

Algemene voorwaarden e-ticketing 2018

van Dolfinarium Harderwijk B.V. (hierna: Dolfinarium)

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder de navolgende begrippen het volgende verstaan:

- a. Dolfinarium: de vennootschap Dolfinarium Harderwijk B.V. en/of het attractiepark het Dolfinarium te Harderwijk:

Dolfinarium Harderwijk B.V.	Tel: 0341-467 467	KvK: 08017774
Strandboulevard Oost 1	Fax: 0341-425 888	BTW-nummer: NL0018.45.214.B.01
3841 AB Harderwijk	E-mail: info@dolfinarium.nl	

- b. Koper: de koper van e-tickets, en/of Arrangementen, en/of Producten en/of Abonnementen, zijnde hetzij een consument, hetzij een professionele koper. Onder een consument wordt verstaan: een persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. De professionele koper wordt gedefinieerd als iedere persoon die niet onder de definitie consument valt. Op de professionele koper is de 'Wet Koop op Afstand' niet van toepassing.
- c. Overeenkomst: de overeenkomst op afstand tussen het Dolfinarium en de Koper aangaande de koop door de Koper van (een) e-ticket(s), Producten en/of Arrangement(en) en/of Abonnement(en) langs elektronische weg.
- d. Verkoopvoorwaarden: deze algemene verkoopvoorwaarden e-ticketing.
- e. Arrangementen: de interactieve programma's die het Dolfinarium aanbiedt; Dromen bij dolfijnen, In het water met dolfijnen, in het water met dolfijnen VIP, Fotomoment dolfijn, Fotomoment zeeleeuw en/of andere soortgelijke programma's.
- f. Producten: Food & Beverage producten en retailproducten.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en iedere Overeenkomst waarbij het Dolfinarium partij is ter zake de verkoop van e-tickets, Arrangementen, Producten en Abonnementen.

2.2 De toepasselijkheid van voorwaarden van de Koper wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkende bedingen en eventuele algemene voorwaarden van de Koper gelden slechts voor zover deze voor ieder individueel geval afzonderlijk uitdrukkelijk en schriftelijk door het Dolfinarium zijn aanvaard.

2.3 Indien de overeenkomst op afstand langs elektronische weg wordt gesloten, kan de tekst van deze Verkoopvoorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de Verkoopwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

3. Het aanbod

3.1 Ieder aanbod van het Dolfinarium geschiedt vrijblijvend en kan door het Dolfinarium worden herroepen

binnen twee (2) dagen na de kennisneming door het Dolfinarium van de aanvaarding van haar aanbod.

3.2 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

3.3 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten.

3.4 De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Koper mogelijk te maken. Als het Dolfinarium gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijk vergissingen of kennelijke fouten van de aangeboden producten en/of diensten binden het Dolfinarium niet.

Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Koper duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod verbonden zijn. Dit betreft onder meer:

- a. de identiteit, het Kvk- en BTW-nummer, het vestigingsadres, het telefoon- en faxnummer en e-mailadres van het Dolfinarium;
- b. de belangrijkste kenmerken van het product en de dienst;
- c. de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen het Dolfinarium de prijs garandeert;
- d. de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- e. de totale prijs inclusief alle belastingen of de manier waarop de prijs moet worden berekend;
- f. de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;
- g. de kosten van levering of de wijze waarop deze moeten worden berekend;
- h. de wijze van betaling, levering en uitvoering van de overeenkomst;
- i. de leveringstermijnen en het klachtafhandelingsbeleid;
- j. de mogelijkheid en voorwaarden van herroeping van de overeenkomst (indien van toepassing), de termijn waarbinnen dit recht dient te worden uitgeoefend, en de modaliteiten voor de uitoefening van dit recht, alsmede het formulier waarmee de herroeping kan worden uitgeoefend;
- k. de mededeling dat de kosten voor het terugzenden van producten in verband met herroeping door de Koper moeten worden gedragen;
- l. de omstandigheden waarin de Koper zijn recht op herroeping verliest en de gevallen waarin geen recht op herroeping bestaat;
- m. een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit;
- n. de duur van de overeenkomst of de voorwaarden voor opzegging;
- o. het al dan niet archiveren van de overeenkomst en de wijze waarop deze in dat geval te raadplegen is;
- p. de wijze waarop de Koper onjuistheden in het bestelproces kan herstellen vóóordat de overeenkomst tot stand komt;
- q. de gedragscodes waaraan het Dolfinarium zich heeft onderworpen en de wijze waarop de Koper deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen.

4. Totstandkoming overeenkomst

4.1 E-tickets, Arrangementen, Producten en Abonnementen kunnen worden aangekocht via www.dolfinarium.nl.

4.2 De overeenkomst komt, behoudens het bepaalde in artikel 4.5, tot stand op het moment van aanvaarding door de Koper van het aanbod van het Dolfinarium.

