

REGELS BETREFFENDE DE TERUGBETALING VAN VERKOCHTE TICKETS

Deze regels zijn niet van toepassing op de terugbetaling van tickets in geval van annulering of wijziging van het geplande evenement waarvoor de tickets zijn gekocht.

Verkochte tickets worden niet gerestitueerd of geruild door Novotix. Voor elke terugbetaling van verkochte tickets, dient u in de eerste plaats contact op te nemen met de organisator van het evenement, waarvan de contactgegevens te vinden zijn op uw e-ticket of op de website van de organisator. Novotix begrijpt echter dat het in bepaalde omstandigheden niet mogelijk is om deel te nemen aan het evenement waarvoor u het ticket hebt gekocht. Hieronder geven wij u een overzicht van de omstandigheden, regels en limieten, waaronder Novotix mogelijk bereid is om de verkoop van uw ticket als niet-gerealiseerd te beschouwen en om de aankoopprijs van uw ticket te restitueren.

Omstandigheden en regels

De volgende omstandigheden en regels moeten parallel worden vervuld.

1. Novotix zal de aankoop van uw ticket(s) alleen annuleren als het een "Novo Secure" -ticket is. Een ticket is alleen een "Novo Secure" -ticket als u het ticket hebt gekocht en betaald via de aangewezen toepassing en u hebt op dat moment gekozen om uw ticket te upgraden naar een "Novo Secure" -ticket.
2. Het ticket mag niet zijn gebruikt voor het evenement waarvoor u het ticket hebt gekocht.
3. U hebt het ticket maximaal 12 maanden voor de oorspronkelijk geplande datum van het evenement gekocht.
4. U (of een familielid) moet de annulering van de aankoop van het ticket vragen om een van de volgende redenen:
 - a) Overlijden van de tickethouder;
 - b) Ernstige ziekte of ernstige verwonding van de kaarthouder die een ziekenhuisopname vereiste voor ten minste 48 uur en / of voortdurende ambulante zorg in het ziekenhuis, waardoor het medisch onmogelijk is om deel te nemen aan het evenement waarvoor het ticket werd gekocht, op voorwaarde dat dit alles heeft plaatsgevonden zijn medisch vastgesteld en bevestigd door de behandelende arts / specialist;
 - c) Overlijden van een bloedverwant en / of een aan een huwelijk verwant persoon*, in de eerste en de tweede graad van de kaarthouder, op voorwaarde dat dit 30 dagen of minder vóór de datum van het evenement gebeurt;
 - d) Ernstige ziekte of ernstige verwonding van een bloedverwant en / of een aan een huwelijk verwant persoon*, in de eerste of de tweede graad van de kaarthouder, waarvoor een ziekenhuisopname van ten minste 48 uur vereist was en op voorwaarde dat dit 30 dagen of minder gebeurt vóór de datum van het evenement en dit alles is medisch vastgesteld en bevestigd door de behandelende arts / specialist;
 - e) Als het ticket voorafgaand aan een reis van minimaal drie dagen (twee overnachtingen) is gekocht waarbij het ticket toegang geeft tot een gebeurtenis die plaatsvindt tijdens de reis en op de plaats van bestemming en die reis vóór vertrek werd geannuleerd vanwege een van de volgende redenen:
 - a. Het optreden van onvoorzienbare complicaties tijdens de zwangerschap van de kaarthouder of zijn of haar partner met wie hij of zij permanent samenwoont (zoals bepaald in het gemeentelijke register);
 - b. Ernstige materiële schade als gevolg van brand, ontploffing of inbraak in de woning van de tickethouder, zodat zijn aanwezigheid dringend vereist is;
 - c. Onvrijwillige werkloosheid van de tickethouder of een nieuwe baan – na een periode van onvrijwillige werkloosheid – waardoor het onmogelijk is om vrij te nemen.

**De term "bloedverwant en / of persoon met betrekking tot het huwelijk" betekent alleen en uitsluitend: Eerste graad: de echtgenoot of de vrouw, de ouders (in rechte) c.q. pleegouders, de kinderen en de pleegkinderen en / of stiefkinderen van de kaarthouder. De partner die permanent met de kaarthouder samenwoont, zoals vermeld in het gemeentelijke register, wordt ook als echtgenoot of echtgenote beschouwd. Tweede graad: broers, zussen, schoonbroers, schoonzussen, grootouders en kleinkinderen van de tickethouder.*

Uitzonderingen

Novotix accepteert nooit de annulering en terugbetaling van de aankoop van het ticket als de reden waarom u de annulering vraagt, te wijten is aan:

- uw eigen schuld of
- terrorisme of
- een natuurramp.

