

# Generelle vilkår og betingelser for Nordjyske Museer

## 1. Generelle oplysninger

På Nordjyske Museer sælger vi primært billetter til vores egne arrangementer, men formidler også salg af billetter for eksterne arrangører. Det fremgår af såvel vores hjemmeside som af billetten, hvem der er arrangør af det enkelte arrangement. I de tilfælde, hvor et arrangement udbydes af en ekstern arrangør, er det udelukkende den eksterne arrangør, der har ansvaret for arrangementets afholdelse og indhold, og Nordjyske Museer kan ikke gøres ansvarlig for hverken indhold eller eventuel aflysning.

Til udvalgte arrangementerne formidler vi salg af tillægsprodukter såsom bøger, merchandise, mad eller drikkevarer i forbindelse med arrangementets afholdelse. Salget af tillægsprodukter sker primært fra vores hjemmeside.

Indeværende dokument indeholder de vilkår og betingelser, som generelt gælder for køb af billetter, tillægsprodukter, gavekort og klubkort samt for besøg på vores lokaliteter. Særlige vilkår for det enkelte arrangement vil fremgå af vores hjemmeside.

Når du handler på vores hjemmeside og i vores billetsalg, accepterer du betingelserne i dette dokument. Hvis du ikke kan acceptere de generelle vilkår og betingelser, skal du ikke foretage et køb.

## 2. Billetter

Billetter kan købes som digitale og fysiske billetter. En billet skal medbringes og kunne scannes af vores personale ved mødestedet / indgangen for at give adgang til arrangementet. Digitale billetter kan medbringes udprintet eller fremvises på smartphone.

En billet giver adgang for én person til det arrangement, som billetten er købt til. Dato og tidspunkt for arrangementet fremgår af såvel billetten som salgsprocessen.

Mister du din billet forud for et arrangement, skal du først tjekke din mail for en digital kopi. Finder du ikke billetten der, skal du i god tid inden arrangementets afholdelse kontakte museet på telefon +45 99 31 74 00. Museet kan gensende billetten. Samtidig bliver den mistede billet annulleret. Du må acceptere, at Museet på forlangende kan stille krav om identifikation og legitimation i fornødent omfang i forbindelse hermed. Ombytning / genfremsendelse kan ikke garanteres. Det er dit eget ansvar at opbevare din billet frem til arrangementets afholdelse.

Billetter kan overdrages, medmindre det fremgår af billetten, at billetten er personlig og derfor ikke kan overdrages. Billetter må ikke videresælges til en højere pris end billetens oprindelige pris, jf. lov om videresalg af billetter til kultur- og idrætsarrangementer § 1. Billetter må desuden ikke uden vores skriftlige tilladelse udbydes i konkurrencer, sælges eller på anden måde overdrages i forbindelse med kommerciel virksomhed.

Billetter må ikke kopieres eller på anden vis anvendes flere gange. Nordjyske Museer påtager sig ikke ansvaret for gyldigheden af billetter, der ikke er købt gennem vores billetsystem eller for misbrug af billetter, hvis for eksempel der er printet flere eksemplarer af samme stregkode, stregkoden ikke er udstedt af Nordjyske Museer eller billetten er benyttet af en anden person end den tiltænkte. Hvor der er konstateret forsøg på uretmæssig anvendelse, forbeholder Nordjyske Museer sig ret til at indlevere enhver sag til Politiet.

Vi anbefaler udelukkende at handle via vores hjemmeside, i museumsbutikken eller gennem et salgslink fra vores hjemmeside til vores tredjepart samarbejdspartnere for at sikre billetternes gyldighed og pris, og for at give os de bedste muligheder for at holde dig informeret om eventuelle ændringer og aflysninger af arrangementer.

