging van het stoelenplan;
  - i. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, waaronder begrepen beperkt zicht op toneel en boventiteling;

- j. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de aan- of afwezigheid van boventiteling, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van de technische voorzieningen, dan wel de keuze van het theater die voorziening al dan niet aan te bieden;
- k. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak door stakingen van het openbaar vervoer;
- l. klachten omdat de Bezoeker de toegang tot de zaal is ontzegd vanwege de omstandigheden dat het evenement in deze zaal reeds een aanvang heeft genomen.

## **7 Persoonsgegevens**

7.1 Gegevens met betrekking tot de Bezoeker, waaronder de gegevens met betrekking tot de naam, mailadres, het adres en woonplaats van de Bezoeker, die door MSA worden geregistreerd in verband met de verstrekking van een toegangsbewijs, worden opgenomen in een registratie in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)). MSA en/of het verkooppunt van toegangsbewijzen van MSA is de houder van deze registratie. In de privacyverklaring van MSA staat welke gegevens van de Bezoeker wordt verzameld, met welk doel, voor hoe lang de gegevens worden bewaard en welke rechten voor de Bezoeker daar aan verbonden zijn. De privacyverklaring is te vinden op de website via <https://www.musisenstadstheater.nl/privacy-en-cookies>

7.2 De bezoeker kan door MSA gevraagd worden zich te identificeren. Indien de bezoeker geen identificatie kan laten zien dan wel deze weigert te tonen kan deze de toegang tot MSA worden ontzegd/geweigerd. In dit geval vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats.

## **8 Rechten van MSA**

8.1 Bij overtreding door de Bezoeker van (één of meer van) de bepalingen zoals genoemd in deze algemene voorwaarden is MSA gerechtigd het toegangsbewijs ongeldig te maken of de bezoeker de (verdere) toegang tot het evenement te weigeren zonder dat de Bezoeker recht heeft op restitutie die hij voor het toegangsbewijs (waaronder begrepen servicekosten) aan MSA, al dan niet via een (voor)verkoopadres, heeft voldaan. Houders van ongeldig gemaakte toegangsbewijzen hebben geen recht op restitutie.

8.2 Indien aannemelijk is dat er sprake is van een vervalsing van het toegangsbewijs is MSA bevoegd de houder van dit toegangsbewijs de (verdere) toegang tot het evenement te weigeren, zonder dat de Bezoeker c.q. deze houder aanspraak kan maken op enige schade die hij hierdoor zal lijden.

## **9 Overige voorwaarden / regelingen**

9.1 Op deze Algemene Voorwaarden kan MSA aanvullende en/of regelingen van toepassing verklaren.

## **10 Toepasselijk recht / Bevoegde rechter**

10.1 Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de Bezoeker en MSA is Nederlands recht van toepassing.

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

*De Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn op 12 juli 2012 ter Griffie van de Rechtbank te Amsterdam gedeponeerd onder nummer 66/2012.*