



## Algemene Verkoopsvoorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld om je bezoek en dat van andere bezoekers aan de attractie Bilzen Mysteries zo aangenaam mogelijk te maken. Elke bezoeker die deelneemt aan Bilzen Mysteries, wordt geacht deze verkoopsvoorwaarden te kennen, zich akkoord te verklaren met de vermelde voorwaarden en zich er aan te houden.

Gelieve onze uitgebreide inspanningen om je privacy te beschermen te respecteren. Wij hechten veel waarde aan de bescherming van je persoonlijke gegevens.

### 1. Definities

De hierna volgende begrippen hebben in deze algemene verkoopsvoorwaarden de volgende betekenis:

**Algemene Verkoopsvoorwaarden:** deze algemene verkoopsvoorwaarden van de attractie Bilzen Mysteries.

**Uitbater:** de uitbater van de attractie Bilzen mysteries = AGB Stadsontwikkeling Bilzen - Deken Paquayplein 1 - 3740 Bilzen.

**Attractie:** het klank- en lichtparcours Bilzen Mysteries, een afgebakende avondwandeling op het domein Alden Biesen.

**Voorstelling:** een voorstelling van de attractie Bilzen Mysteries heeft betrekking op het tijdslot waarbinnen het parcours of de wandeling kan worden aangevat.

**Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de uitbater een overeenkomst aangaat betrekking hebbend op de attractie Bilzen Mysteries.

**Ticket:** het document dat dient als toegangsbewijs voor Bilzen Mysteries, waaronder inbegrepen elektronische tickets.

**Alden Biesen:** het domein waarop de attractie Bilzen Mysteries plaatsvindt. Adres: Kasteelstraat 6, 3740 Bilzen.

## 2. Tickets

### **Hoeveel kost een ticket voor de attractie Bilzen Mysteries?**

De geldende ticketprijzen zijn raadpleegbaar op [www.bilzenmysteries.be](http://www.bilzenmysteries.be).

De toegang in individueel of in groepsverband is steeds volgens de geldende prijszetting van het lopende kalenderjaar.

Een groep (minimum 20 personen) betaalt voor elke persoon in die groep eenzelfde tarief. Dit (laagste) tarief is niet cumuleerbaar met andere voordelen, van welke aard dan ook. De tarieven voor kinderen zitten vervat in het groepstarief, daarbij kan men zich dus niet meer beroepen op andere tarieven en/of gunstvoorwaarden.

Bilzen Mysteries behoudt zich steeds het recht voor om de ticketprijzen voor de attractie te wijzigen, echter niet zonder dat deze prijzen gepubliceerd werden op [www.bilzenmysteries.be](http://www.bilzenmysteries.be).

### **Hoe kan ik een ticket voor de attractie Bilzen Mysteries kopen?**

Een ticket kopen voor de attractie kan enkel op volgende manieren:

- Online via [www.bilzenmysteries.be](http://www.bilzenmysteries.be)
- Online via [www.ticketmaster.be](http://www.ticketmaster.be)
- Telefonisch op het nummer 070/66.06.01 (max 0,30 € per minuut)
- Aan de kassa van Bilzen Mysteries
- Voor groepen vanaf 20 personen of B2B: ENKEL via [info@bilzenmysteries.be](mailto:info@bilzenmysteries.be)

Indien een voorstelling van de attractie volzet is, kunnen hiervoor geen tickets meer gekocht worden.

Indien een klant een ticket wil bestellen, dient deze de bestelprocedure volledig te doorlopen. Gedurende deze procedure dient de klant bepaalde persoonlijke informatie te verstrekken die noodzakelijk is voor het leveren van het ticket. De klant garandeert dat deze informatie correct en actueel is.

Het is voor de uitbater technisch onmogelijk om met zekerheid te bepalen of een klant de gebruiker is die hij beweert te zijn. Daarom draagt Bilzen Mysteries niet de verantwoordelijkheid van de werkelijke identiteit van een klant. Elke klant is uitsluitend zelf verantwoordelijk voor het nagaan van de actuele identiteit van diegene waarmee hij in contact treedt of die gebruik maakt van zijn account.

Enkel de klant is gebonden tot de betaling van de gereserveerde tickets, zelfs wanneer hij deze tickets voor een derde koopt. Eventuele strafrechtelijke gevolgen eigen aan het doorverkopen van tickets zijn volledig op verantwoordelijkheid van de klant. Bilzen Mysteries kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden.