## 3. Tilgængelighed

Som udgangspunkt er brugere af kørestole, rollatorer, barnevogne og lignende velkomne til såvel arrangementer som på museerne. Men da nogle af museerne ligger i ældre bygninger, og da nogle arrangementer eksempelvis er byvandring over toppede brosten, anbefaler vi, du orienterer dig om adgangsforhold og tilgængelighed for de enkelte steder og arrangementer på hjemmesiden. Det gælder også information om handicaptolletter, førerhunde samt gratis adgang for handicaphjælpere.

## 4. Vilkår for deltagelse og sikkerhed

### Vilkår og betingelser for deltagelse i rundvisninger hos Nordjyske Museer:

- Rygning er forbudt i alle museets bygninger.
- Personalets vejledning og instruktioner skal følges til enhver tid – ellers kan det medføre øjeblikkelig bortvisning.
- For sent ankomne kan ikke indhente en rundvisning. Billetten refunderes ikke ved for sen ankomst.
- Det er ikke tilladt at medbringe kæledyr (service- og førerhunde er velkomne – dog ikke i bunkeren ved REGAN Vest).

### Særligt vedr. REGAN Vest:

- Velkomst- og udstillingsbygning i REGAN Vest er fuldt tilgængelig for kørestolsbrugere m.m. Det er maskinmesterboligen og bunkeren ikke. Disse står som autentiske tidslommer og blev ikke bygget med nutidens krav til tilgængelighed.
- Fotografering er ikke tilladt.
- Mødetidspunkt er senest min. 15 minutter før turen afgår.
- Vi anbefaler, at børn under 12 år ikke deltager i en rundvisning i bunkeren.
- Det er ikke tilladt at medbringe dyr på rundvisninger – dette gælder også service- og førerhunde.
- Tasker må ikke medbringes i bunkeren eller i villaen. Vi tilbyder opbevaring i aflåste skabe i det omfang, det er muligt.
- Forud for hver rundvisning i bunkeren skal gæsterne deltage i en obligatorisk sikkerhedsinstruks. Deltager man ikke i denne sikkerhedsgennemgang, bliver man nægtet adgang til bunkeren af sikkerhedsmæssige årsager. Betalte billetter refunderes ikke i sådanne tilfælde.

### Bortvisning af gæster

Vi forbeholder os retten til at bortvise gæster, der ikke deltager i sikkerhedsinstruktionerne. Det samme gælder gæster, som er synligt påvirkede af alkohol og/eller euforiserende stoffer, samt gæster der ikke følger personalets anvisninger, eller er til fare for sig selv og andre.

Der gøres udtrykkeligt opmærksom på, at betalte billetter ikke refunderes i tilfælde af bortvisning.

## 5. Mad og drikkevarer

Når Nordjyske Museer formidler salg af mad og drikkevarer, sker det i samarbejde med ekstern samarbejdspartner, og museet påtager sig ikke ansvar for levering eller kvaliteten af det solgte.

Der er således tale om et salg, der indgås mellem samarbejdspartneren og dig som kunde og enhver reklamation eller lign. vedrørende forplejningen er således et anliggende mellem jer og uden for Museets ansvarsområde.

## 6. Ingen fortrydelses- eller returret for billetter og andre varer

Der gælder ingen fortrydelsesret for køb af billetter, mad og drikkevarer eller andre varer - uanset om købet er foretaget på vores hjemmeside eller i museumsbutikken, jf. forbrugeraftalelovens § 18 stk. 2 nr. 4 og 12. Museet refunderer ikke billetter, og museet bytter ikke billetter til et andet arrangement eller et andet tidspunkt – medmindre det er museet selv, der har set sig nødsaget til at aflyse et arrangement (se afsnit 10).

Der gælder særlig regler for partnersalg og grupper over 40 personer (se afsnit 7.a).

## 7. Køb og levering

### 7.a Køb:

#### Løssalg:

Du betaler for dine køb umiddelbart ved bestillingen. Dit køb er bindende, når vi har modtaget og registreret betalingen. Kommunikation vedrørende elektronisk betaling sker i krypteret form. Information vedrørende dit betalingskort sendes direkte til kortindlæseren (Nets). Du modtager efterfølgende en elektronisk bekræftelse på din i bestillingsprocessen anførte e-mail. Det er din pligt at reagere, såfremt du ikke modtager bekræftelse eller bekræftelsen ikke stemmer overens med det bestilte.