4.3 Een bestelling (zijnde de aanvaarding van het aanbod van het Dolfinarium) van een Koper wordt geacht

te zijn gedaan indien de Koper de bestelmodule volledig heeft doorlopen en de bestelling elektronisch aan het Dolfinarium heeft verzonden. Dit betekent dat de Overeenkomst tot stand komt na het afronden van de bestelmodule door middel van het 'aanklikken' van de knop 'je bestelling afronden'.

4.4 Indien de Koper het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard (en de bestelling dus online heeft geplaatst), bevestigt het Dolfinarium onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod (bestelling). Zolang de ontvangst van de aanvaarding (bestelling) niet door het Dolfinarium is aanvaard, kan de Koper de overeenkomst ontbinden.

4.5 Het Dolfinarium is gerechtigd om zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte te stellen of de Koper aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien het Dolfinarium op grond van dit onderzoek gegronde reden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd de aanvaarding (bestelling) binnen 2 dagen na ontvangst van de aanvaarding (bestelling) van de Koper te verwerpen of hieraan bijzondere voorwaarden te verlenen.

4.6 Het Dolfinarium zal uiterlijk op het moment van levering van het product en/of de dienst aan de Koper de volgende informatie toesturen, op zodanige wijze dat deze informatie kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager:

- de gegevens als bedoeld in artikel 3.4;
- voor zover van toepassing: de bevestiging dat de Koper heeft ingestemd met volledige uitvoering van de overeenkomst voordat de herroepingstermijn is verstreken en daarmee afstand heeft gedaan van het herroepingsrecht.
- het bezoekadres van de vestiging van het Dolfinarium waar de Koper een klacht kan indienen.

4.8 De Koper dient, ten behoeve van de aankoop van een Abonnement, een recente pasfoto te uploaden tijdens de bestelprocedure of deze per e-mail te verzenden aan info@dolfinarium.nl.

4.9 Het Dolfinarium is niet aansprakelijk jegens Koper voor directe of indirecte kosten en/of schade, indien door omstandigheden van welke aard dan ook (waaronder doch niet beperkt tot technische storingen), de betaling niet, niet juist of niet tijdig verwerkt en/of geautoriseerd kan worden.

4.11 Op de aankoop van een Arrangement zijn, naast deze Verkoopvoorwaarden, Programmavoorwaarden van toepassing. Als op de dag van deelname blijkt dat de deelnemer niet aan de voorwaarden of criteria voor deelname voldoet, behoudt het Dolfinarium het recht de deelnemer zonder enige vorm van restitutie, uit te sluiten van deelname.

5. Betaling

5.1 De op www.dolfinarium.nl genoemde prijzen zijn inclusief BTW en inclusief eventuele verzendkosten.

5.2 Betaling van een e-ticket, Product en/of Arrangement en/of Abonnement is uitsluitend mogelijk via Visa, Mastercard of Ideal.

5.3 Indien betaling uit blijft als bedoeld in dit artikel, zal het Dolfinarium aan de Koper een aanmaning versturen en hem een termijn geven van 14 dagen om alsnog te betalen. Indien betaling na deze aanvullende termijn van 14 dagen uitblijft, is Koper buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van:

- 15% over de eerste € 2.500,- met een minimum van € 40,-;
- 10% over de volgende € 2.500,-;
- 5% over de volgende € 5.000,-;
- 1% over de volgende € 190.000,-;
- 0,5% over het meerdere.

5.4 Het Dolfinarium is niet aansprakelijk jegens de Koper indien door technische storingen, van welke aard dan ook, de betaling niet, niet juist of niet tijdig verwerkt en/of geautoriseerd kan worden.

6. Herroepsingsrecht

6.1 De Koper heeft gedurende veertien dagen het recht om zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de Koper. Indien de Koper in dezelfde bestelling meerdere producten heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd, verstrijkt deze termijn 14 dagen na de dag waarop de Koper, het laatste product fysiek in bezit krijgt.

6.2 Het in lid 1 bedoelde herroepingsrecht geldt niet voor:

- a. E-tickets;
- b. Abonnementen;
- c. Arrangementen;
- d. Food & beverage producten.

6.3 De Koper zal gedurende de termijn als bedoeld in lid 1 zorgvuldig omgaan met het Product en deze uitsluitend uit de verpakking halen voor zover dit nodig is om dit Product te testen en te inspecteren, teneinde de aard, kenmerken en werking na te gaan. Indien de Koper gebruik maakt van het in lid 1 bedoelde recht, zal hij het Product en alle hierbij geleverde zaken zoveel als mogelijk in de originele staat en verpakking retourneren, met inachtneming van de door het Dolfinarium gegeven redelijke instructies. De Koper is aansprakelijk voor de waardevermindering van het Product welke het gevolg is van het gebruik van het Product, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van het Product vast te stellen.