De uitbater erkent dat alle door de klant verstrekte gegevens van groot belang zijn voor die klant. De uitbater zal daarom bijzonder voorzichtig zijn in het behandelen van deze gegevens. De uitbater dient te voldoen aan alle van toepassing zijnde legale voorzieningen betreffende de Belgische Gegevensbescherming Wetten voor evenementen georganiseerd in België en alle andere van toepassing zijnde wetgevingen omtrent de Gegevensbescherming. In het bijzonder zal de uitbater geen enkele persoonlijke gegevens van de klant doorgeven of blootstellen aan een derde partij zonder toelating van de klant.

### **Hoe kan ik mijn ticket betalen?**

Online en telefonisch bestelde tickets kunnen betaald worden met Maestro (bancontact), Visa, Mastercard en American Express, alsook per overschrijving.

Ter plaatse aan de kassa kan zowel met bankkaart als cash betaald worden.

### **Hoe wordt een online gekocht ticket aangeleverd?**

Het aangekochte ticket voor de attractie Bilzen Mysteries kan aangeleverd worden als een e- ticket via e-mail of als een thermisch hardticket via de post.

Een e-ticket wordt gratis aangeleverd via e-mail in de vorm van een pdf-bestand in bijlage. Dit e-ticket dient afgedrukt en getoond te worden als toegangsbewijs. Zorg ervoor dat alle elementen, en vooral de barcodes, goed leesbaar zijn op je afdruk. In geval van twijfel kan je de toegang geweigerd worden. Elke barcode is slechts één keer geldig. De echtheid van het e-ticket kan enkel gegarandeerd worden indien het is aangekocht via [www.bilzenmysteries.be](http://www.bilzenmysteries.be) of via [www.ticketmaster.be](http://www.ticketmaster.be). Hoed je voor zogenaamde 'buitenkansen' van derden of het aankopen van tickets via andere kanalen.

Je kan er ook voor kiezen om een thermisch hardticket te laten leveren per post. Dit is echter niet gratis. Aanlevering per standaard post (prior) kost 2,50 € per zending, aanlevering per aangetekende brief kost 10,80 € per zending.

### **Kan een aangekocht ticket nog geannuleerd worden?**

Aangekochte tickets voor de attractie Bilzen Mysteries kunnen noch geannuleerd, noch omgeboekt worden. Groepen kunnen hun reservatie annuleren tot 14 kalenderdagen vóór datum van de voorstelling of in overleg met de uitbater omboeken naar een andere datum op basis van beschikbaarheid. Indien deze termijn niet gerespecteerd kan worden, is men de totale som van de factuur verschuldigd aan de uitbater.

De uitbater neemt geen verantwoordelijkheid ten aanzien van vergissingen door de klant tijdens het bestelproces, bijvoorbeeld de gekozen datum, het gekozen timeslot, het aantal tickets of de categorie van tickets.

Enkel wanneer een klant tijdens het bestelproces via Ticketmaster een annulatieverzekering heeft afgesloten, kunnen aangekochte tickets geannuleerd worden.

### **Kan de uitbater van de attractie een voorstelling annuleren?**

In sommige gevallen, bijvoorbeeld bij extreme weersomstandigheden (windkracht > 6 Beaufort), bij overmacht, ..., kan de uitbater genoodzaakt zijn om de attractie (tijdelijk) te sluiten of om voorstellingen te annuleren.

In al deze gevallen zullen de klanten die tickets kochten voor deze voorstelling(en) per mail of telefonisch op de hoogte gesteld worden. Ze krijgen dan de keuze om de gekochte tickets te laten terugbetalen of om de gekochte tickets om te boeken naar een andere datum.

We raden de bezoeker aan om steeds voor vertrek naar de attractie Bilzen Mysteries de website [www.bilzenmysteries.be](http://www.bilzenmysteries.be) te raadplegen.

### 3. Toegang tot de attractie

De toegang tot de attractie kan alleen gebeuren op de hierna beschreven wijze:

- Tijdens de openingsdagen en openingstijden van de attractie.
- Met een geldig en origineel ticket, op een rechtmatige wijze verkregen via de voorgeschreven kanalen. Dit genoemde ticket wordt na controle aanvaard of geweigerd.
- Via de duidelijk aangeduide ingang van de attractie

De uitbater behoudt zich steeds het recht voor om de openingsdagen en openingstijden van de attractie te wijzigen, desgevallend de toegang tot de attractie te beperken tot bepaalde groepen, echter niet zonder dat dit tijdig werd aangekondigd op [www.bilzenmysteries.be](http://www.bilzenmysteries.be).

