

ALLMÄNNA VILLKOR AVBOKNINGSSKYDD

1 INLEDNING OCH SAMMANFATTNING

- 1.1** Avbokningsskydd är ett tilläggsval som erbjuds vid tidpunkten då man köper en biljett till något av våra evenemang. Avbokningsskyddet tillhandahålls av Stockholm Live vid erläggande av avgiften för avbokningsskyddet och ger under vissa förutsättningar köparen rätt till en återbetalning av priset för den köpta evenemangsbiljetten plus eventuellt förekommande tilläggspaket (minus erlagd avgift för avbokningsskyddet som sådant och erlagd serviceavgift).
- 1.2** När du köper avbokningsskydd från Stockholm Live genom vårt ombud AXS Swedens mobilapplikation, webbplats www.axs.com, eller via vår egen mobilapplikation, ingår du ett avtal med Stockholm Live enligt villkoren i detta dokument. Dessa villkor och bestämmer påverkar inte dina lagstadgade konsumenträttigheter.
- 1.3** Vänligen läs igenom villkoren noggrant innan du köper avbokningsskydd. När du köper avbokningsskydd förväntas du ha förstått och samtyckt till villkoren i detta dokument.

2 DEFINITIONER OCH TOLKNING

Följande definitioner används i dessa villkor:

"AXS Sweden" avser AXS Sweden AB, med organisationsnummer 556680-5528, ett bolag bildat i Sverige, vars officiella säte är inom Stockholms kommun, Stockholms län och postadress är Box 100 94, 121 27 Stockholm-Globen.

"Dokumentation" avser den dokumentation du ska tillhandahålla till stöd för ditt avbokningsmeddelande, som bekräftar hur du har förhindrats från att närvara vid evenemanget, för att du ska få ersättningen (se punkt 6.6).

"Du" och **"din"** avser dig i egenskap av köpare av avbokningsskyddet.

"Avbokningsskydd" avser avbokningsskyddet som beskrivs i dessa villkor och inkluderar rätten till återbetalning av priset för den inköpta evenemangsbiljetten och priset för eventuellt tilläggspaket, dock ej avgiften för avbokningsskyddet som sådant eller för serviceavgift, om en sådan personlig omständighet som anges i punkt 6.4 i dessa villkor inträffar som hindrar dig från att delta vid evenemanget.

"Ersättning" avser ersättningen som vi, Stockholm Live, förbinder oss att betala till dig efter att evenemanget har avslutats om du uppfyller dessa villkor.

"Evenemang" avser ett evenemang som du har köpt avbokningsskydd för.

"Evenemangsbiljett" avser en biljett (elektronisk biljett eller digital biljett som du själv kan skriva ut) som har sålts eller marknadsförts via Stockholm Live:s ombud AXS Swedens mobilapplikation, webbplats www.axs.com, eller Stockholm Live:s mobilapplikation, vilken ger innehavaren tillträde till ett evenemang. Fysiska pappersbiljetter som du köper i vårt biljettförsäljningskontor på Globentorget omfattas ej av definitionen eftersom avbokningskydd då inte erbjuds.

"Närstående" avser en make/maka, sambo, registrerad partner, barn, styvbarn, syskon, förälder, mor-/farförälder, svärförälder, barnbarn, svåger/ svägerska, eller en person som är folkbokförd på samma adress som du. Samboende och registrerade partners och syskon likställs i detta avtal med svärföräldrar, svåger och svägerska.

"Stockholm Live", "vi", "oss" och "vår" avser Stockholm Live AB, med dess officiellt säte i Stockholm och postadressen Box 100 55, 121 27 Stockholm-Globen.

"Tilläggs paket" innebär till exempel mat-och-dryck-paket, paket innehållande officiella varor (merchandise) eller liknande.

3 KÖP AV AVBOKNINGSSKYDD

3.1 Avbokningskyddet erbjuds som en tilläggstjänst i samband med köpet av evenemangsbiljetter och eventuellt tilläggs paket genom vårt ombud AXS Swedens mobilapplikation, webbplats www.axs.com, eller genom vår egen mobilapplikation. Avbokningskydd kan bara köpas tillsammans med en elektronisk eller digital evenemangsbiljett eller ett paketerbjudande där elektronisk eller digital evenemangsbiljett ingår, och gäller per köpt biljett/paket. Avgiften för avbokningskydd ska betalas vid tillfället då evenemangsbiljetten köps.