Novotix zal ook nooit de annulering en terugbetaling van de aankoop van uw ticket accepteren als u een annuleringsverzekering voor het betreffende ticket hebt afgesloten of als u een schikking voor terugbetaling hebt bereikt met de organisator van het evenement.

Beperkingen

Als Novotix bereid is om de aankoop van het ticket te annuleren, zijn de volgende regels altijd van toepassing:

- De terugbetaling is in alle gevallen beperkt tot de loutere aankoopprijs (nominale waarde) van het ticket, met uitsluiting van alle en eventuele bijkomende kosten, zo ook maar niet beperkt tot de administratiekosten, servicekosten, transactie kosten en wisselkoersverschillen;
- De vergoeding is beperkt tot 150 EUR per ticket. Het verschil met de aankoopprijs van het ticket wordt door Novotix als administratiekosten in mindering gebracht.
- De terugbetaling is ook beperkt tot 1.000 EUR per persoon die de tickets per kalenderjaar (periode van 1 januari tot 31 december) heeft gekocht en effectief heeft betaald, waarbij de datum waarop het evenement waarvoor het ticket is gekocht plaatsvindt, is doorslaggevend.

Procedure voor het aanvragen van annulering en terugbetaling en verplichtingen

U kunt uw annulering van uw ticketaankoop en terugbetaling van uw ticket aanvragen door een email te sturen aan insurance@novotix.nl. Voeg hier alle relevante informatie inzake de annulering toe, alsmede het ordernummer van de bestelling.

De volgende verplichtingen zijn van toepassing bij het indienen van een aanvraag tot annulering en terugbetaling van de aankoop:

- U dient uw annuleringsverzoek zo snel mogelijk indienen, maar niet later dan 7 dagen na de datum van het betreffende evenement;
- U dient de aanvraag via email zo volledig mogelijk te verzenden waarbij Novotix minimaal de volgende gegevens van de tickethouder nodig heeft:
 - NAW gegevens: aanhef, voornamen, tussenvoegsel, achternaam, adres, huisnummer, postcode, woonplaats, provincie en land;
 - Contactgegevens: emailadres en telefoonnummer;
 - Bestelgegevens: ordernummer, evenementnaam, aankoopdatum, betaalbewijs (bijv. Bankafschrift), eventueel te annuleren ticket nummers (deze zijn te vinden op de desbetreffende ticket);
 - Gegronde en duidelijke reden van annulering inclusief met bewijslast zoals eerder vermeld;
 - Bank gegevens: rekeningnummer, IBAN nummer, BIC/SWIFT code en naam bank.
- Novotix zal uw verzoek zo spoedig mogelijk behandelen, maar zal uw aankoop niet annuleren en uw ticket niet terugbetalen als u faalt om aan deze verplichtingen te voldoen. Houd er rekening mee dat u door een terugbetalingsaanvraag in te dienen persoonlijke informatie aan Novotix verstrekt. Novotix zal deze informatie alleen gebruiken voor het verwerken van uw verzoek tot annulering en terugbetaling, in overeenstemming met het privacybeleid van Novotix. Door een verzoek tot annulering en terugbetaling in te dienen, gaat u akkoord met de verwerking van de informatie die u verstrekt in overeenstemming met dit privacybeleid. Als Novotix besluit de aankoop te annuleren en uw ticket terug te betalen, zal Novotix de terugbetaling zo snel mogelijk na de datum van het evenement verwerken per overschrijving op uw bankrekening. Eventuele restitutie kan alleen plaatsvinden na de datum van het evenement, wanneer het duidelijk is dat het ticket niet is gebruikt.

Aanvullende regels indien meer dan één ticket per aankoop is gekocht

Als er meer dan één ticket per aankoop is gekocht, worden alleen die personen waarvan de identiteit is onthuld op het moment van aankoop als kaarthouders beschouwd. De uiteindelijke annulering van een aankoop door Novotix zal niet automatisch van toepassing zijn op alle tickets gekocht per aankoop. Elke tickethouder moet een individuele aanvraag tot annulering indienen en Novotix zal elke aanvraag in overweging nemen in overeenstemming met de regels die Novotix toepast zoals hierboven beschreven. In het geval van terugbetaling van een of meer tickets, wordt de terugbetaling – zover als mogelijk – gedaan op de bankrekening van de persoon die de tickets daadwerkelijk heeft gekocht en betaald.