

1. Generelle oplysninger

BilletExpressen ApS
CVR 32933440
Etableret 2010
Hollænderdybet 1
2300 København S
E-mail: support@billetexpressen.dk
Tlf. nummer +45 53 30 01 32

BilletExpressen er formidler af salg af billetter og tilmelding til arrangementer. Det er derfor arrangørerne af de respektive arrangementer udbudt på platformen, som er din kontraktpart, og som er eneansvarlige for at opfylde deres aftale med dig, fx i forbindelse med gennemførelse af arrangementet, forsinkelse, aflysninger og ændringer.

2. Betaling

BilletExpressen modtager betaling via følgende danske og udenlandske udstedte betalings- og kreditkort:

- • Dankort
- • VISA/Dankort
- • VISA/Visa Electron
- • Eurocard/Mastercard

Beløbet hæves først på dit kort, når billetterne sendes fra billetexpressen.dk. Der kan aldrig trækkes et større beløb end det, du har godkendt ved købet.

3. Levering

Du kan få dine billetter leveret på tre forskellige måder. Til hvert arrangement tilbydes én eller flere muligheder:

- • Via nettet: BILLET-PRINT
- • Via mobil: BILLET-SMS
- • Via billetkontoret hos arrangøren.

For at modtage dine billetter skal du have en gyldig e-mailadresse. Du skal selv medbringe billetterne udprintet eller digitalt til arrangementet.

4. Fortrydelsesret

Du har ingen fortrydelsesret når du køber billetter på billetexpressen.dk, jf. Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12.

5. Billetten

Billetten er dit adgangsbevis til et arrangement. Den er forsynet med en stregkode og er kun gyldig, når stregkoden er aktiveret.

Stregkoden accepteres kun én gang. Hvis den forsøges scannet ved indgangen mere end en gang, afvises den.

6. Refundering

I tilfælde af aflysning er det arrangørens ansvar at sikre refundering af billetprisen. BilletExpressen er udelukkende formidler af dit billetkøb og har ikke noget ansvar for en refundering, men tilstræber at sikre at refunderingen gennemføres. Der refunderes IKKE gebyrer samt evt. forsendelsesomkostninger.

7. Aflysning

Et arrangement er aflyst, hvis det ikke gennemføres.

Ændringer i program, dato eller delvis gennemførelse m.v. er ikke en aflysning, og billetterne til arrangementet refunderes normalt ikke. Læs evt. information om arrangementet.

8. Reklamation

Enhver reklamation, der vedrører selve arrangementet rettes til arrangøren. BilletExpressen er ikke ansvarlig for sådanne reklamationer. Reklamationer i forbindelse med selve billetkøbet bedes rettet til support@billetexpressen.dk.

9. Klageadgang

Hvis du vil klage over dit køb, skal du rette henvendelse til support@billetexpressen.dk. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen: <https://kpo.naevneneshus.dk>. Du kan også anvende EU-kommissionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger med bopæl uden for Danmark. Du finder klageportalen her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

10. Gebyrer

10.1. Generelt

BilletExpressen formidler billetter mellem arrangører (Samarbejdspartnere) og billetkøbere. BilletExpressens indtjening kommer fra gebyrer på denne service. Alle gebyrer fremgår tydeligt i forbindelse med køb af billetter til de enkelte arrangementer.

Der findes følgende gebyrer hos BilletExpressen:

- Billetgebyr – for alle billetter købt via nettet, mobilen, kundeservice eller billetkontor (pr. billet)
- Servicegebyr – for nogle transaktioner foretaget via nettet, mobilen, kundeservice eller billetkontor (pr. forsendelse)
- Postgebyr – forsendelsesgebyr for billetter, der sendes med posten (pr. forsendelse)
- SMS-gebyr – påmindelsesgebyr for påmindelser der sendes som SMS (pr. SMS)
- Erstatningsgebyr – Servicegebyr for erstatning af mistede/ødelagte billetter (pr. ekspedition og pr. billet)

10.2. Billetgebyr – for alle billetter

Der betales gebyr for alle billetter udstedt gennem BilletExpressen. Den enkelte arrangør fastlægger størrelsen af det gebyr, køberen skal betale. Arrangøren bestemmer ligeledes om gebyret er indeholdt i prisen eller opkræves separat.

