ALGEMENE VOORWAARDEN TICKETING

Inleiding
Hieronder vindt u onze Algemene Voorwaarden. Deze zijn steeds van toepassing als u gebruik maakt van of een bestelling plaatst via onze Website. De Algemene Voorwaarden bevat belangrijke informatie voor u als koper. Lees deze daarom goed door. Wij raden u verder aan deze voorwaarden op te slaan of af te drukken, zodat u ze op een later moment nog eens kunt teruglezen. Op de aankoop van tickets, zijn naast deze Algemene Voorwaarden, tevens de KNVB Standaardvoorwaarden en Huisregels Johan Cruijff ArenA van toepassing.

Artikel 1. Definities
1.1. AFC Ajax NV: gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 33302453 handelend onder de naam AFC Ajax NV.
1.2. Website: de website van AFC Ajax NV, te raadplegen via www.ajax.nl en alle bijbehorende subdomeinen.
1.3. Klant: de klant die al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf een Overeenkomst aangaat met AFC Ajax NV en/of zich geregistreerd heeft op de Website.
1.4. Overeenkomst: iedere afspraak of overeenkomst tussen AFC Ajax NV en Klant, van welke overeenkomst de Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
1.5. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden ticketing.

Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden
2.1. Op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en leveringen van AFC Ajax NV zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2.2. Indien Klant in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de Algemene Voorwaarden, zijn deze voor AFC Ajax NV slechts bindend, indien en voor zover deze door AFC Ajax NV uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Prijzen en informatie
3.1. Alle op de Website en in andere van AFC Ajax NV afkomstige materialen vermelde prijzen zijn inclusief btw en, tenzij op de Website anders vermeld, andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd
3.2. De inhoud van de Website is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. AFC Ajax NV kan echter niet garanderen dat alle informatie op de Website te allen tijde juist en volledig is. Alle prijzen en overige informatie op de Website en in andere van AFC Ajax NV afkomstige materialen zijn dan ook onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten.

Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst
4.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het aanbod van AFC Ajax NV en het voldoen aan de daarbij door AFC Ajax NV gestelde voorwaarden.
4.2. Indien Klant het aanbod via elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt AFC Ajax NV onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, heeft de Klant de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden.
4.3. Indien blijkt dat bij de aanvaarding of op andere wijze aangaan van de Overeenkomst door Klant onjuiste gegevens zijn verstrekt, heeft AFC Ajax NV het recht om pas aan haar verplichting te voldoen nadat de juiste gegevens zijn ontvangen.
4.4. AFC Ajax NV kan zich binnen wettelijke kaders op de hoogte stellen of Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, maar ook van alle feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst. Indien AFC Ajax NV op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden, zoals vooruitbetaling te verbinden.

Artikel 5. Registratie
5.1. Om optimaal gebruik te maken van de Website, kan Klant zich registreren via het registratieformulier/ de account-aanmeldmogelijkheid op de Website.
5.2. Tijdens de registratieprocedure kiest Klant een gebruikersnaam en wachtwoord waarmee hij na registratie kan inloggen op de Website. Klant is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een voldoende betrouwbaar wachtwoord.

5.3. Klant dient zijn inloggegevens, zijn gebruikersnaam en wachtwoord strikt geheim te houden. AFC Ajax NV is niet aansprakelijk voor misbruik van de inloggegevens en mag er steeds vanuit gaan dat een Klant die zich aanmeldt op de Website ook daadwerkelijk die Klant is. Al hetgeen gebeurt via het account van Klant, valt onder de verantwoordelijkheid en het risico van Klant.
5.4. Indien Klant weet of vermoedt dat zijn inloggegevens in handen van onbevoegden zijn gekomen, dient hij zo spoedig mogelijk zijn wachtwoord te wijzigen en/of AFC Ajax NV daarvan in kennis te stellen, zodat AFC Ajax NV gepaste maatregelen kan nemen.

Artikel 6. Uitvoering Overeenkomst
6.1. AFC Ajax NV is gerechtigd derden in te schakelen bij het uitvoeren van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.
6.2. Op de Website wordt duidelijk, tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst omschreven op welke wijze levering zal plaatsvinden en binnen welke termijn de tickets geleverd zullen worden.

Artikel 7. Herroepingsrecht
7.1. Het herroepingsrecht is uitgezonderd voor de aankoop van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding indien er in de overeenkomst een bepaald tijdstip, datum of bepaalde periode van geldigheid is opgenomen. Hieronder vallen losse tickets voor wedstrijden en seizoenkaarten. Klant kan de Overeenkomst niet op grond van de wettelijke bedenktermijn ontbinden.

