

Restitutiebelofte

Beste klant,

Wij begrijpen dat helaas niet iedereen elk evenement kan bijwonen dat hij of zij boekt. **Wij** willen **u** graag geruststellen, maar **onze** belofte geldt **niet** voor alle omstandigheden. **Wij** beloven u dat **wij u** een restitutie zullen verstrekken voor elke ongebruikte **boeking** als **u** niet in staat bent om het **geboekte evenement** bij te wonen vanwege een van de hieronder uiteengezette omstandigheden.

Deze belofte die **wij** bieden is een aanvullende service en geheel optioneel. Wij beloven **u** dat **wij** onder bepaalde, beperkte omstandigheden een terugbetaling zullen doen in ruil voor de betaling van een extra vergoeding bovenop **uw** boekingskosten.

De Restitutiebelofte is geen verzekeringspolis

Deze Restitutiebelofte wordt namens **ons** beheerd door AGS Pier GmbH (filiaal in het VK). Eventuele vragen over deze belofte of een terugbetaling/restitutie kunt **u** richten aan het onderstaande adres. Definities vindt u aan het einde van dit document.

Indien het betreffende **geboekte evenement** niet heeft plaatsgevonden en **u ons** binnen veertien (14) dagen nadat u gebruik heeft gemaakt van **onze** Restitutiebelofte schriftelijk op de hoogte stelt van **uw** wens om het voordeel van **uw** Restitutiebelofte te annuleren, wordt deze belofte geannuleerd en worden **uw** betaalde kosten in het kader van de belofte terugbetaald.

Onze belofte is onderworpen aan de Belgisch wet..

Onze belofte: Wanneer betalen wij terug

Behalve zoals hieronder vermeld onder de kop “Wanneer wij niet terugbetalen”, zullen wij de kosten van uw boeking terugbetalen als u niet in staat bent om een geboekt evenement bij te wonen vanwege:

- onverwachte verstoring van het **openbaar vervoernetwerk** die **u** redelijkerwijs niet had kunnen weten vóór de datum of tijd van het **geboekte evenement**, op voorwaarde dat **u** een officiële kennisgeving van de vervoersdienstverlener verstrekt in geval van vertraging, annulering, mechanische storing of ongeval met betrekking tot het **openbaar vervoersnetwerk**;
- **uw** overlijden, of een **ongeval** of **ziekte** waardoor **u** niet in staat bent om het **geboekte evenement** bij te wonen;
- het overlijden, een **ongeval** of **ziekte** van een persoon uit de **groep** die samen met **u** het **geboekte evenement** zal bijwonen, indien hij of zij het enige andere lid van de **groep** is;
- het overlijden, een **ongeval** of **ziekte** van (een) persoon/personen uit de **groep** die tevens een **naast familielid** is.
- **ongeval** of **ziekte** van een lid van uw **naaste familie**;

