

REGELS INZAKE DE TERUGBETALING VAN VERKOCHTE TICKETS

Deze regels hebben geen betrekking op terugbetaling van tickets in geval van annulatie of wijziging van het geplande evenement waarvoor de tickets werden aangekocht.

Verkochte tickets worden niet door Tibbaa terugbetaald noch omgeruild. Voor eventuele terugbetaling van verkochte tickets moet u zich in eerste instantie richten tot de organisator van het evenement, waarvan u de gegevens terugvindt op uw e-ticket.

Tibbaa begrijpt evenwel dat het in bepaalde omstandigheden onmogelijk kan zijn om het evenement waarvoor u het ticket hebt aangekocht bij te wonen.

Hieronder geven wij u een overzicht van de omstandigheden, regels en limieten waaronder Tibbaa eventueel bereid zal zijn om de verkoop van uw ticket alsnog als niet gesloten te beschouwen en u de aankoopprijs van uw ticket terug te betalen.

A. Omstandigheden en regels :

Onderstaande omstandigheden en regels moeten allemaal samen vervuld zijn :

1. Tibbaa zal de aankoop van uw ticket alleen annuleren indien het gaat om een "Service Plus" ticket. Een ticket is een "Service Plus" ticket enkel en alleen als u :
 - a. het ticket rechtstreeks heeft betaald met uw Tibbaa debet card, of
 - b. het ticket via de hiervoor bestemde app heeft aangekocht en betaald EN u hierbij heeft gekozen voor de optionele upgrade-optie van uw ticket tot een "Service Plus" ticket
2. Het ticket mag niet gebruikt zijn voor het evenement waarvoor u het ticket heeft aangekocht.
3. U heeft het ticket aangekocht maximum 12 maanden voor de oorspronkelijk geplande datum van het evenement.
4. U (of een nabestaande) moet de annulatie van de aankoop van het ticket vragen om één van de hieronder vermelde redenen :
 - a. Overlijden van de tickethouder
 - b. Ernstige ziekte of ernstig letsel van de tickethouder waarvoor een ziekenhuisopname van minstens 48 uur en/of doorlopende dagopname noodzakelijk was die het hem/haar medisch gezien onmogelijk maakt om het evenement waarvoor het ticket werd aangekocht bij te wonen, mits dit alles medisch is vastgesteld en bevestigd door de behandelend arts/specialist
 - c. Overlijden van een bloed- en/of aanverwant * in de eerste of de tweede graad van de tickethouder, mits deze gebeurtenis zich voordoet 30 dagen of minder voor de datum van het evenement ;
 - d. ernstige ziekte of ernstig letsel van een bloed- en/of aanverwant * in de eerste of de tweede graad van de tickethouder, waarvoor een ziekenhuisopname van minstens 48 uur noodzakelijk was en mits deze gebeurtenis zich voordoet 30 dagen of minder voor de datum van het evenement en dit alles medisch is vastgesteld en bevestigd door de behandelend arts/specialist
 - e. Wanneer het ticket werd aangekocht voorafgaand aan een reis van minstens drie dagen (twee overnachtingen) waarbij het ticket toegang geeft tot een evenement dat plaatsvindt gedurende de reis en op de plaats van bestemming en die reis voor vertrek werd geannuleerd omwille van één van de volgende redenen :
 - i. het optreden van niet te voorziene complicaties tijdens de zwangerschap van de tickethouder of zijn of

- haar partner met wie hij of zij duurzaam samenwoont (volgens opgave bevolkingsregister);
- ii. ernstige zaakschade als gevolg van een brand, ontploffing of inbraak in de woning van de tickethouder, zodanig dat diens aanwezigheid dringend vereist is
 - iii. Onvrijwillige werkloosheid van de tickethouder of een nieuwe baan - na een periode van onvrijwillige werkloosheid - die het onmogelijk maakt om vrije dagen op te nemen

** Met de term "bloed- en aanverwanten" wordt alleen en uitsluitend bedoeld : Eerste graad: de echtgenoot of de echtgenote, de (schoon-) ouders c.q. pleegouders, de eigen kinderen alsmede de pleeg- en/of stiefkinderen van de tickethouder. Als echtgenoot of echtgenote zal tevens worden aangemerkt de partner met wie de tickethouder duurzaam samenwoont volgens de opgave van het bevolkingsregister. Tweede graad: de broers, de zusters, de zwagers, de schoonzusters, de grootouders en de kleinkinderen van de tickethouder.*

B. Uitzonderingen

Tibbaa zal nooit instemmen met de annulatie en de terugbetaling van de aankoop van het ticket indien de reden waarom u de annulatie vraagt het gevolg is van:

- eigen schuld of
- terrorisme of
- een natuurramp

Tibbaa zal ook nooit instemmen met de annulatie en de terugbetaling van de aankoop van uw ticket indien u voor het betreffende ticket een annulatieverzekering heeft afgesloten of voor de terugbetaling een regeling met de organisator van het evenement heeft getroffen.