Artikel 8. Betaling
8.1. Klant dient betalingen aan AFC Ajax NV volgens de in de bestelprocedure en eventueel op de Website aangegeven betaalmethoden te voldoen. AFC Ajax NV is vrij in de keuze van het aanbieden van betaalmethoden en deze kunnen ook van tijd tot tijd wijzigen. In geval van betaling na levering kent Klant een betalingstermijn van 14 dagen ingaand op de dag na levering.

Artikel 9. Klachtenprocedure
9.1. Indien Klant een klacht heeft over de dienstverlening van AFC Ajax NV, dan kan hij bij AFC Ajax NV telefonisch, per e-mail of per post een klacht indienen. Zie de contactgegevens onder aan de Algemene Voorwaarden.
9.2. AFC Ajax NV geeft Klant zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, een reactie op zijn klacht. Indien het nog niet mogelijk is een inhoudelijke of definitieve reactie te geven, dan zal AFC Ajax NV binnen 14 dagen na de ontvangst van de klacht, de klacht bevestigen en een indicatie geven van de termijn waarbinnen zij verwacht een inhoudelijke of definitieve reactie te geven op de klacht van Klant.
9.3. Klant die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf kan ook een klacht indienen via het Europese geschillenbeslechtingsplatform, te bereiken via http://ec.europa.eu/odr/.

Artikel 10. Aansprakelijkheid
10.1. Dit Artikel is slechts van toepassing indien Klant een natuurlijke persoon of rechtspersoon is die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
10.2. De totale aansprakelijkheid van AFC Ajax NV jegens Klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (inclusief btw).
10.3. Aansprakelijkheid van AFC Ajax NV jegens Klant voor indirecte schade, daaronder in ieder geval – maar uitdrukkelijk niet uitsluitend – begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
10.4. Buiten de in de vorige twee leden van dit artikel genoemde gevallen rust op AFC Ajax NV jegens Klant geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel genoemde beperkingen komen echter te vervallen indien en voor zover schade het gevolg is van opzet of grove schuld van AFC Ajax NV.
10.5. De aansprakelijkheid van AFC Ajax NV jegens Klant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant AFC Ajax NV onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en AFC Ajax NV ook na die termijn in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling

dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat AFC Ajax NV in staat is adequaat te reageren.

10.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, na het ontstaan daarvan schriftelijk bij AFC Ajax NV meldt.

10.7. In geval van overmacht is AFC Ajax NV niet gehouden tot vergoeding van enige daardoor bij Klant ontstane schade.

Artikel 11. Slotbepalingen

11.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

11.2. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar AFC Ajax NV gevestigd is.

11.3. Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Algemene Voorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.

11.4. Op de aankoop van tickets, zijn naast deze Algemene Voorwaarden, tevens de KNVB Standaardvoorwaarden en Huisregels Johan Cruijff ArenA van toepassing.

11.5. Onder “schriftelijk” wordt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

Contactgegevens

Mocht u na het lezen van deze Algemene Voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen hebben, neem dan gerust schriftelijk of per e-mail contact met ons op.

AFC Ajax NV
Johan Cruijff Boulevard 29
1101AX, Amsterdam
E-mail: Ticketing@ajax.nl
KvK-nummer: 33.302.453
Btw-nummer: NL 80.67.68.289.B01

KNVB STANDAARDVOORWAARDEN

Op kaartverkoop zijn de KNVB Standaardvoorwaarden van toepassing. Klik hier voor deze voorwaarden

HUISREGELS JOHAN CRUIJFF ARENA

Op de aankoop van tickets, zijn naast deze Algemene Voorwaarden, tevens de KNVB Standaardvoorwaarden en Huisregels Johan Cruijff ArenA van toepassing.

CORONA - VOORWAARDEN

Vanaf seizoen 2021/2022 hebben wij de voorwaarden voor onze seizoenkaart moeten aanpassen. Indien je je seizoenkaart verlengt ga je akkoord met deze voorwaarden.