- het overlijden van een lid van **uw naaste familie** die geen deel uitmaakt van de **groep**, dat plaatsvindt binnen 4 weken voorafgaand aan het **geboekte evenement** of wanneer de begrafenis valt op de dag van het **geboekte evenement**;
- zwangerschap die plaatsvindt na het moment van **boeking** en waarbij **u** bevalt binnen 4 weken voorafgaand aan het **geboekte evenement**;
- zwangerschap waarbij de datum van **boeking** meer dan 35 weken vóór de verwachte bevallingsdatum van **uw** baby ligt en waarbij:
 - als **u** binnen 4 weken voorafgaand aan het **geboekte evenement** bevalt, of
 - als het **geboekte evenement** valt binnen 4 weken van de uitgerekende bevallingsdatum van **uw** baby.
- bij mechanische pech, ongeval, brand of diefstal van het privévoertuig tijdens **uw** vervoer naar het **geboekte evenement**, op voorwaarde dat **u** een gedateerd rapport van de berging van het voertuig (VAB, Touring of gelijkwaardig), een kopie van de reparatierekening van de garage of de bon van de onderdelen, of een bevestiging van de motorrijtuigenverzekeraar, voertuigreparateurs of politie overlegt;
- jurydienst waarvan **u** op het moment van de **boeking** geen kennisgeving heeft ontvangen, mits **u** de originele, gedateerde uitnodiging voor de jury overlegt waarin **u** wordt uitgenodigd om jurylid te zijn;
- bij inbraak of brand in **uw** woning in de 48 uur voorafgaand aan het **geboekte evenement** waarvoor de **hulpdiensten** aanwezig moeten zijn, op voorwaarde dat **u** in verband met de inbraak het politierapport met het misdaadreferentienummer of een bevestiging van de aanwezigheid van de **hulpdiensten** in geval van brand verstrekt;
- als **u** wordt opgeroepen om als getuige te verschijnen in een rechtszaak, waarvan **u** op het moment van de **boeking** geen bericht heeft ontvangen, op voorwaarde dat **u** de originele, gedateerde dagvaarding overlegt, waarin **u** wordt verzocht om in de rechtbank te verschijnen;
- als **u** een lid van de strijdkrachten bent en **u** wordt gestationeerd in het buitenland en/of uw verlof wordt onverwachts ingetrokken, terwijl **u** daarvan op het moment van de **boeking** geen bericht had ontvangen, op voorwaarde dat **u** het originele annuleringsbericht van het verlof/advies om op korte termijn te reizen in verband met militaire dienst kunt overleggen;
- als **u** een werknemer van de **hulpdiensten** bent en **u** moet in geval van nood ter plaatse zijn en uw verlof wordt onverwachts ingetrokken, terwijl **u** daarvan op het moment van de **boeking** geen bericht had ontvangen, op voorwaarde dat **u** het originele bericht van annulering van verlof/advies om op korte termijn ter plaatse te zijn in verband met **uw** dienstverband, overlegt.
- bij slecht weer waarbij de bevoegde autoriteit een rode weerswaarschuwing of equivalent daarvan heeft afgegeven, waarbij de politie of een andere overheidsinstantie een specifieke waarschuwing heeft afgegeven om niet te reizen, op voorwaarde dat **u** een afdruk of schermafbeelding van de relevante website/bevestiging van de politiewaarschuwing voor weerapps verstrekt.

Wanneer betalen wij niet terug?

Wij geven **geen** restitutie:

- bij elke omstandigheid die **u** verhindert een **geboekt evenement** bij te wonen en waarvan **u** redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn op het moment van de **boeking**;
- als **u** of een lid van de **geboekte groep** medisch niet in staat was om het **geboekte evenement** bij te wonen toen **u** deze Restitutiebepaling kocht;

- als **u** niet naar een **geboekt evenement** kunt reizen als gevolg van een verstoring van het **openbaar vervoernetwerk** die al vóór het **geboekte evenement** algemeen bekend is, bijvoorbeeld geplande stakingen of werkzaamheden;
- als het **geboekte evenement** wordt geannuleerd, afgebroken, uitgesteld, ingekort of verplaatst op enig moment voordat **uw** restitutieaanvraag is afgehandeld;
- als **u** geen geschikte ondersteunende documentatie, een **doktersrapport** voor **ongeval** of **ziekte** of een overlijdensakte kunt overleggen wanneer **uw** restitutieaanvraag betrekking heeft op overlijden;
- als de symptomen die gepaard gaan met een **normale zwangerschap** de enige reden zijn waarom **u** een **geboekt evenement** niet kunt bijwonen, met uitzondering van gevallen waarin de datum van **boeking** eerder valt dan 35 weken vóór de verwachte bevallingsdatum van **uw** baby en waar:
 - als **u** binnen 4 weken voorafgaand aan het **geboekte evenement** bevalt, of
 - als het **geboekte evenement** valt binnen 4 weken van de uitgerekende bevallingsdatum van **uw** baby.
- als **u** geen ongebruikte tickets of vouchers kunt retourneren die deel uitmaken van de **boeking**;
- als **u** bij het aanvragen van een restitutie geen bewijs kunt overleggen van de ongebruikte tickets;
- als **u** een **geboekt evenement** niet bijwoont om een andere reden dan die valt onder deze Restitutiebelofte;
- voor elk deel van de waarde van de **boeking** dat **u** elders kunt verhalen;
- als **u** naar **ons** redelijke oordeel **u** niet voldoende tijd heeft ingeruimd om naar een **geboekt evenement** te reizen;
- als **u** een strafbaar feit pleegt waardoor **u** een **geboekt evenement** niet kunt bijwonen;
- als de annulering het gevolg is van een fysiek of financieel falen van het luchtvervoer of de luchtvaartmaatschappijen, of van vertragingen die het gevolg zijn van de luchtreizen;
- als **u** niet naar een **geboekt evenement** kunt reizen vanwege een uitbraak van een besmettelijke ziekte en de overheid of een instantie die namens de overheid handelt, een reisverbod heeft opgelegd.
- als **u** een vals of frauduleus restitutieverzoek indient of een restitutieverzoek ondersteunt met een vals of frauduleus document, middel of verklaring.