De toegang tot de attractie is gratis voor kinderen tot en met 5 jaar.

Niet-begeleide kinderen/jongeren dienen minimaal 16 jaar oud te zijn.

Begeleiders van personen met een beperking dienen minimaal 18 jaar oud te zijn.

Verloren tickets worden niet vervangen. Onder geen beding worden tickets ter plaatse aan de kassa terugbetaald.

Bilzen Mysteries vindt plaats op het domein van de Landcommanderij Alden Biesen. Op deze open site worden regelmatig evenementen en congressen georganiseerd. Afhankelijk van de periode en het tijdstip van uw bezoek kan u hiermee in aanraking komen (bv. bezoekers, opbouw, decors ...). Deze activiteiten kunnen echter geen aanleiding vormen om tickets om te ruilen of de waarde ervan terug te vorderen. Wij doen er alles aan om uw beleving van Bilzen Mysteries zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

Om het domein van de Landcommanderij Alden Biesen en onze attractie toegankelijker te maken voor onder meer voor personen met een beperking, worden er van oktober 2018 tot het voorjaar 2019 werken uitgevoerd. Bilzen Mysteries kan al die tijd optimaal worden beleefd. Eventuele wijzigingen van het parcours zullen duidelijk worden aangeduid.

### 4. Beeldmateriaal

Het is mogelijk dat er tijdens je bezoek aan de attractie foto's worden genomen of opnames worden gemaakt die later eventueel worden gebruikt in de communicatie van de attractie. De gebruiksrechten van dit beeldmateriaal behoren toe aan de uitbater, bijgevolg kan dit materiaal zonder enige beperking worden gebruikt.

Door het betreden van de attractie ga je akkoord dat er beelden worden gemaakt door (veiligheids)camera's. Dit ter bescherming van de eigendommen van bezoekers en het domein Alden Biesen. De gebruiksrechten van dit beeldmateriaal behoren toe aan de uitbater, bijgevolg kan dit materiaal zonder enige beperking worden gebruikt.

Bezoekers die niet wensen dat foto's/beelden van hen gebruikt worden, moeten dit uitdrukkelijk kenbaar maken aan het onthaal, op de dag van hun bezoek en voor ze de attractie betreden.

De teksten, de databank met gegevens, de vormgeving, foto's en illustraties die gebruikt worden met betrekking tot de attractie Bilzen Mysteries, zijn het intellectuele eigendom van de uitbater, dan wel van leveranciers of derden waarmee de uitbater concrete afspraken heeft gemaakt. Elke verspreiding, reproductie, verkoop of exploitatie van deze gegevens is strikt verboden zonder uitdrukkelijke toestemming van de uitbater.

Op het domein Alden Biesen mag je foto's nemen voor privégebruik, zonder voorafgaandelijke toestemming. Voor commerciële fotoreportages of opnames, vraag je vooraf toestemming aan de uitbater via [info@bilzenmysteries.be](mailto:info@bilzenmysteries.be).

## 5. Algemeen

Bij het accepteren van deze algemene verkoopsvoorwaarden verklaart de klant zich uitdrukkelijk akkoord met het feit dat:

- a. De uitbater zijn individueel gerelateerde gegevens verzamelt, gebruikt en verwerkt met als doel het verstrekken van het door de klant aangekochte ticket. Met individueel gerelateerde informatie worden inventarisatiegegevens bedoeld, zoals bv. naam en adres, alsook gebruiksgegevens, zoals bv. gebruikersnaam, wachtwoord en ip-adres.
- b. De uitbater het e-mailadres en het telefoonnummer van de klant kan gebruiken om de klant te verwittigen wanneer de uitbater de voorstelling(en) waarvoor de klant tickets kocht annuleert.
- c. De uitbater die individueel gerelateerde gegevens kan gebruiken om de klant op de hoogte te stellen van volgende acties. De klant heeft de mogelijkheid om zich ten allen tijde uit te schrijven van deze mailings.
- d. De uitbater, zover dat noodzakelijk is in individuele gevallen, toegelaten wordt om de klant zijn inventarisatiegegevens en gebruiksgegevens te verzamelen, te gebruiken en te verwerken om illegale acties te voorkomen.

Bij het accepteren van deze voorwaarden verklaart de klant zich eveneens uitdrukkelijk akkoord met de algemene voorwaarden van Ticketmaster.