

ALGEMENE VOORWAARDEN DELAMAR

1.0 Algemeen

1.1 De navolgende begrippen in deze algemene voorwaarden hebben de navolgende betekenissen:

- Bezoeker/Bezoekers: iedere persoon of rechtspersoon die op enigerlei wijze, direct of indirect, een overeenkomst met DeLaMar sluit ter zake van het bijwonen van een door DeLaMar dan wel door een derde in het gebouw van DeLaMar te organiseren Evenement.
- DeLaMar: Stichting DeLaMar Theater en DeLaMar West
- Entreegeld: de prijs van een toegangsbewijs, zonder inbegrip van eventuele extra kosten (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend transactiekosten- en/of verzendkosten) doch inclusief kosten voor de garderobe.
- Evenement: de publieke of besloten gebeurtenis waarbij (een) voorstelling(en) van artistieke/culturele aard wordt opgevoerd of enige andere al dan niet culturele/artistieke manifestatie welke binnen het Gebouw plaatsvindt.
- Gebouw: de plaats waar het Evenement wordt gehouden zijnde DeLaMar (centrum) aan Marnixstraat 402 in Amsterdam en DeLaMar West aan Laan van Spartaan 4 in Amsterdam.
- Organisator: de partij die verantwoordelijk is voor de productie en of organisatie van het Evenement in het Gebouw.
- Overeenkomst: de Overeenkomst tussen DeLaMar en de Bezoeker met betrekking tot het bijwonen van een Evenement, welke door bemiddeling via hetzij DeLaMar, hetzij via een door DeLaMar in te schakelen kaartverkooporganisatie tot standkomt.
- Cadeaubonnen: Podium Cadeaukaart, Nationale Musicalcard, Nationale Theater- en Concertbon, Nationale Musicalbon, Nationale EntertainmentCard, de DeLaMar Cadeaubon en DeLaMar tegoedvouchet, welke cadeaubonnen kunnen worden ingewisseld voor een (deel van een) toegangsbewijs onder de voorwaarden zoals neergelegd in deze algemene voorwaarden en onder de voorwaarden welke van toepassing zijn op de betreffende waardecheques;
 - o Podium Cadeaukaart: een cadeaukaart uitgegeven door de Stichting Promotie Theater- en Concertbezoek, voorzien van een uniek kaartnummer en een krascode.
 - o Nationale Musicalcard: een cadeaukaart uitgegeven door de Nationale Musicalbon B.V., voorzien van een uniek kaartnummer en een krascode en alleen in te wisselen voor producties van Stage Entertainment;
 - o Nationale Musicalbon: een cadeaubon uitgegeven door de Nationale Musicalbon B.V., alleen in te wisselen voor producties van Stage Entertainment;
 - o Nationale Theater- en Concertbon, een cadeaubon uitgegeven door de Stichting Promotie Theater- en Concertbezoek;
 - o Nationale EntertainmentCard; een cadeaukaart uitgegeven door Stichting Nationale Platenbon;
 - o DeLaMar Cadeaubon: een cadeaubon uitgegeven door het DeLaMar;
 - o DeLaMar Tegoedvouchet: een tegoedvouchet uitgegeven door CTS Eventim Nederland B.V. in opdracht van het DeLaMar.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden worden gehanteerd door DeLaMar.

- 1.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen DeLaMar en een bezoeker van DeLaMar. Deze Algemene Voorwaarden hebben tevens betrekking op alle handelingen die ter uitvoering van deze overeenkomst worden verricht. Daarnaast gelden deze Algemene voorwaarden voor een ieder die enig Evenement in het Gebouw bijwoont, zonder dat de betrokkene direct of indirect een overeenkomst met DeLaMar heeft gesloten.
- 1.4 DeLaMar zal al het mogelijke verrichten om het bezoek in het Gebouw naar wens van de Bezoeker te laten verlopen. DeLaMar zal optimale zorgvuldigheid jegens de Bezoeker betrachten. DeLaMar zal tevens trachten de evenementen in het Gebouw ongestoord te laten plaatsvinden. DeLaMar 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. DeLaMar verneemt graag suggesties van de Bezoeker ter verbetering van de dienstverlening. De Bezoeker kan terzake te allen tijde [contact opnemen](#) met DeLaMar.

