

# ALGEMENE TICKETVOORWAARDEN FC TWENTE

*Versie 2.0 – 2 oktober 2023*

## Artikel 1 Definities

1.1 In deze Algemene Ticketvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene Ticketvoorwaarden:** onderhavige algemene ticketvoorwaarden.
- Club Card** de door FC Twente uitgegeven kaart, waaronder mede begrepen een digitale kaart, waarmee de mogelijkheid wordt gecreëerd om een Ticket aan te schaffen.
- Evenement:** alle voetbalwedstrijden, arrangementen, skyboxen, bijeenkomsten, festiviteiten, open dagen of andere evenementen die door of vanwege FC Twente worden georganiseerd, verkocht, of beschikbaar gesteld, alsmede de voetbalwedstrijden die door of vanwege een andere (binnen- of buitenlandse) voetbalclub worden georganiseerd indien en voor zover FC Twente de uitspelende club is in deze voetbalwedstrijd.
- FC Twente:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid FC Twente '65 B.V., gevestigd te Enschede en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 08089456.
- Klant:** de klant die al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf een Overeenkomst aangaat met FC Twente en/of zich heeft geregistreerd op de Website.
- Overeenkomst:** ledere afspraak of overeenkomst tussen FC Twente en Klant betreffende de aankoop van een Ticket, van welke overeenkomst de Algemene Ticketvoorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
- SCC** Seizoen Club Card: de door FC Twente uitgegeven kaart, waaronder mede begrepen de digitale kaart, waarmee zowel de mogelijkheid wordt gecreëerd om een Ticket aan te schaffen alsmede waarmee een Ticket is aangeschaft.

**Ticket:** een door of vanwege FC Twente verstrekt document, een barcode, QR code of andere vorm van toegangsverschaffing die de Klant toegang geeft tot een Evenement.

**Website:** De website van FC Twente, te raadplegen via [www.fctwente.nl](http://www.fctwente.nl) en alle bijbehorende (sub)domeinen.

- 1.2 Daar waar in artikel 1.1 definities in enkelvoud worden genoemd, wordt ook meervoud bedoeld, en vice versa.
- 1.3 Daar waar in deze Algemene Ticketvoorwaarden opsommingen zijn opgenomen, of woorden als 'in ieder geval', 'waaronder', 'bijvoorbeeld' of 'zoals' worden genoemd, is sprake van een niet-limitatieve opsomming.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid**

- 2.1 Op alle aanbiedingen, bestellingen en leveringen van FC Twente, alsmede op alle Overeenkomsten, zijn de Algemene Ticketvoorwaarden van toepassing.
- 2.2 Als Klant in een opdracht, bevestiging, mededeling of anderszins (inhoudende een aanvaarding) bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van een aanbod of aanbieding door FC Twente, dan zijn deze voor FC Twente slechts bindend indien en voor zover deze door FC Twente uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 Op de aankoop van Tickets zijn – naast deze Algemene Ticketvoorwaarden – tevens de KNVB Standaardvoorwaarden en de Huisregels Grolsch Veste van toepassing. Deze Algemene Ticketvoorwaarden zijn opgesteld in aanvulling op de KNVB Standaardvoorwaarden. De Huisregels Grolsch Veste bepalen (met name) de regels die gelden voor de aanwezigheid in het stadion De Grolsch Veste ten tijde van het Evenement. In het onverhoopte geval dat deze voorwaarden tegenstrijdig zijn aan elkaar, geldt de volgende volgorde van prevalentie:
  - KNVB Standaardvoorwaarden;
  - Huisregels Grolsch Veste;
  - Algemene Ticketvoorwaarden.

## **Artikel 3 Totstandkoming van de Overeenkomst**

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Klant het aanbod van FC Twente heeft aanvaard en aan de daarbij door FC Twente gestelde voorwaarden heeft voldaan, zoals de betalingsvoorwaarden en/of de voorwaarde dat Klant slechts een Ticket kan aanschaffen wanneer Klant in het bezit is van een SCC dan wel Club Card.
- 3.2 Als Klant het aanbod via de elektronische weg heeft aanvaard, dan bevestigt FC Twente onverwijld langs de elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang

de ontvangst van deze aanvaarding niet aan Klant is bevestigd, heeft Klant de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden.