C. Limieten

Indien Tibbaa bereid is om de aankoop van het ticket te annuleren geldt steeds het volgende :

- De terugbetaling is in alle gevallen beperkt tot de zuivere aankoopprijs (de nominale waarde) van het ticket, met uitsluiting van alle en om het even welke extra kosten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot kosten voor aanschaf en gebruik van de Tibbaa debet card, administratiekosten, transactiekosten en wisselkoersverschillen
- De terugbetaling is beperkt tot 150 EUR per ticket. Het verschil met de aankoopprijs van het ticket zal door Tibbaa als administratiekost in mindering gebracht worden.
- De terugbetaling is eveneens beperkt tot 1.000 EUR per persoon die de tickets heeft aangekocht en effectief heeft betaald per kalenderjaar (periode van 1 januari tot 31 december), waarbij de datum waarop het evenement plaatsvindt waarvoor het ticket werd aangekocht, bepalend is.

D. Procedure voor aanvraag van annulatie en terugbetaling en verplichtingen

U kunt een aanvraag tot annulatie van uw ticketaankoop en terugbetaling van uw ticket doen door het indienen van een aanvraagformulier.

Dit aanvraagformulier vindt u terug via volgende link : <http://support.tibbaa.com/blog/ticket-service-plus/>

Bij een aanvraag tot annulatie en terugbetaling van een aankoop gelden volgende verplichtingen :

- U moet uw aanvraag tot annuleren zo snel mogelijk – maar uiterlijk 7 kalenderdagen na datum van het betrokken evenement – indienen.
- U vult het aanvraagformulier volledig in en u dient het in samen met alle gevraagde informatie volgens de instructies op het aanvraagformulier

Tibbaa zal uw aanvraag zo spoedig mogelijk behandelen, maar zal uw aankoop niet annuleren en uw ticket niet terugbetalen indien u deze verplichtingen niet nakomt.

Opgelet : door het indienen van een aanvraagformulier voor terugbetaling verstrekt u persoonlijke informatie aan Tibbaa. Tibbaa zal deze informatie enkel gebruiken voor het behandelen van uw verzoek tot annulatie en terugbetaling, in overeenstemming met de door Tibbaa gevoerde Privacy Policy. Door het indienen van een verzoek tot annulatie en terugbetaling gaat u akkoord met de verwerking van de door u aangeleverde informatie in overeenstemming met deze Privacy Policy.

Indien Tibbaa beslist om de aankoop alsnog te annuleren en uw ticket terug te betalen, zal Tibbaa de terugbetaling zo spoedig mogelijk na de datum van het evenement uitvoeren door het crediteren van uw Tibbaa debet card of door overschrijving op uw bankrekeningnummer.

Een eventuele terugbetaling kan slechts gebeuren na de datum van het evenement, wanneer duidelijk is dat het ticket niet werd gebruikt.

E. Bijkomende regels indien meer dan 1 ticket per aankoop werd aangekocht

Indien meer dan 1 ticket per aankoop werd aangekocht gelden als tickethouders enkel die personen waarvan de identiteitsgegevens bij de aankoop van de tickets werden opgegeven.

De eventuele annulatie van een aankoop door Tibbaa geldt niet automatisch voor alle per aankoop aangekochte tickets.

Iedere tickethouder zal een afzonderlijk aanvraagformulier moeten indienen en Tibbaa zal de aanvraag voor iedere tickethouder afzonderlijk toetsen aan de door Tibbaa toegepaste en hierboven omschreven regels.

Bij eventuele terugbetaling van de aankoop van één of meerdere tickets zal de terugbetaling steeds geschieden door het crediteren van de Tibbaa debet card of overschrijving op het bankrekeningnummer van de persoon die de tickets effectief heeft aangekocht en betaald.