2.0 Kaartverkoop/Aanbiedingen/Prijzen

- 2.1 Alle door DeLaMar, dan wel (al dan niet namens DeLaMar) door derden gedane aanbiedingen, (programma-) aankondigingen, mededelingen of anderszins verschaft informatie en prijsopgaven zijn vrijblijvend. DeLaMar aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten in door DeLaMar 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 toegangsbewijzen 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 functionarissen van DeLaMar 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 DeLaMar heeft verkregen en de afdracht van de toegangsprijs door de derde aan DeLaMar 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. Op een verkregen toegangsbewijs kan geen restitutie plaats vinden.
- 2.4 Indien en voor zover de Bezoeker om niet aan DeLaMar toe te rekenen redenen en om andere redenen dan omschreven in artikel 2.3, verhinderd is de voorstelling waarvoor toegangsbewijzen zijn aangeschaft bij te wonen, biedt DeLaMar de Bezoeker de mogelijkheid om tot uiterlijk één week voor de voorstellingsdatum, de toegangsbewijzen in te wisselen tegen toegangsbewijzen voor een andere voorstelling die wordt opgevoerd in DeLaMar. Indien de prijs voor de toegangsbewijzen voor de alternatieve voorstelling hoger of lager ligt, wordt de oorspronkelijke boeking geannuleerd en een nieuwe boeking gemaakt voor de Bezoeker. Zowel voor het inwisselen van de toegangsbewijzen als voor het maken van een nieuwe boeking wordt een administratievergoeding van Euro 2,50 per toegangsbewijs in rekening gebracht met een maximum van Euro 10,00. Het in dit artikellid bepaalde is niet van toepassing op groepsreserveringen vanaf dertien personen.