## Særligt for gruppebilletter:

### Mindre grupper (8-40 personer):

Ønskes billetter til grupperundvisninger eller et privat arrangement uden for åbningstid for mellem 8-40 personer, skal forespørgslen sendes via formularen på Nordjyske Museers hjemmeside. Formularen er en forespørgsel og ikke et bindende tilbud.

Når en aftale er indgået med Nordjyske Museer om booking af billetter til en rundvisning eller et arrangement, fremsendes en bookingbekræftelse samt en elektronisk faktura eller et betalingslink pr. mail (hvis der betales med kreditkort). Betaling skal ske inden 7 dage ellers bortfalder billetterne. Alle beløb er i danske kroner (DKK).

### Større grupper (over 40 personer) samt partnersalg:

Ønskes billetter til grupperundvisninger eller et privat arrangement uden for åbningstid for over 40 personer, skal forespørgslen sendes via formularen på Nordjyske Museers hjemmeside. Formularen er en forespørgsel og ikke et bindende tilbud.

Når en aftale er indgået med Nordjyske Museer om booking af billetter til rundvisninger eller arrangementer, fremsendes en bookingbekræftelse og en elektronisk faktura. Fakturaen skal betales senest 30 dage før arrangementets afvikling ellers bortfalder billetterne. Alle beløb er i danske kroner (DKK).

Hvis kunden aflyser sin booking efter indgåelse af aftale, påhviler det kunden at betale en procentdel af beløbet for det afbestilte. Denne procentdel er efter følgende satser:

- 30 døgn før - Intet gebyr
- 29-7 døgn før - betales 50 % af beløbet
- under 7 døgn før - betales 100 % af beløbet

## 7.b Levering:

Når du har foretaget et køb, opfordrer vi dig til at kontrollere, om det trukne beløb på din bankkonto er korrekt - særligt hvis der opstår tvivl, om et køb er gennemført, f.eks. hvis der i forbindelse med køb på vores hjemmeside vises en fejlmelding inden kvitteringssiden.

Vi leverer digitale billetter til den e-mailadresse, du har oplyst i købsprocessen/ved bestillingen eller som fysiske billetter, hvis du handler i vores museumsbutik og ønsker at få udleveret fysiske billetter.

Hvis du ikke har modtaget en kvitteringsmail eller billetterne inden for 24 timer efter, du har foretaget købet, skal du kontakte museet på telefon +45 99 31 74 00. Inden du kontakter os, beder vi dig undersøge, om kvitteringsmailen eller dine billetter er endt i din spam-indbakke.

Når du modtager dine billetter, opfordrer vi dig til at kontrollere, at de indeholder de korrekte oplysninger. Hvis oplysningerne ikke stemmer overens med det købte, skal du kontakte os på telefon +45 99 31 74 00.

Købelovens regler vedrørende mangler finder anvendelse på de køb, du foretager hos os.

## 7.c Gavekort:

Nordjyske Museer giver muligheden for, at du kan erhverve et gavekort. Gavekortet er et værdibevis, hvor værdien udgør det beløb, der fremgår af gavekortet. Gavekortet er et ihændehaverbevis. Tabte eller bortkomne gavekort erstattes ikke.

Gavekort udstedt af Nordjyske Museer kan anvendes til flere arrangementstyper, herunder eksempelvis byvandring og rundvisninger. Gavekortet benyttes til køb af billetter via museets hjemmeside. Gavekortet kan ikke anvendes ved køb i webshoppen.

Gavekortets værdi eller eventuelt restbeløb kan ikke udbetales kontant. Restbeløb kan bruges som delbetaling til et andet arrangement eller som betaling af varer i en af museumsbutikkerne.

Købte gavekort tages ikke retur.