- 3.3 Als blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze bij het aangaan van de Overeenkomst door Klant onjuiste en/of onvolledige gegevens zijn verstrekt, dan heeft FC Twente het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen. Daarnaast heeft FC Twente de bevoegdheid om in dat geval de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat zij aan Klant enige schadevergoeding hoeft te betalen anders dan het terugbetalen van de prijs voor het Ticket, onder inhouding van de door FC Twente gemaakte kosten. FC Twente heeft de bevoegdheid om de restitutie van de prijs voor het Ticket te verrekening met de kosten die FC Twente dient te maken ten behoeve van de restitutie, alsmede met de schade die FC Twente hierdoor lijdt of zal lijden. Onder schade wordt in ieder geval verstaan de omstandigheid dat het, bijvoorbeeld gezien de tijdsperiode tussen het moment van ontbindingen en het moment waarop het Evenement plaatsvindt, voor FC Twente niet mogelijk is (geweest) om het Ticket aan een derde te verkopen; in een voorkomend geval blijft restitutie achterwege.
- 3.4 FC Twente is bevoegd zich op de hoogte te stellen of Klant aan zijn betalingsverplichting kan voldoen. Daarnaast is FC Twente bevoegd na te gaan of er feiten en factoren aanwezig zijn die van belang zijn voor het verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Als FC Twente op grond van dit onderzoek goede gronden heeft de Overeenkomst niet aan te gaan met Klant, is zij gerechtigd om gemotiveerd een Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen of – als de Overeenkomst nog niet is gesloten – aan het aangaan van de Overeenkomst met Klant voorwaarden te verbinden, zoals het doen van een vooruitbetaling.

#### **Artikel 4 Gebruik van de Website**

- 4.1 Klant kan slechts gebruik maken van de Website door zich te registreren. Tijdens de registratieprocedure kiest Klant een gebruikersnaam en wachtwoord, waarmee kan worden ingelogd op de Website. Het alsdan gecreëerde account is persoonsgebonden. Klant is er zelf verantwoordelijk voor dat een voldoende betrouwbaar wachtwoord wordt gekozen en dat het wachtwoord regelmatig gewijzigd wordt.
- 4.2 Klant is zelf verantwoordelijk voor diens account. Daartoe dient Klant de inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) strikt geheim te houden en gebruik door derden niet toe te staan. FC Twente is in geen geval aansprakelijk voor misbruik van het account en mag er telkens vanuit gaan dat het account wordt gebruikt door Klant. Klant is dan ook volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder gebruik van diens account.
- 4.3 Zodra Klant weet of vermoedt dat diens inloggegevens in handen van onbevoegden zijn gekomen, dient Klant zo spoedig mogelijk het wachtwoord te wijzigen en/of FC Twente daarvan in kennis te stellen, zodat FC Twente passende aanvullende maatregelen kan nemen.