- 2.5 De toegangsbewijzen zijn en blijven eigendom van DeLaMar dan wel van de Organisator van het Evenement en worden door of vanwege DeLaMar in het bezit gesteld van de Bezoeker onder de voorwaarden dat het zonder voorafgaande toestemming van DeLaMar en/of Organisator niet is toegestaan om i) de toegangsbewijzen te verkopen aan derden dan wel de toegangsbewijzen op enige ander wijze op commerciële wijze direct of indirect aan derden te verstrekken, ii) de toegangsbewijzen in commerciële uitingen – op welke wijze dan ook – aan te bieden dan wel op andere wijze te verwijzen naar de toegangsbewijzen. fanSALE geldt als het enige platform waarop toegangsbewijzen aan derden doorverkocht mogen worden. Het beheer van fanSale ligt bij CTS Eventim Nederland B.V.; dit is de kaartverkooppartner van DeLaMar. Aangeboden kaarten op fanSALE worden gecontroleerd op geldigheid en bij verkoop ongeldig gemaakt, waarna een nieuw toegangsbewijs wordt uitgegeven. Indien en voor zover DeLaMar dan wel de Organisator constateert dat de Bezoeker in strijd heeft gehandeld met de hiervoor genoemde voorwaarden zullen de toegangsbewijzen ongeldig worden gemaakt. Houders van die toegangsbewijzen zal de toegang tot het Evenement worden ontzegd, zonder recht op enige (schade) vergoeding of restitutie. DeLaMar behoudt zich te allen tijde het recht voor om reserveringen van Bezoeker met betrekking tot toegangsbewijzen te weigeren waarvan DeLaMar vermoedt dan wel waarvan is gebleken dat deze Bezoeker zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen in strijd met de hiervoor omschreven voorwaarden.
- 2.6 Het toegangsbewijs geeft de houder recht op het bijwonen van het Evenement. Alleen de houder van het toegangsbewijs die het toegangsbewijs als eerste toont bij aanvang van het Evenement krijgt toegang. DeLaMar mag ervan uitgaan dat de houder van dit toegangsbewijs ook de rechthebbende daarop is. DeLaMar is niet gehouden ten aanzien van geldige toegangsbewijzen nadere controle te verrichten. De Bezoeker dient er zelf voor zorg te dragen dat hij de houder wordt en blijft van het door DeLaMar, dan wel een door DeLaMar ingeschakeld (voor)verkoopadres, verstrekt toegangsbewijs.
- 2.7 Een toegangsbewijs kan bestaan uit een door of vanwege DeLaMar verstrekt document of een door of vanwege DeLaMar verstrekte barcode. De barcode is een unieke code.
- 2.8 Het toegangsbewijs wordt eenmalig verstrekt en geeft toegang aan één persoon.
- 2.9 Vanaf het moment dat het toegangsbewijs aan de Bezoeker ter beschikking is gesteld c.q. is verzonden aan de Bezoeker, rust op de Bezoeker het risico van verlies, diefstal, beschadiging of misbruik van het toegangsbewijs.
- 2.10 Het toegangsbewijs dat bestaat uit een barcode kan via elektronische communicatie (e-mail) aan de Bezoeker worden verstrekt. Indien de Bezoeker ervoor heeft gekozen het toegangsbewijs op deze wijze te ontvangen dient de Bezoeker ervoor zorg te dragen dat dit toegangsbewijs via elektronische communicatie en op een veilige wijze kan worden verzonden. DeLaMar kan noch de vertrouwelijkheid van het verzonden toegangsbewijs noch de ontvangst van het toegangsbewijs garanderen.
- 2.11 Indien de Bezoeker met betrekking tot toegangsbewijzen speciale wensen heeft, zoals bijvoorbeeld het reserveren van rolstoelplaatsen of begeleiding door SOHO honden kan een reservering uitsluitend telefonisch (en derhalve niet via internet) tot stand komen. De Bezoeker dient de specifieke wensen bij de telefonische reservering kenbaar te maken. De mogelijkheid tot het reserveren van dergelijke speciale plaatsen is afhankelijk van de beschikbaarheid.
- 2.12 Indien de Bezoeker met betrekking tot zijn reservering voor toegangsbewijzen een beroep doet op een kortingsactie, dan kan de reservering uitsluitend via internet plaatsvinden, tenzij in de uitingvorm van de kortingsactie nadrukkelijk is aangegeven dat de kortingsactie ook voor telefonische- en kassareserveringen geldt. De Bezoeker dient bij aanvang van het telefoongesprek aan te geven dat hij gebruik wenst te maken van de kortingsactie.

- 2.13 Bij het plaatsen van een reservering brengt DeLaMar c.q. de door DeLaMar ingeschakelde kaartverkooporganisatie naast de Entreegelden ook orderkosten in rekening eventueel vermeerderd met verzendkosten, welke eenmalig per reservering in rekening worden gebracht. Dit kan per kaartverkooporganisatie wisselen.