3.2 Observera att ångerrätten som anges i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59) inte gäller köp av evenemangsbiljetter. Avbokningskydd är en tilläggstjänst i samband med sådana köp och omfattas därmed inte heller av ångerrätten i nyssnämnda lag.

4 UPPSÄGNINGSMEDDELANDE

4.1 Ett uppsägningsmeddelande måste skickas med e-post till info@stockholmlive.com så snart som du får reda på orsaken till ditt förhinder, och före den tidpunkten då det på din biljett anges att evenemanget startar. I meddelandet ska det följande anges: namn, bokningsnummer, adress och telefonnummer till personen som meddelandet/uppsägningen avser, och en beskrivning av orsaken till meddelandet/uppsägningen.

4.2 Det är viktigt att du så snart som möjligt efter meddelandet/uppsägningen skickar in stöddokumentationen för ditt ersättningskrav (se punkt 6.6). Vi måste få

dokumentationen senast tio (10) dagar efter att vi har erhållit meddelandet/upsägningen för att kunna handlägga ditt ärende och, om förutsättningarna för ersättning är uppfyllda, betala ut ersättningen.

4.3 Dokumentationen skickas företrädesvis per e-post till info@stockholmlive.com alternativt per ordinarie post till Stockholm Live Att. Avbokningsskydd, Box 100 55, 121 27 Stockholm-Globen.

5 ÅTERBETALNING

5.1 Vi förbinder oss att betala ersättning till dig som har köpt avbokningsskydd om du har skickat oss ett uppsägningsmeddelande och stöddokumentation på sätt som anges och inom den tid som framgår ovan, samt om andra villkor som uppställs i detta dokument har uppfyllts. Vårt mål är att göra en återbetalning till ditt uppgivna bankkontonummer inom tio (10) arbetsdagar efter att vi har mottagit ett fullständigt uppsägningsmeddelande och den begärda dokumentationen.

5.2 Observera att återbetalning aldrig kan utföras innan det aktuella evenemanget har avslutats.

6 VILLKOR FÖR AVBOKNINGSSKYDD

Följande villkor gäller för avbokningsskydd. Läs dem noggrant eftersom vi bara betalar ut ersättning om alla villkor är uppfyllda.

6.1 Vem som omfattas av avbokningsskydd

Personer som för privat ändamål har köpt och betalat för avbokningsskydd genom AXS Swedens mobilapplikation, webbplats www.axs.com eller Stockholm Lives mobilapplikation.

6.2 Vilka kostnader avbokningsskyddet täcker

Avbokningsskyddet täcker priset för evenemangsbiljetten och eventuellt tilläggspaket som har inköpts tillsammans med evenemangsbiljetten, minus serviceavgift och avgiften för avbokningsskyddet, upp till maximalt 2 500 SEK per evenemangsbiljett (inklusive eventuellt tilläggspaket). Summan som har beräknats enligt denna punkt utgör hela den möjliga ersättningssumman.

6.3 Avbokningsskyddets giltighet

Avbokningsskyddet börjar att gälla från att du mottar en bekräftelse på biljettalternativt paketköpet per e-post. Skyddet löper ut när evenemanget startar alternativt vid den tidigare tidpunkt som vi mottar ett uppsägningsmeddelande, dock senast vid den på evenemangsbiljetten angivna starttiden på evenemangsdagen.

6.4 Vad som berättigar dig till ersättning

Du är berättigad att nyttja avbokningsskyddet om du kan bevisa att du under giltighetsperioden förhindrades från att delta i hela evenemanget av någon av följande orsaker:

- a) Du eller en nära släkting drabbades av akut sjukdom, olycka, eller dödsfall.
- b) Du var tvungen att stanna hemma, eller förhindrades från att närvara, på grund av en polisutredning, ett räddningstjänststämmande eller annan oförutsebar privat akut situation i hemmet orsakad av explosion, brand eller omfattande och akut vattenskada, som inte anses utgöra en force majeure-händelse enligt beskrivningen i avsnitt 6.5 h) nedan.

Vänligen observera att önskemål om att nyttja avbokningsskyddet också ska meddelas och orsaken till förhindret understödjas av dokumentation inom de tidsramar som anges i avsnitt 4 i dessa villkor för att avbokningsskyddet ska kunna nyttjas.