## **Artikel 5 Aanschaf van een Ticket**

- 5.1 Alle informatie die FC Twente op haar website of anderszins vermeldt omtrent prijzen voor Tickets zijn inclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden of zijn opgelegd, tenzij expliciet anders is aangegeven.
- 5.2 De inhoud van de Website en alle door of vanwege FC Twente verstrekte informatie wordt met de grootste zorgvuldigheid vastgesteld. FC Twente kan echter niet garanderen dat alle informatie te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen en overige informatie zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke (programmeer- en type-) fouten. FC Twente kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden of aansprakelijk worden gesteld.
- 5.3 FC Twente behoudt zich het recht voor om een maximum te stellen aan het aantal te bestellen Tickets door Klant.
- 5.4 Klant dient betalingen aan FC Twente te voldoen volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de Website aangegeven betaalmethoden. FC Twente is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen dan ook van tijd tot tijd wijzigen. Bovendien kan FC Twente voor gebruik van bepaalde betaalmethoden kosten in rekening brengen aan Klant. Als het Klant is toegestaan te betalen na levering van het Ticket, dient Klant uiterlijk veertien (14) dagen na ontvangst van het Ticket te betalen.
- 5.5 Is Klant toegestaan om te betalen na levering van het Ticket, dan geldt voor een klant die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, het navolgende. In geval van niet-tijdige betaling van een Ticket en/of SCC heeft FC Twente het recht om haar verplichtingen in de Overeenkomst op te schorten. De opschorting heeft betrekking op alle lopende en toekomstige Overeenkomsten en kan betekenen dat een Ticket en/of SCC al dan niet tijdelijk wordt geblokkeerd. Voorafgaand aan de opschorting zal FC Twente de klant die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn alsnog tot betaling over te gaan. Als FC Twente daadwerkelijk tot opschorting overgaat, zal FC Twente daar de klant die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf van de op de hoogte brengen.

## **Artikel 6 Klant heeft geen herroepingsrecht**

- 6.1 Het wettelijke herroepingsrecht is uitgezonderd voor de aankoop van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als er in de overeenkomst een bepaald tijdstip, datum of bepaalde periode van geldigheid is opgenomen (art. 6:230p sub e BW). Hieronder vallen ook Tickets voor Evenementen of SCC's. Klant kan de Overeenkomst daarom niet op grond van de wettelijke bedenktijd (het herroepingsrecht) ontbinden.

## **Artikel 7 Uitvoering van de Overeenkomst**

- 7.1 De Website vermeldt voor het sluiten van de Overeenkomst op welke wijze een Ticket wordt geleverd en binnen welke termijn dit zal gebeuren. Bij het ontbreken van deze informatie geldt als uitgangspunt dat een Ticket via het aan een account gekoppelde e-mailadres tijdig voor het Evenement wordt verzonden alsmede dat een Ticket via het account raadpleegbaar is.

- 7.2 FC Twente is gerechtigd de Overeenkomst geheel of ten dele uit te laten voeren door derden of anderszins derden in te zetten bij de uitvoering van de Overeenkomst.

## **Artikel 8 Gebruik van het Ticket**

- 8.1 Een Ticket wordt eenmalig verstrekt aan Klant en geeft toegang aan één persoon. Vanaf het moment dat het Ticket aan Klant wordt verstrekt, rust het risico op verlies, diefstal, beschadiging of misbruik daarom bij Klant.
- 8.2 Alleen aanschaf via FC Twente, of door FC Twente erkende verkoopkanalen, garandeert de geldigheid van het Ticket. Klant dient aan te tonen dat het Ticket via FC Twente of via door haar erkende verkoopkanalen is aangeschaft, mocht hierover onduidelijkheid bestaan. Mocht FC Twente redelijke gronden hebben om aan te nemen dat een Ticket vervalst is of is doorverkocht anders dan in de privésfeer – ongeacht of dit door of vanwege Klant is gedaan – dan is FC Twente gerechtigd de houder van het Ticket de (verdere) toegang tot het Evenement te weigeren, zonder dat Klant dan wel de houder van het Ticket aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.
- 8.3 Het Ticket blijft eigendom van FC Twente. Het Ticket geeft de houder recht op het bijwonen van het Evenement. Alleen de houder van het Ticket die het Ticket als eerste toont bij aanvang van het Evenement krijgt toegang tot het Evenement. FC Twente mag ervan uitgaan dat de houder van het Ticket ook de rechthebbende daarop (de Klant) is. FC Twente is niet gehouden ten aanzien van geldige Tickets nadere controle te verrichten, maar is daartoe wel bevoegd. Klant dient er zelf zorg voor te dragen houder te zijn én te blijven van het Ticket.
- 8.4 Als Klant na het betreden van de plaats waar het Evenement plaatsvindt deze plaats verlaat, dan verliest het Ticket zijn geldigheid. Klant kan alsdan niet nogmaals toegang verkrijgen tot (de locatie van) het Evenement met het Ticket.