3.0 Betaalwijzen en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 De navolgende betaalwijzen met betrekking tot de Overeenkomst zijn mogelijk:
- a. In geval het toegangsbewijs door de Bezoeker wordt gekocht aan de kassa van DeLaMar; betaling via pin, creditcard of indien en voor zover DeLaMar dit toestaat voor het betreffende Evenement: betaling via gebruik van Cadeaubon (van de in artikel 4.2a genoemde cadeaubonnen, cadeaubonnen worden als betaalmiddel enkel geaccepteerd aan de kassa van DeLaMar (centrum) en niet aan de kassa van DeLaMar West);
 - b. In geval van telefonische reservering: betaling via creditcard, gebruik van cadeaubonnen (van de in artikel 4.2a genoemde cadeaubonnen) en iDEAL.
 - c. In geval van reservering via de website van DeLaMar en/of de door DeLaMar ingeschakelde kaartverkooporganisatie: betaling via creditcard, iDEAL en Cadeaubon (van de in artikel 4.2a genoemde cadeaubonnen);
 - d. In geval de termijn tussen het moment van reserveren van het toegangsbewijs en de voorstellingsdatum voorafgaande betaling niet meer toelaat: betaling aan de kassa van DeLaMar via alle in sub a. van dit artikel genoemde betaalwijzen.
- 3.2 De Overeenkomst komt definitief tot stand
- a. In geval van betaling middels creditcard, iDEAL, bankoverschrijving en pin:
 - Indien en zodra de DeLaMar c.q. de door DeLaMar ingeschakelde kaartverkooporganisatie (autorisatie van) de betaling door de Bezoeker heeft ontvangen;
 - Indien via de website van DeLaMar tot stand gekomen of telefonisch, wordt de (totstandkoming van de) Overeenkomst via e-mail aan de Bezoeker bevestigd;
 - Indien geen (autorisatie van de) betaling door de Bezoeker verkregen wordt dan ontvangt de Bezoeker hetzij via e-mail, hetzij via reguliere post bericht van het niet slagen van de betalingstransactie en het niet tot stand komen van de Overeenkomst.
 - b. In geval van betaling aan de kassa van DeLaMar:
 - Indien en zodra de betalingstransactie via een van de in artikel 3.1 sub a. genoemde betalingswijzen volledig is afgerond en het toegangsbewijs aan de Bezoeker is overhandigd;
 - c. In geval van betaling middels het inwisselen van Cadeaubon:
 - Indien en zodra de Cadeaubon en eventuele bijbetaling zijn ontvangen op de wijze als omschreven in artikel 3.2 sub a;
 - In geval tijdens de inwisseling van de Cadeaubon blijkt dat de waarde van de Cadeaubon de waarde van de toegangsbewijzen overstijgt zal worden gehandeld als nader bepaald met betrekking tot iedere Cadeaubon in artikel 4.5.
- 3.3 Door de Bezoeker geplaatste reserveringen zijn onherroepelijk. Het is niet mogelijk om ten aanzien van voorlopige reserveringen of tot stand gekomen Overeenkomsten wijzigingen aan te brengen. Het bepaalde in artikel 2.4 kan van toepassing zijn.
- 3.4 DeLaMar spant zich in binnen 7 dagen na ontvangst van de volledige betaling de toegangsbewijzen aan de Bezoeker te verzenden. Indien en voor zover de Bezoeker de toegangsbewijzen niet binnen 7 dagen heeft ontvangen wordt geadviseerd ter zake contact op te nemen met DeLaMar.

4.0 Cadeaubonnen

4.1 Indien de Bezoeker met betrekking tot zijn reservering voor toegangsbewijzen wenst te betalen met een cadeaubon dan kan de reservering zowel via de website van DeLaMar als telefonisch of aan de kassa van DeLaMar (centrum) plaatsvinden (aan de kassa van DeLaMar West worden cadeaubonnen niet als betaalmiddel geaccepteerd). In geval van telefonische reservering dient de Bezoeker te melden dat hij voor de betaling (deels) gebruik wenst te maken van een cadeaubon.

4.2

- a. In geval de Bezoeker gebruik wenst te maken van de **Podium Cadeaukaart**, de **Nationale Musicalcard** (voor producties van Stage Entertainment), **de Nationale EntertainmentCard of de DeLaMar tegoedvoucher**; via een telefonische, online reservering of aan de kassa gelden de navolgende voorwaarden:
 - De Bezoeker dient zowel het kaartnummer als de krascode van de Kaart te verstrekken. Na verificatie en – indien van toepassing – na ontvangst van een eventuele bijbetaling – zal DeLaMar de toegangsbewijzen aan de Bezoeker doen toekomen.
 - Indien de waarde van de Kaart de waarde van de toegangsbewijzen inclusief de bijkomende kosten overstijgt zal de resterende waarde voor later gebruik beschikbaar blijven op de Kaart.
- b. In geval de Bezoeker gebruik wenst te maken van de **Nationale Theater- en Concertbon**, **de Nationale Musicalbon** (alleen voor producties van Stage Entertainment) of de **DeLaMar Cadeaubon** aan de kassa gelden de navolgende voorwaarden:
 - De Bezoeker ontvangt van DeLaMar een afhaalcode. De Bezoeker dient de cadeaubon in te leveren aan de kassa. Indien van toepassing na ontvangst van een eventuele bijbetaling zal DeLaMar de toegangsbewijzen aan de Bezoeker doen toekomen.
 - Telefonisch kan de Bezoeker een reservering maken waarna bij de kassa van DeLaMar afgerekend dient te worden bij inlevering van de cadeaubon.
 - Indien de waarde van de bon de waarde van de toegangsbewijzen inclusief de bijkomende kosten overstijgt dan is restitutie van het restantbedrag niet mogelijk.