Gavekortet har en udløbstid på 3 år fra udstedelsesdatoen.

## 8. Billet- og leveringsgebyrer

Nordjyske Museer tager et billetgebyr på 10 kr. pr. solgt billet.

Hvis museet må aflyse et arrangement og vælger at refundere billetter, refunderes gebyret ikke.

## 9. Ændringer af arrangementer

Det kan i visse tilfælde være nødvendigt, at vi eller en ekstern arrangør ændrer et arrangement efter, at billetterne til arrangementet er blevet sat til salg. Der kan for eksempel være tale om, at vi kan blive nødt at ændre:

- indholdet af et arrangement
- datoen eller tidspunktet for et arrangement,
- de praktiske forhold vedrørende et arrangements afholdelse.

Vi forbeholder os retten til at foretage ændringer af vores arrangementer, uden at ændringerne udgør misligholdelse af vores forpligtelser, mangler ved arrangementet eller aflysning af arrangementet.

Såfremt der sker ændringer i det planlagte arrangement, for så vidt angår starttidspunktet, forbeholder Museet sig retten til med 24 timers varsel at udmelde nyt starttidspunkt, så længe der er tale om en udskydelse eller fremskydning af starttidspunktet med op til 2 timer.

Alene såfremt der er tale om en ændring af arrangementet med mere end 2 timer eller flere dage, tilbydes kunden valget mellem refusion af prisen for arrangementet eller ombytning af billetter til det nye tidspunkt for arrangementet.

Kunden har ved ændringer ikke krav på andet, herunder dækning af indirekte omkostninger, end hvad der er oplyst ovenfor.

## 10. Aflysning af arrangementer

I tilfælde af, at vi eller en ekstern arrangør ikke kan gennemføre et arrangement, vil arrangementet blive aflyst. Aflysninger kan efter omstændighederne ske helt op til et arrangements start. Aflysninger kan f.eks. forekomme pga. sygdom eller tekniske problemer.

Nordjyske Museer refunderer ikke billetter til arrangementer, der er arrangeret af en ekstern arrangør. Dette påhviler den eksterne arrangør.

Ved aflysning af et arrangement, som vi har arrangeret, refunderer vi billetprisen til dig. Billetter refunderes dog ikke, hvis aflysningen skyldes force majeure, eller hvis aflysningen sker for at sikre vores gæsters og vores ansattes sikkerhed, og vi vurderer, at hensynet til sikkerheden ikke kan varetages forsvarligt på andre måder end ved aflysning.

Hvis et arrangement kun kan gennemføres med et begrænset publikum, aflyses arrangementet for de resterende gæster, som får refunderet billetprisen.

Hvis museet må aflyse et arrangement og vælger at refundere billetter, refunderes gebyret ikke.

## 11. Annullering af billetter

Vi forbeholder os retten til at annullere udstedte billetter, hvis billetten er udstedt som følge af en fejl, eller billetten senere er blevet ugyldig f.eks. som følge af aflysning af arrangement eller erstatning af bortkommen billet.

## 12. Kommunikation og information

For at levere den bedste service i forbindelse med billetkøb og arrangementer, kommunikerer vi digitalt med dig via mail og nogle gange også SMS. Vi anbefaler derfor, at du opdaterer din brugerprofil hos os eller alternativt kontakter os, hvis du skifter mailadresse eller telefonnummer i perioden mellem billetkøbet og arrangementet, så vi har de bedste muligheder for at holde dig opdateret vedrørende arrangementet.

Vi vil gøre vores bedste for at kontakte dig og informere dig om eventuelle ændringer og aflysninger. Der kan dog være situationer, hvor vi ikke kan få kontakt til alle gæsterne til et arrangement. Da du selv er ansvarlig for at holde dig informeret om tidspunktet for et arrangement eller om arrangementet er blevet aflyst, anbefaler vi, at du løbende besøger arrangementets side på vores hjemmeside og på dagen for arrangementet.