Het restitutiebedrag

Indien aan bovenstaande voorwaarden is voldaan, zullen **wij u** het aankoopbedrag, inclusief eventuele boekingskosten, van het **geboekte evenement** terugbetalen.

Onze restitutie omvat **geen** reis- of andere kosten (tenzij de reiskosten zijn inbegrepen in de totale prijs van de **boeking**. In dat geval betalen **wij** het bedrag van die inbegrepen kosten terug) of enig verlies anders dan de nominale waarde van het ticket voor het **geboekte evenement**.

Wij betalen geen kosten die **u** maakt voor het indienen of leveren van bewijsmateriaal ter ondersteuning van **uw** verzoek om terugbetaling.

Wij vergoeden geen enkele consequentie van oorlog, invasie, daden van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden (ongeacht of de oorlog is verklaard of niet), burgeroorlog, rebellie, revoluties, opstand, militaire of aangematigde macht, oproer, burgerlijke onrust, stakingen, uitsluiting, terrorisme, kwaadwillige

opzet of vandalisme, inbeslagname of nationalisatie van of vordering of vernietiging van of beschadiging van eigendommen door of op bevel van een overheid of openbare of lokale autoriteit.

Wij vergoeden geen verlies dat direct of indirect wordt veroorzaakt door schade of vernietiging die rechtstreeks is veroorzaakt door drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen of andere luchtvaartuigen die met sonische of supersonische snelheid vliegen.

Algemene voorwaarden

Het volgende geldt voor ALLE restitutieaanvragen:

1. **U** mag deze **Restitutiebelofte** niet overdragen zonder **onze** voorafgaande schriftelijke toestemming.
2. **U** dient er zorg voor te dragen dat u te allen tijde alle vragen over deze **Restitutiebelofte** eerlijk en volledig beantwoordt. **U** moet het **ons** ook meteen laten weten als er iets verandert wat **u ons** al heeft verteld.
3. Tenzij **wij** anders overeenkomen, is op deze **Restitutiebelofte** het Duitse recht van toepassing. Indien er een geschil ontstaat, wordt dit uitsluitend behandeld door de rechtbanken van Duitsland, tenzij **wij** overeenkomen het geschil over te dragen aan een andere jurisdictie.
4. **U** moet alle nodige maatregelen treffen om op tijd bij het evenement te arriveren en bereid zijn om dit te bewijzen;
5. **U** moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen treffen om de restitutieaanvraag die u op grond van deze Restitutiebelofte indient, te voorkomen of te verminderen.
6. **U** moet alle redelijke voorzorgsmaatregelen treffen om het bedrag dat u op grond van deze Restitutiebelofte aanvraagt, te voorkomen of te verminderen.

Definities

De volgende woorden of zinnen hebben de betekenis die hieronder is weergegeven waar ze in dit document vetgedrukt zijn.

Ongeval	Lichamelijk letsel, vastgesteld door een arts , die u verhindert het geboekte evenement bij te wonen.
Beheerder	AGS Pier GmbH (filiaal VK), Evolution House, New Garrison Rd, Southend-on-Sea, VK, SS3 9BF
Boeking	De transactie waarbij u voor een geboekt evenement hebt betaald.
Geboekt evenement	De vooraf geplande en vooraf geboekte dienst(en) / evenement(en) / ticket(s) die met de evenementenorganisator via ons door u zijn geboekt en verhandeld.
Arts	Een gekwalificeerde arts die geregistreerd staat bij een erkende beroepsorganisatie in uw woonland. Een arts kan niet u zelf zijn, een lid van de geboekte groep of uw naaste familie .
Hulpdiensten	Politie, brandweer en reddingsdiensten, of ambulancediensten.