10.3. Servicegebyr

På nogle transaktioner vil der blive pålagt et servicegebyr. Det vil tydeligt fremgå under købsprocessen om købet bliver pålagt et servicegebyr.

10.4. SMS-gebyr – valgfrit

Ønsker du at få sendt en SMS med en påmindelse om arrangementet, koster det 10,00 kr. Denne service tilbydes til udvalgte arrangementer.

10.5. Erstatningsgebyr – når uheldet er ude

Har du mistet eller ødelagt din billet kan BilletExpressen hjælpe dig med en ny billet inden arrangementet gennemføres. Det koster 75 kr. i ekspeditionsgebyr uanset antal billetter - plus 10 kr. for hver billet, der skal erstattes.

11. Forholdet mellem billetkøberen, arrangøren og BilletExpressen ApS

- BilletExpressen stiller sit billetsystem til rådighed for arrangøren og billetkøberen.
- BilletExpressen er udelukkende formidler ved salg af billetter, produkter og ydelser mellem køberen og arrangøren.
- BilletExpressen kan ikke drages til ansvar for arrangørens arrangementer.
- Købsaftalen er underlagt dansk rets almindelige regler. Aftalen er først bindende, når købet er godkendt og betaling har fundet sted.
- **Du har ingen fortrydelsesret når du køber billetter på billetexpressen.dk, jf. Forbrugeraftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12.**

12. Persondatapolitik

Vi indsamler og behandler personoplysninger om dig, når du opretter en profil, køber billetter, tilmelder dig, sender e-mails eller ringer til os, eller når du køber billetter eller tilmelder dig hos et billetkontor eller fysisk lokation, som anvender vore billet- eller tilmeldingssystemer. Det samme er gældende, når du bruger vores hjemmesider, apps, sider på sociale medier eller andre medier.

Vi bruger disse personoplysninger til at levere de bestilte ydelser og produkter, overholde lovgivningen samt til at yde og forbedre vores service, markedsføring og kundesupport.

Når du opretter en profil, køber billetter, downloader en app eller kontakter os telefonisk, kan vi specifikt anmode dig om tilladelse til at bruge dine personoplysninger til nærmere bestemte formål.

Vi har brug for følgende oplysninger, når du handler hos os: Navn, adresse, tlf.nr. og mailadresse. Vi kan også registrere din IP adresse og geolokation.

Ved særlige typer af arrangementer, som bl.a. fagmesser, konferencer eller sportsarrangementer, kan du blive bedt om at indtaste yderlige oplysninger ved tilmeldingen til det pågældende arrangement, hvis sådanne oplysninger er nødvendige for at sikre arrangementets gennemførelse.

Når du køber billet eller foretager tilmeldinger på vegne af en anden person, bekræfter du samtidigt, at du har ret til at anvende dennes personoplysninger på den pågældendes vegne til formålet, og den pågældende er informeret herom.

Når du besøger et arrangement, som du har købt billet til eller tilmeldt dig til, kan det ske, at du optræder på eventuelle fotos og videooptagelser, der er optaget i forbindelse med arrangementet. Der vil alene være tale om situationsbilleder af publikum. Optagelserne vil kunne benyttes digitalt og analogt af os og vore Samarbejdspartnere.

Retsgrundlaget for behandling af dine personoplysninger er: i) opfyldelse af aftale med dig, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b, ii) overholdelse af en retlig forpligtelse, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra c, og iii) vores legitime interesser, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f. Vores legitime interesser er f.eks. at give dig den bedst mulige kundeoplevelse og sikre, at du får relevante informationer om de arrangementer, du kan købe billet til eller tilmelde dig til.