Du giver samtidig samtykke til, at vi kan bruge dine kontaktoplysninger til kontakt og/eller markedsføring for så vidt angår Museets øvrige produkter, men også i relation til Museets eventuelle samarbejdspartnere.

## 13. Ansvarsbegrænsninger

Vi påtager os ikke ansvaret for det indirekte tab, som du måtte have i forbindelse med, at vi ændrer datoen eller tidspunktet for et arrangement eller i forbindelse med, at et arrangement aflyses. Vi er derfor ikke ansvarlige for f.eks. de udgifter til rejse eller ophold, som du måtte have afholdt i forbindelse med arrangementet.

Det er alene den eksterne arrangør, der har ansvaret for de arrangementer som denne afholder, og vi har intet ansvar over for billetkøbere vedrørende en ekstern arrangørs rekonstruktion, betalingsstandsning, konkurs eller aflysning af arrangementer. Vi har desuden ikke ansvaret for andre mangler eller andre eventuelle reklamationer vedrørende et arrangement eller andre varer, som du har købt af en ekstern arrangør.

Vi tager forbehold for, at der kan være fejl i oplysninger vedrørende vores arrangementer i vores trykte programmer og på vores hjemmeside, sociale medier, nyhedsbrev m.m., ligesom arrangementer kan være udsolgt, uden at dette fremgår af vores hjemmeside.

Ved deltagelse i vores arrangementer optræder du på eget ansvar. I tilfælde af tilskadekomst eller lignende, der gør det umuligt for kunden at gennemføre arrangementet, ydes ingen erstatning eller refusion af billetpris eller lign. Ved deltagelse i arrangementer, der foregår udendørs eller ved rundvisninger hos REGAN Vest eller lign. sker ophold og færden på eget ansvar. Det kan stille krav til den enkeltes opmærksomhed i forhold til sikkerhedsmæssige forhold, udfordrende terræn og adgangsforhold. Nordjyske Museer kan aldrig holdes ansvarlig for personskade eller lign. i forbindelse med deltagelse i et arrangement.

## 14. Kundeservice og klager

Hvis du har spørgsmål eller reklamationer vedrørende Nordjyske Museers arrangementer, eller arrangementer, der er afholdt af eksterne arrangører, som vi har formidlet billetter til, skal du kontakte museet på mail [museum-booking@aalborg.dk](mailto:museum-booking@aalborg.dk) eller telefon +45 99 31 74 00.

Hvis du er forbruger, og det ikke lykkes os at finde en løsning på en reklamation, kan du indgive skriftlig klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Center for Klageløsning/Forbrugerklagenævnet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby. Du kan indgive klagen via klageportalen for Nævnenes Hus på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Du kan også anvende EU-Kommissionens online klageportal ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Du kan indgive klagen på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr). Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse [nordjyskemuseer@aalborg.dk](mailto:nordjyskemuseer@aalborg.dk).

## 15. Beskyttelse af personlige oplysninger og datasikkerhed

I forbindelse med din bestilling behandler vi dine oplysninger. Det gør vi for at kunne levere billetter og service til dig. Al kommunikation, vi har med dig via e-mail, gemmes og dokumenteres i den forbindelse. Vi overlader kun personoplysninger til vores systemleverandører i henhold til gældende ret, indgåede databehandlertaaler eller databehandlevilkår.

Ifølge persondataforordningen og persondataloven har du ret til på foranledning at få udleveret den information, vi har opbevaret om dig. Du har også ret til at anmode om at få slettet dine oplysninger fra vores systemer. Se i øvrigt vores Data- og Privatlivspolitik på vores hjemmeside.

## **16. Opdatering af generelle vilkår og betingelser**

Vi opdaterer løbende de generelle vilkår og betingelser, f.eks. som følge af tekniske ændringer, nye forretningsmodeller eller relevante juridiske krav og regler. De til enhver tid gældende generelle vilkår og betingelser er tilgængelige på vores hjemmeside og i billetsalget.

Betingelserne er senest opdateret 21. november 2022