## **Artikel 9 Overmacht**

- 9.1 FC Twente heeft het recht om het Evenement te verplaatsen of te annuleren indien sprake is van overmacht. FC Twente heeft in dat kader ook het recht om in geval van of in verband met overmacht verstrekte Tickets voor een Evenement dat zij niet kan annuleren (bijvoorbeeld omdat het gaat om een uitwedstrijd) in te trekken. In dat geval geeft het Ticket niet langer toegang tot het Evenement, zonder dat hiervoor nodig is dat het Evenement wordt verplaatst of geannuleerd.
- 9.2 Van overmacht aan de zijde van FC Twente wordt verstaan elke onvoorziene gebeurtenis of omstandigheid buiten de redelijke controle van FC Twente om die maakt dat het redelijkerwijs niet van FC Twente kan worden verlangd het Evenement doorgang te laten vinden, althans de Tickets voor het desbetreffende Evenement hun geldigheid te laten behouden. Er is onder meer sprake van overmacht aan de zijde van FC Twente in de volgende situaties:
- natuurrampen, zoals aardbevingen, overstromingen of andere extreme weersomstandigheden;

- rellen, (terroristische) dreiging of aanslagen, onrust, oproer, alsmede alle andere vormen van onrust die de veiligheid van Klant, FC Twente en haar werknemers en door haar ingezette derden, alsmede andere betrokkenen, in gevaar brengt of kan brengen;
- pandemieën of epidemieën die de gezondheid en veiligheid van het publiek in gevaar brengen;
- brand, stroomuitval of technische storingen die de locatie waar het Evenement gehouden wordt onbruikbaar maken;
- stakingen of andere (arbeids-) conflicten die de organisatie van het Evenement verstoren;
- beslissingen van overheidsinstanties of andere bevoegde autoriteiten die het Evenement verbieden of beperken.

9.3 Als sprake is van overmacht, zal FC Twente Klant daar zo tijdig als mogelijk over informeren. FC Twente zal Klant in dat geval ook informeren over de gevolgen van deze overmachtssituatie voor het Evenement. FC Twente behoudt zich daarbij het recht voor om zelf te bepalen hoe wordt omgegaan met de overmachtssituatie, waarbij zij zich zoveel als redelijkerwijs van haar verwacht kan worden zal inspannen om de gevolgen die deze overmachtssituatie heeft op Klant te verminderen. Te denken valt in dat geval aan het wijzigen van de datum, het tijdstip of de locatie van het Evenement, maar ook aan het annuleren van het Evenement of het verstrekken van een (gedeeltelijke) restitutie.

9.4 Klant begrijpt dat FC Twente in het geval van overmacht niet aansprakelijk is voor enige schade, verlies, kosten of uitgaven die voortvloeien uit de overmachtssituatie, waaronder onder meer reisen en verblijfkosten of andere indirecte of gevolgschade. FC Twente is echter bevoegd om in een specifieke situatie toch een (gedeeltelijke) tegemoetkoming aan te bieden aan Klant. Een aangeboden tegemoetkoming is altijd specifiek voor een bepaalde situatie en kan in geen geval door Klant aangegrepen worden om in een andere, volgende situatie ook een tegemoetkoming van FC Twente te verlangen. Als FC Twente een tegemoetkoming aanbiedt, dan kan zij hieraan voorwaarden verbinden. Een tegemoetkoming wordt bovendien altijd verstrekt onder de volgende voorwaarden:

- Klant is niet afgereisd naar de locatie waar het Evenement plaats heeft gevonden;
- Klant heeft schadebeperkend gehandeld, in die zin dat Klant annuleert wat nog geannuleerd kan worden en – indien aan de orde – aanspraak maakt op een annuleringsverzekering;
- Klant heeft niet anderszins gebruik gemaakt van de faciliteiten waarvoor een tegemoetkoming wordt geboden;
- Klant kan een deugdelijk bewijsmiddel op diens naam gesteld (bijv. een factuur) verstrekken voor de desbetreffende kosten.