Samarbejdspartnere. Vi sælger billetter og modtager tilmeldinger på vegne af tredjeparter (Samarbejdspartnere), der udbyder eller sponsorerer arrangementer, eller som driver et sted, hvor der afvikles arrangementer. Vi videregiver personoplysninger til vores Samarbejdspartnere.

De indsamlede oplysninger anvendes til at levere de bestilte ydelser og produkter, overholde lovgivningen samt at yde og forbedre Samarbejdspartnerens service, markedsføring og kundesupport.

Hvis du tilmelder dig til en messe eller et andet arrangement, hvor du skal bære navneskilt, kan en udstiller på messen bede om at måtte scanne dit navneskilt. I så fald vil udstilleren få adgang til dine indtastede oplysninger og anvende disse oplysninger til egne formål som selvstændig dataansvarlig. Du kan altid spørge udstiller om, hvilke formål oplysningerne anvendes til.

Markedsføring på sociale medier: Vi kan anvende din e-mailadresse til at finde dig på sociale medier, og i så fald vil du muligvis få vist en reklame, som vi mener, kan være relevant for dig. Disse reklamer kan være baseret på geografisk område, aldersgruppe og kategorier af arrangementer, du har udvist interesse for. Generelle oplysninger om det kundesegment, du sandsynligvis hører til, kan også blive anvendt for at finde dig og andre brugere, der ligner dig, på sociale medier med henblik på markedsføring. Du har til enhver tid ret til at frasige dig behandling af personoplysninger til brug for direkte markedsføring - læs gerne yderligere herom under "Dine rettigheder".

Andre virksomheder. Vi samarbejder herudover med en række andre virksomheder, som opbevarer og behandler personoplysninger. Virksomhederne behandler udelukkende personoplysninger på vores vegne og må ikke bruge dem til egne formål. Disse databehandlere kan være IT leverandører.

Vi samarbejder kun med databehandlere i EU eller i lande, der kan give personoplysninger en tilstrækkelig beskyttelse.

Opbevaringsperiode. Personoplysningerne opbevares i fem år efter et gennemført køb og/eller tilmelding til et arrangement, hvorefter de slettes. Vi kan under hensyn til konkrete omstændigheder opbevare dine personoplysninger i længere tid, eksempelvis hvis der er opstået en tvist vedrørende dit billetkøb.

Dine rettigheder. Du har ret til at få indsigt i de personoplysninger, vi behandler om dig. Hvis du mener, at oplysningerne er unøjagtige, har du ret til at få dem rettet. I nogle tilfælde har vi pligt til at slette dine personoplysninger, hvis du beder om det. Det kan f.eks. være, hvis dine personoplysninger ikke længere er nødvendige i forhold til det formål, som vi skulle bruge dem til. Herudover har du ret til at anmode om begrænsning af behandling af dine personoplysninger og dataportabilitet samt gøre indsigelse mod behandlingen, herunder hvis dine personoplysninger anvendes til direkte markedsføring.

Har du givet samtykke til behandling af dine personoplysninger, har du til enhver tid ret til at trække samtykket tilbage.

Du kan også kontakte os, hvis du har spørgsmål til vores behandling af personoplysninger eller mener, at dine personoplysninger bliver behandlet i strid med lovgivningen. Du kan skrive til os på support@billetexpressen.dk.

Klager over behandling af persondata kan ske til Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K.

Du kan i forbindelse med brug af vore tjenester angive, om du ønsker at modtage nyhedsinformationer eller tilbud (direkte markedsføring). Såfremt du har tilmeldt dig, kan du altid afmelde fremtidige henvendelser ved kontakt til

arrangøren og ved at sende en e-mail herom til support@billetexpressen.dk.

13. Partnerrelationer og links

BilletExpressen indeholder links til andre websites og integrerede sites, men kan ikke holdes ansvarlig for anvendelsen af personoplysninger af tredjemand, der eventuelt finder sted på disse sites, medmindre andet følger af dansk rets ufravigelige regler.