➔ Je hebt geen recht tot toegang tot een Eredivisie wedstrijd in de Johan Cruijff ArenA (“Wedstrijd”), indien de (centrale en/of lokale) overheid en/of een andere instantie bepaalt dat deze Wedstrijd met beperkt of

zonder publiek gespeeld moet worden. Een garantie ten aanzien van toegang tot een minimaal aantal Wedstrijden is er niet. Onder bepaalde voorwaarden (zie hieronder) ontvang je wel restitutie.
- Indien er door de (centrale en/of lokale) overheid en/of een andere instantie aanwijzingen worden verstrekt of voorwaarden worden gesteld aan het bezoeken van een Wedstrijd, dan kan Ajax je vragen je aan deze aanwijzingen of voorwaarden te houden. Als je dat niet doet, dan kan Ajax je de toegang tot de Wedstrijd weigeren.
- Indien Ajax jou geen toegangskaart verstrekt of mag verstrekken tot een Wedstrijd, ontvang je een restitutie voor die wedstrijd. Dit betreft per deze gemiste Wedstrijd(en) een evenredig deel van het aankoopbedrag van de seizoenkaart.
- Je hebt geen recht op restitutie of compensatie wanneer je niet aan de aanwijzingen of voorwaarden van de (centrale en/of lokale) overheid en/of een andere instantie voor het bezoeken van een wedstrijd wil of kan voldoen (zoals bijvoorbeeld het tonen van een negatieve covid-19 testuitslag).

GEBRUIKERSVOORWAARDEN TICKET RESALE AFC AJAX NV

Inleiding
Hieronder vindt u de Gebruikersvoorwaarden voor Ticket Resale van AFC Ajax NV. Deze zijn steeds van toepassing als u gebruik maakt van Ticket Resale op onze Website. De Gebruikersvoorwaarden bevat belangrijke informatie voor u als Gebruiker van Ticket Resale. Lees deze daarom goed door. Wij raden u aan de Gebruikersvoorwaarden op te slaan of af te drukken, zodat u ze op een later moment nog eens kunt teruglezen. Bij het gebruik van Ticket Resale, zijn naast deze Gebruikersvoorwaarden, tevens de Algemene Voorwaarden Ticketing, de KNVB Standaardvoorwaarden en de Huisregels van de Johan Cruijff ArenA van toepassing.

1. Definities
- **AFC Ajax NV**: gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 33302453 handelend onder de naam AFC Ajax NV.
- **Ticket Resale**: het platform van AFC Ajax NV waarop Gebruiker(s) hun Wedstrijdtickets verbonden aan hun seizoenkaart terug kunnen aanbieden aan AFC Ajax NV, te raadplegen via de Website.
- **Wedstrijdticket(s)**: het toegangsbewijs verbonden aan een seizoenkaart van een Gebruiker welke toegang geeft tot een thuiswedstrijd van Ajax.
- **Website**: de website van AFC Ajax NV, te raadplegen via www.ajax.nl en alle bijbehorende subdomeinen.
- **Overeenkomst**: iedere afspraak of overeenkomst tussen AFC Ajax NV en Gebruiker die tot stand komt door gebruik van Ticket Resale, van welke overeenkomst de Gebruikersvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden Ticketing integraal onderdeel uitmaken.
- **Gebruiker**: de persoon die al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf in het bezit van een seizoenkaart van AFC Ajax NV die gebruik maakt van Ticket Resale.
- **Gebruikersvoorwaarden**: de onderhavige Gebruikersvoorwaarden voor Ticket Resale.

2. Toepasselijkheid Gebruikersvoorwaarden
- Deze Gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en leveringen van AFC Ajax NV aangeboden en/of tot stand gekomen via Ticket Resale en zijn aanvullend op de bepalingen van de Algemene Voorwaarden Ticketing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- Indien Gebruiker in zijn opdracht, bevestiging of mededeling inhoudende aanvaarding bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in de Gebruikersvoorwaarden, zijn deze voor AFC Ajax NV slechts bindend, indien en voor zover deze door AFC Ajax NV uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

3. Werkwijze & Toepassing Ticket Resale
- Alleen Gebruiker(s) die in bezit zijn van een seizoenkaart voor de reguliere vakken kunnen gebruik maken van Ticket Resale. Alle Gebruikers die in het bezit zijn van seizoenkaarten voor de hoofdtribune (vak 101 t/m 110), mindervalidenplaatsen, verenigingsplaatsen, business en/of partnershipplaatsen zijn uitgesloten voor het gebruik van Ticket Sale.