9.5 Als FC Twente de datum waarop een Evenement wordt georganiseerd als gevolg van overmacht verplaatst, dan blijft het Ticket geldig voor deze nieuwe datum. FC Twente zal Klant op de hoogte stellen van de vervangende datum. In dit bericht wordt Klant tevens de mogelijkheid geboden om – bij onmogelijkheid het Evenement vanwege deze verplaatsing bij te wonen – het Ticket te restitueren. Klant dient binnen de door FC Twente gestelde periode aan te geven dat gebruik

gemaakt wordt van de restitutiemogelijkheid, bij gebreke waarvan het Ticket geldig blijft voor de vervangende datum en het recht op restitutie vervalt. Overige schade, waaronder reis- en verblijfkosten, komen niet voor vergoeding in aanmerking: FC Twente is niet aansprakelijk voor enige (andere) schade die is geleden als gevolg van een verplaatsing van het Evenement.

#### **Artikel 10 Beperking van aansprakelijkheid FC Twente**

- 10.1 FC Twente is slechts aansprakelijk voor directe schade die Klant lijdt en die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan FC Twente toe te rekenen tekortkoming. Aan FC Twente is in ieder geval niet toerekenbaar (en FC Twente is in dat kader nooit aansprakelijk voor) indirecte schade, waaronder in ieder geval wordt verstaan: gevolgschade, immateriële schade, zuivere vermogensschade, schade als gevolg van genoten vrije dagen, afschrijving van gebruikte voertuigen of andere materialen, schade als gevolg van ten behoeve van het Evenement aangekochte zaken of diensten.
- 10.2 Het recht van Klant op schadevergoeding vervalt na drie (3) maanden – of, indien Klant niet handelt in de uitoefening van diens beroep of bedrijf, na twaalf (12) maanden – na het moment waarop de gebeurtenis zich heeft voorgedaan waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor FC Twente aansprakelijk is, dan wel na het moment waarop Klant bekend is geworden met de schade waarvoor FC Twente aansprakelijk is, of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

#### **Artikel 11 Klachtenprocedure**

- 11.1 Als Klant een klacht heeft over de dienstverlening door FC Twente, dan kan Klant bij FC Twente telefonisch, per e-mail of per post een klacht indienen. De contactgegevens van FC Twente zijn te vinden op haar Website.
- 11.2 FC Twente geeft Klant zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht, een reactie op de klacht. Als het nog niet mogelijk is een inhoudelijke of definitieve reactie te geven, dan zal FC Twente binnen deze termijn in ieder geval ontvangst van de klacht bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te kunnen geven op de klacht van Klant.
- 11.3 Als Klant niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, dan kan ook een klacht worden ingediend via het Europese geschillenbeslechtsplatform, te bereiken via <http://ec.europa.eu/odr/>.

#### **Artikel 12 Slotbepalingen**

- 12.1 Op deze Algemene Ticketvoorwaarden en op elke Overeenkomst tussen FC Twente en Klant is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

- 12.2 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Algemene Ticketvoorwaarden, een Overeenkomst, aanbieding, de Website of geschillen die hieruit direct of indirect voortvloeien, worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel, locatie Almelo, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.
- 12.3 Indien een bepaling in deze Algemene Ticketvoorwaarden niet geldig blijkt te zijn, dan blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. FC Twente en Klant zullen in onderling overleg komen tot een nieuwe bepaling die de ongeldige bepaling vervangt, waarbij FC Twente en Klant een geldige nieuwe bepaling zullen overeenkomen die zoveel mogelijk tegemoetkomt aan de bedoelingen van de ongeldige bepaling.
- 12.4 Afwijkingen of aanvullingen op deze Algemene Ticketvoorwaarden of een Overeenkomst zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.