6.4 De Koper dient, indien hij de Overeenkomst conform lid 1 heeft herroepen, het Product uiterlijk binnen veertien dagen na de dag waarop hij de overeenkomst heeft herroepen, te retourneren aan het Dolfinarium.

6.5 De directe kosten van terugzending van het product na de herroeping komen voor rekening van de Koper.

6.6 Indien de Koper een bedrag betaald heeft, zal het Dolfinarium dit bedrag binnen veertien dagen na de dag waarop zij wordt geïnformeerd over de herroeping, of (ter keuze aan het Dolfinarium) zodra zij het Product retour heeft ontvangen dan wel zodra de Koper heeft bewezen dat hij het Product retour heeft gezonden, terugbetalen.

7. Levering

7.1 Na ontvangst van de (deel)betaling zal het Product en/of de toegangspas ten behoeve van het Abonnement zo spoedig mogelijk per post naar de Koper verzonden worden. De uiterlijke leveringstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst door het Dolfinarium van de bestelling. Gedurende voornoemde leveringstermijn geldt de, per e-mail toegezonden, aankoopbevestiging als toegangsbewijs.

7.2 Indien de Koper, in geval er sprake is van een retail-Product, tijdens het bestelproces kiest voor de optie 'afhalen in het Dolfinarium', dan geldt in afwijking van lid 1 dat de Koper met de bevestigingsemail het Product in het Dolfinarium kan afhalen. Een geldig entreebewijs is vereist voor het afhalen van het retailproduct.

7.3 Indien de Koper via www.dolfinarium.nl food & beverage Producten koopt, ontvangt de Koper hiervan gelijktijdig met de bevestigingsemail een tegoedbon, welke Koper kan inleveren in het Dolfinarium. Een geldig entreebewijs is vereist voor het afhalen van het Food & Beverage Product in het park.

8. E-ticket

8.1 Het Dolfinarium verstrekt e-tickets voorzien van een unieke barcode.

8.2 Het Dolfinarium is niet aansprakelijk voor (schade als gevolg van) onjuist ingevoerde gegevens (bijvoorbeeld indien het door de Koper ingevoerde e-mailadres niet correct is), of indien de e-mailaccount van Koper niet correct werkt.

8.3 De Koper dient het e-ticket zelf af te drukken of ticket te tonen op smartphone en mee te nemen naar (de toegangsentree van) het Dolfinarium.

8.4 Bij de toegangsentree van het park wordt het e-ticket gecontroleerd. Elk e-ticket geeft slechts één persoon éénmalig toegang tot het Dolfinarium. Na de controle bij de entree verliest het e-ticket zijn geldigheid, in die zin dat daarmee niet nogmaals toegang tot het park kan worden verkregen.

8.5 De barcode op het e-ticket mag niet gevouwen of beschadigd worden. Bij beschadiging is het Dolfinarium gerechtigd om de Koper van het e-ticket de toegang tot het park te weigeren.

8.6 Op de aankoop van een e-ticket is het wettelijke herroepingsrecht van 14 dagen niet van toepassing. Voorgaande geldt zowel voor een e-ticket met datum als een e-ticket zonder datum.

8.7 Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Dolfinarium een e-ticket voor commerciële doeleinden te gebruiken.

8.8 Een e-ticket kan niet worden gebruikt in combinatie met (andere) promoties en/of kortingsacties.

8.9 Het is niet mogelijk om een e-ticket te ruilen of te retourneren.

8.10 Een e-ticket is slechts geldig gedurende de, op het ticket vermelde geldigheidsdatum dan wel geldigheidsperiode. Er bestaat geen recht op enige restitutie van een ongebruikt e-ticket na verloop van de geldigheidsdatum dan wel geldigheidsperiode.

9. Abonnementen algemeen

9.1 Op de aankoop van Abonnementen is het wettelijke herroepingsrecht van 14 dagen niet van toepassing.

9.2 Een Abonnement is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Het is derhalve niet toegestaan om abonnementen door te verkopen of uit te lenen aan derden.

9.3 De abonneerhouder dient het Abonnement bij de entree van het park aan de medewerker van het Dolfinarium te overleggen. Het Dolfinarium heeft het recht de Koper en/of bezoeker te verzoeken zich te legitimeren en bij gebreke hiervan de toegang tot het park te weigeren.

9.4 De Koper dient volledige en correcte gegevens op te geven bij de aankoop van het Abonnement. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens geeft het Dolfinarium het recht het betreffende Abonnement te blokkeren en de Koper de toegang tot het park te weigeren, zonder recht op restitutie of enige (schade)vergoeding aan de zijde van Koper.