- Het is Gebruiker slechts toegestaan om Wedstrijdticket(s) voor eigen seizoenkaartplek(ken) aan te bieden via Ticket Resale voor de thuisduels van Ajax in de Eredivisie. Extra (bijgekochte) Wedstrijdticket(s) of Wedstrijdticket(s) voor andere thuisduels dan die in de Eredivisie zijn uitgesloten voor Ticket Resale.
- Zodra Gebruiker één of meer Wedstrijdticket(s) aan AFC Ajax NV heeft aangeboden via Ticket Resale, doet Gebruiker daarmee nadrukkelijk afstand van iedere aanspraak op het Wedstrijdticket, uit welke hoofde dan ook, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht op toegang voor een wedstrijd.
- Voor Gebruiker(s) met een seizoenkaart op de vakken bestemd voor de fanatieke aanhang (de 'F-Side', vakken 125 t/m 129) geldt daarbij dat wanneer zij gebruik maken van Ticket Resale, zij geen aanspraak kunnen maken op een zogenoemd 'scanpunt' in verband de opkomstplicht van minimaal elf (11) thuisduels per seizoen.
- Alle rechten en plichten van Gebruiker ten aanzien van de Wedstrijdticket(s) voorvloeiende uit de Algemene Voorwaarden Ticketing, de KNVB Standaardvoorwaarden en de Huisregels van de Johan Cruijff ArenA komen bij verkoop door AFC Ajax NV aan een derde te vervallen voor dat specifieke Wedstrijdticket(s). Indien een Gebruiker een Wedstrijdticket aanbiedt via Ticket Resale, maar AFC Ajax verkoopt het Wedstrijdticket niet aan een derde, dan blijven voornoemde rechten en plichten onverminderd van kracht.

4. Retourbetaling & Betalingsvoorwaarden

- In geval het door Gebruiker aangeboden Wedstrijdticket via Ticket Resale door AFC Ajax NV aan een derde wordt verkocht, heeft Gebruiker recht op een éénmalige retourbetaling per Wedstrijdticket.
- De retourbetaling per Wedstrijdticket is gebaseerd op 85% van 1/17e deel van het totaalbedrag dat Gebruiker voor de seizoenkaart heeft betaald. Het staat Ajax vrij de (financiële) voorwaarden voor de retourbetaling naar eigen inzicht aan te passen.
- Zodra het Wedstrijdticket door AFC Ajax NV aan een derde partij verkocht is, ontvangt Gebruiker een bevestigingsbericht per e-mail. AFC Ajax NV zal binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het desbetreffende thuisduel de retourbetaling aan Gebruiker doen toekomen via de bij AFC Ajax NV bekende betalingsgegevens. Indien de retourbetaling om wat voor reden dan ook niet mogelijk is op de bij AFC Ajax NV bekende betalingsgegevens of indien Gebruiker heeft betaald via een andere betaalwijze dan aangegeven op de Website, ontvangt de Gebruiker tegoed op het ticketshop-account van Gebruiker. Dit tegoed is uitsluitend te besteden in de ticketshop van AFC Ajax NV.
- Deze retourbetaling omvat gehele vergoeding voor Gebruiker voor het verkopen van het Wedstrijdticket door AFC Ajax NV aan een derde. Gebruiker ziet hierbij af van het recht op een eventuele restitutie voor wanneer de (centrale en/of lokale) overheid en/of een andere instantie bepaalt dat de wedstrijd met beperkt of zonder publiek gespeeld moet worden (zie in dit verband ook de Corona-voorwaarden van AFC Ajax NV).

5. Slotbepalingen

- Op de Gebruikersvoorwaarden en Overeenkomsten die daar uit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing.
- Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Gebruikersvoorwaarden en Overeenkomst(en) die daaruit voortvloeien, worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar AFC Ajax NV gevestigd is.
- Indien een bepaling in deze Gebruikersvoorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Gebruikersvoorwaarden aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- Het staat AFC Ajax NV vrij de bepalingen van deze Gebruikersvoorwaarden naar eigen inzicht te wijzigen dan wel aan te passen. Daarnaast staat het AFC Ajax NV vrij om de mogelijkheid van het aanbieden van Wedstrijdticket(s) via Ticket Resale door Gebruiker(s) te beëindigen zonder opgaaf van redenen.
- Op het gebruik van Ticket Resale, zijn naast deze Gebruikersvoorwaarden, tevens de Algemene Voorwaarden Ticketing, de KNVB Standaardvoorwaarden en Huisregels van de Johan Cruijff ArenA van toepassing.
- Onder "schriftelijk" wordt in deze Gebruikersvoorwaarden ook communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.