4.3 DeLaMar accepteert de Cadeaubon uitsluitend indien deze voorzien is van een geldig reserveringsnummer danwel voorzien van een uniek kaartnummer en een krascode.

4.4 De Bezoeker is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor de verzending en ontvangst van de Cadeaubonnen. DeLaMar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid ter zake het zoekraken van bedoelde cadeaubonnen.

4.5 Indien de prijs voor de toegangsbewijzen lager is dan het bedrag van de Waardebon, dan is restitutie van het restantbedrag niet mogelijk.

5.0 Verblijf in het gebouw

5.1 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 functionarissen van DeLaMar gegeven aanwijzingen en instructies op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een functionaris van DeLaMar 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

- 5.2 Het is de Bezoeker onder meer verboden:
- a. aan derden in het Gebouw goederen en schriftelijk informatie zonder uitdrukkelijke toestemming van de directie van DeLaMar van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
 - b. (huis-)dieren het Gebouw in te brengen m.u.v. een officieel getrainde blindengeleidehond;
 - c. etenswaren en/of (alcoholische) consumpties in het Gebouw mee te brengen;
 - d. naar het oordeel van een functionaris van DeLaMar 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.
- 5.3 In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid zulks vereist, kan de bedrijfsleiding van DeLaMar 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.
- 5.4 Het is de Bezoeker verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van DeLaMar, foto-, video-, film-, geluids- en andere opnameapparatuur - waaronder uitdrukkelijk (mobiele) communicatieapparatuur met deze functies wordt begrepen- in het Gebouw en de Zaal bij zich te hebben of genoemde apparatuur zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van DeLaMar te gebruiken. Telefoontoestellen of andere middelen van draadloze communicatie moeten voor het betreden van de zaal buiten gebruik gesteld worden. De als zodanig kenbare functionarissen van DeLaMar zijn bevoegd om afgifte te vorderen van eventueel aangetroffen apparatuur en deze gedurende het verblijf van de Bezoeker in het Gebouw en de Zaal in bewaring te nemen. Bedoelde functionarissen zijn tevens bevoegd in strijd met het voorgaande vervaardigde audio- en/of audio-visuele opnamen te vernietigen. 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.
- 5.5 DeLaMar 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 en/of verveelvoudiging van genoemde Evenementen.
- 5.6 Binnen het Gebouw 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 c.q. als zodanig kenbare functionarissen van DeLaMar zijn 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.
- 6.0 Aansprakelijkheid van het Theater**
- 6.1 Het verblijf van de Bezoeker in het Gebouw is voor zijn/haar eigen rekening en risico.
- 6.2 DeLaMar 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 DeLaMar en/of zijn functionarissen, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen DeLaMar verzekerd is, dan wel, naar redelijkheid en billijkheid, verzekerd had behoren te zijn en voor het daarin gehanteerde maximumbedrag. De aansprakelijkheid van het Theater wordt ondermeer uitgesloten voor:

- a. schade tengevolge van het handelen van derden, waaronder begrepen door DeLaMar ingeschakelde personen en huurders van (ruimten in) het Gebouw en de door deze derden ingeschakelde personen;
 - b. schade tengevolge van het niet opvolgen van door de functionarissen van DeLaMar 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 DeLaMar en de Bezoeker betrekking heeft;
 - d. schade op enigerlei wijze veroorzaakt door andere bezoekers.
 - e. Alle overige indirecte schade
- 6.3 DeLaMar is nimmer aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden schade, die is ontstaan ten gevolge van overmacht aan de zijde van DeLaMar. Onder overmacht wordt mede verstaan elke van de wil van DeLaMar 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, waterschade en andere ernstige storingen in het bedrijf van DeLaMar c.q. in het Gebouw, falen van en schade aan (technische) apparatuur in het Gebouw c.q. met betrekking tot het Evenement, overlijden van een of meer leden van het Koninklijk Huis of situaties van nationale rouw waardoor het Evenement geen doorgang kan vinden, weersomstandigheden en om welke reden dan ook niet-functionerend openbaar vervoer.

7.0 Reclame/ klachten

- 7.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst tussen DeLaMar en de Bezoeker dienen de directie van DeLaMar via info@delamar.nl binnen zeven dagen nadat de uitvoering van de overeenkomst heeft plaatsgevonden te bereiken. Klachten die na deze termijn worden ingediend worden door DeLaMar niet in behandeling genomen.
- 7.2 Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door DeLaMar te vermijden c.q. niet aan DeLaMar toe te rekenen, klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot (schade)vergoeding aan de zijde van DeLaMar:
- 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, in de samenstelling van het programma, annuleringen of 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 DeLaMar 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 DeLaMar het mogelijke verrichten om deze bezoekers in de toekomst zonodig de toegang te ontfangen;
 - 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 DeLaMar 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.
- m. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op parkeerproblemen vanwege drukte.
- n. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op door derden gewekte verwachtingen.

8.0 Annulering of wijziging van een Evenement

- 8.1 Indien en voor zover DeLaMar en/of de Organisator om welke reden dan ook genoodzaakt is (een) voorstelling(en) van het Evenement te annuleren heeft de Bezoeker aanspraak op restitutie van aantoonbaar betaalde Entreegelden. Restitutie van Entreegelden kan hetzij plaatsvinden via DeLaMar, hetzij via de organisatie via welke de Bezoeker toegangsbewijzen voor het Evenement heeft gekocht. De Bezoeker zal daarover in zodanig geval tijdig worden geïnformeerd. Eventuele extra kosten zoals kosten in verband reeds geboekt vervoer/overnachting komen uitdrukkelijk niet voor vergoeding door DeLaMar in aanmerking.
- 8.2 Indien en voor zover DeLaMar en/of de Organisator van het Evenement om welke reden dan ook genoodzaakt is de opvoeringsdatum van (een) voorstelling(en) van het Evenement te wijzigen zal de Bezoeker de gelegenheid worden geboden de reeds aangeschafte toegangsbewijzen te gebruiken voor de nieuw vastgestelde opvoeringsdatum/data. Indien voor zover de Bezoeker aangeeft hier geen gebruik van te willen maken heeft de Bezoeker aanspraak op restitutie van aantoonbaar betaalde Entreegelden. Het bepaalde in artikel 8.1 is dan onverkort van toepassing.

9.0 Persoonsgegevens

- 9.1 Op de verwerking van persoonsgegevens door DeLaMar is het privacy statement van toepassing dat op de website van DeLaMar te raadplegen is.

10.0 Intellectuele eigendomsrechten

10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot namen, logo's teksten, afbeeldingen, fotomateriaal, geluidsbestanden, animatiebestanden en audio-visuele bestanden van DeLaMar dan wel het Evenement berusten bij DeLaMar dan wel de Organisator van het Evenement. Het is de Bezoeker niet toegestaan deze direct of indirecte openbaar te maken en/of te verveelvoudigen of anderszins te gebruiken of bij aan te haken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van DeLaMar en/of de Organisator van het Evenement.

11.0 Overige voorwaarden / regelingen

11.1 Op deze overeenkomst zijn tevens van toepassing de algemene voorwaarden van de Organisator en de algemene voorwaarden van de organisaties via welke de Bezoeker toegangsbewijzen voor het Evenement heeft gekocht.

12.0 Toepasselijk recht / Bevoegde rechter

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

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

De Algemene Voorwaarden zijn laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2021.