9.5 De abonneermentenpassen mogen niet gevouwen of beschadigd worden. Indien de pas beschadigd is, is het Dolfinarium gerechtigd de abonneerhouder de toegang tot het park te weigeren.

9.6 Het recht op toegang vervalt bij het verstrijken van de op de pas aangegeven vervaldatum.

9.7 Bij het verliezen van de pas kan de abonneerhouder bij de receptie van het Dolfinarium een nieuwe pas aanvragen. Het Dolfinarium is gerechtigd € 7,50 in rekening te brengen aan de abonneerhouder ter zake administratiekosten. De geldigheidsperiode van de vervangende pas is gelijk aan de geldigheidsperiode van de oorspronkelijke pas.

9.8 Het Dolfinarium behoudt zich het recht voor om openingdagen en/of openingstijden gedurende het openingsseizoen te wijzigen. In voorkomend geval bestaat geen recht op enige restitutie en/of (schade) vergoeding.

10. Dolfinarium (Familie) abonnement

10.1 Het Dolfinarium (Familie) abonnement is geldig t/m 31 december 2016.

10.2 Het Dolfinarium (Familie) abonnement is uitsluitend geldig tijdens de normale openingstijden van het Dolfinarium. Buiten het reguliere seizoen en tijdens bedrijfsuitkopen zijn de abonnementen niet geldig tenzij anders vermeldt op de pas.

10.3 Een Dolfinarium Familie abonnement is geldig voor max. 2 volwassenen en max. 4 kinderen die een gemeenschappelijk huishouden voeren of max. 2 grootouders en max. 4 kleinkinderen.

10.4 Vanaf het zevende familielid dient € 15,- per persoon extra betaald te worden.

11. Overig

11.1 In geval van overmacht, als gevolg waarvan het Dolfinarium niet (volledig) aan haar verplichtingen kan voldoen, bestaat geen recht op (gedeeltelijke) restitutie en/of enige (schade)vergoeding en/of kosten.

11.2 Onder overmacht wordt in deze Verkoopvoorwaarden, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, in ieder geval verstaan: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop het Dolfinarium geen invloed uit kan oefenen, maar waardoor het Dolfinarium niet in staat is haar (en/of hun) verplichtingen (volledig) na te komen. Daaronder worden in ieder geval, doch niet uitsluitend, begrepen: brand, ongeval, pandemie, werkstaking, oproer, oorlog, maatregelen van overheidswege en transportbelemmeringen.

11.3 De gegevens, zoals o.a. vermeld op de website, op promotiemateriaal etc, zijn louter informatief van aard en hieraan kunnen door Koper geen rechten worden ontleend. Het Dolfinarium is nimmer aansprakelijk voor eventuele directe of indirecte schade en/of kosten als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie. Voorts behoudt het Dolfinarium zich het recht voor om voornoemde informatie (tussentijds) te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving.

11.4 Het Dolfinarium respecteert de privacy van de bezoekers van haar website en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die de Koper aan het Dolfinarium verschaft, vertrouwelijk wordt behandeld.

11.5 Indien de Koper daartoe toestemming verleent, zullen de persoonsgegevens gebruikt worden om de Koper op de hoogte te houden van nieuwe producten en diensten van het Dolfinarium.

11.6 De Koper wordt geacht kennis te hebben genomen van de privacyverklaring van het Dolfinarium (welke hier mede toegankelijk is) en in te stemmen met de daarin beschreven verwerkingen van de opgegeven persoonsgegevens.

12.7 De Koper is ervan op de hoogte dat het Dolfinarium de persoonsgegevens van de Koper verwerkt. Het Dolfinarium slaat deze gegevens op in een databank die wordt gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst.

11.8 De Koper mag de door hem opgegeven persoonsgegevens die het Dolfinarium heeft verzameld desgewenst inzien en laten corrigeren. De Koper heeft het recht het Dolfinarium te vragen daarvoor in aanmerking komende persoonsgegevens te verwijderen of af te schermen. Het Dolfinarium zal op dit verzoek binnen vier weken beslissen, na afweging van het betrokken belang van het Dolfinarium en het privacybelang van de betrokkene en zal, in geval van een besluit tot afscherming of verwijdering, de Koper informeren in hoeverre daardoor het gebruik dat de Koper van de producten en diensten maakt, kan worden beperkt of verhinderd.

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

12.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen het Dolfinarium en de Koper is Nederlands recht van toepassing onder uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

12.2 Alle geschillen tussen het Dolfinarium en de Koper die voortvloeien uit, dan wel anderszins verband houden met enige overeenkomst en/of deze Verkoopvoorwaarden, zullen uitsluitend ter beslechting worden berecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank te Zwolle-Lelystad.