Groep	Een willekeurig aantal personen die een boeking inclusief een Restitutiebelfte hebben gemaakt binnen dezelfde transactie.
Ziekte	Een door een arts vastgestelde lichamelijke of geestelijke conditie die u verhindert het geboekte evenement bij te wonen.
Naaste familie	Uw echtgenoot, echtgenote, partner, geregistreerde partner, ouder, kind, grootouder, kleinkind, broer, zus, zwager, schoonzus, schoonouder, schoonzoon of schoondochter
Normale zwangerschap	Symptomen die normaal gesproken gepaard gaan met een zwangerschap (ook bij een meerlingzwangerschap) en die doorgaans van lichte en/of voorbijgaande aard zijn (bijvoorbeeld ochtendmisselijkheid, vermoeidheid, etc.) en die geen medisch gevaar opleveren voor moeder of kind.
Openbaar vervoernetwerk	Bussen, treinen en andere vormen van openbaar vervoer die vaste tarieven rekenen en rijden op vaste routes, waarlangs de klant van plan is te reizen naar een geboekt evenement . Hieronder vallen niet de openbare taxi's met een vergunning voor openbaar gebruik en evenmin vliegtuigen/luchtvaartmaatschappijen.
Ticket(s)	Een niet-restitueerbaar, geautoriseerd ticket dat is gekocht bij een erkende en gerenommeerde boekingsleverancier waarbij de Restitutiebelfte tegelijk met de aankoop van het/de ticket(s) is gekocht.
Wij/ons/onze	De boekingsleverancier bij wie u de boeking heeft gemaakt. Het ticketplatform dat de boeking heeft gefaciliteerd en waar u samen met de boeking de Restitutiebelfte hebt gekocht.
U/Uw/uzelf	Iemand die alleen of in groepsverband een boeking bij ons heeft gemaakt en die de premie van de Restitutiebelfte heeft betaald.

Aan restitutieaanvraag indienen

Als **u** een ticket wilt annuleren, ga dan naar www.ticketplan.com/app/eea en vul een formulier voor een restitutieverzoek in. Doe dit zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, maar uiterlijk binnen 14 dagen nadat u op de hoogte bent geraakt van de omstandigheden die ertoe kunnen leiden dat **u** een restitutie aanvraagt.

U kunt **ons** ook een e-mail sturen op support@ticketplan.com voor een formulier voor een restitutieaanvraag.

U moet **ons** ter ondersteuning van **uw** verzoek om restitutie alle informatie verstrekken die **wij** redelijkerwijs van u kunnen verlangen. Hierbij inbegrepen zijn een formulier voor een restitutieverzoek en alle andere bewijsstukken die **wij** nodig hebben ter ondersteuning van **uw** restitutieverzoek.

Als **uw** restitutieverzoek wordt geaccepteerd, betalen **wij** het restitutiebedrag aan **u**. Als om welke reden dan ook **uw** verzoek niet wordt behandeld, zullen **wij u** laten weten waarom.

Alle verzoeken tot restitutie worden afgehandeld in euro's. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor eventuele wijzigingen als gevolg van schommelingen in de wisselkoersen.

Wij hebben het recht om in **uw** naam elk verzoek tot terugbetaling dat **u** onder de Restitutiebelfte indient, te behandelen en over te nemen en om juridische stappen te ondernemen in **uw** naam (op **onze** kosten) en **u** te vragen om **ons** gegevens te verstrekken die **ons** helpen om een betaling te innen die **wij** onder deze Restitutiebelfte hebben gedaan.

Bescherming van persoonsgegevens en Privacybeleid

Wij gebruiken **uw** persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en **ons** privacybeleid. Een kopie hiervan kunt u vinden op **onze** website of opvragen door contact met **ons** op te nemen.

Persoonsgegevens die u verstrekt wanneer **u** de Restitutiebelfte aanschaft, worden gedeeld met TicketPlan. Als **u** een claim indient op grond van de Restitutiebelfte, wordt **u** gevraagd om aanvullende persoonsgegevens aan TicketPlan te verstrekken. TicketPlan zal **uw** persoonlijke gegevens gebruiken voor het beheren van **uw** claim onder de Restitutiebelfte in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en het privacybeleid, waarvan een kopie kan worden ingezien op www.ticketplangroup.com/privacy-policy.

TicketPlan Restitutiebelfte 20250506