6.5 Vad som inte omfattas av avbokningsskyddet

Du är inte berättigad att nyttja ditt avbokningsskydd om du förhindras från att delta, helt eller delvis, vid evenemanget av någon av följande omständigheter:

- a) Du missade evenemanget på grund av att du inte gjorde rimliga ansträngningar för att ta dig till evenemanget med ett alternativt transportmedel, eller via en alternativ rutt.
- b) Du inte vill delta i evenemanget.
- c) Din ekonomiska situation har försämrats.
- d) Om omständigheter som har med ditt arbete eller dina studier att göra gör att du missar evenemanget.
- e) Du nekas inträde till evenemanget på grund av att du inte uppfyller villkoren för evenemanget, eftersom du är drog- eller alkoholpåverkad.
- f) Ett husdjurs sjukdom, olycka eller dödsfall.
- g) Du missar evenemanget eller kommer sent på grund av brist på parkeringsplats.
- h) Du förhindras närvara vid evenemanget på grund av omständigheter bortom vår kontroll, inklusive, men inte begränsat till, naturkatastrofer, krig, uppror, upplopp, kravaller, terrorism, nationell sorg, stöld av kritisk utrustning, avsiktlig skadegörelse, strejk, lockout, väderförhållanden, samt nationella eller lokala myndighetsåtgärder ("force majeure").

Du är inte berättigad att nyttja avbokningsskyddet om du är berättigad till ersättning för, eller återbetalning av, priset du betalade för evenemangsbiljetten inklusive eventuellt tilläggspaket, i enlighet med andra villkor i köpeavtalet för evenemangsbiljetten, försäkring eller andra avtal, såsom återköp av evenemangsbiljett i enlighet med köpekontraktet för evenemangsbiljetten.

6.6 Dokumentation som krävs för att avbokningsskyddet ska kunna nyttjas

Om du förhindras från att närvara vid ett evenemang av giltiga skäl och vill göra gällande ett en rätt till ersättning med stöd av ditt avbokningsskydd, måste du skicka oss det bokningsnummer som du erhöll vid köpet.

Orsakerna till förhindret måste även bekräftas av:

- a) Ett läkarintyg från den behandlande läkaren i händelse av akut sjukdom, olycka eller dödsfall, och i lämpliga fall, en dödsattest.
- b) Ett intyg från den berörda myndigheten i händelse av ett ärende som innefattar polis eller räddningstjänst, samt en detaljerad redogörelse för vad som har hänt tillsammans med anmälan till försäkringsbolaget i händelse av någon annan oförutsebar, privat nödsituation i hemmet.

Dokumentationen måste inkomma inom den tidsfrist som anges i avsnitt 4 i dessa villkor. Om du överskrider denna tidsfrist förlorar du din rätt till ersättning med stöd av ditt avbokningsskydd.

7 ÖVRIGA VILLKOR

7.1 Behandling av personuppgifter

AXS Sweden och/eller Stockholm Live kan komma att samla in personuppgifter från dig i samband med köpet av avbokningsskydd. Vänligen se villkoren i AXS Swedens köpevillkor och AXS Swedens integritetspolicy som finns tillgängliga på AXS Swedens webbplats, respektive Stockholm Lives användarvillkor tillgängliga i Stockholm Lives mobilapplikation och integritetspolicy tillgänglig på Stockholm Lives webbplats för information om bearbetningen av personuppgifter och AXS Swedens respektive Stockholm Lives efterlevnad av dataskyddsförordningen, GDPR.

7.2 Lag och behörig domstol

Dessa villkor lyder under svensk lag. Om de skulle stå i strid med tvingande lagstiftning har lagens bestämmelser företräde. Skulle de visa sig vara ogiltiga endast delvis (partiell ogiltighet), ska de övriga villkoren anses gälla oförändrade.

Twister som uppstår med anledning av dessa villkor ska avgöras i svensk domstol. Förhandlingspråket ska vara svenska.

7.3 Om du är missnöjd

Om du är missnöjd med avbokningsskyddet kan du vända dig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN), se www.arn.se. ARN:s handläggning är kostnadsfri och nämndens beslut fattas i form av en rekommendation.

Ditt ärende kan också prövas i domstol. Kontakta din närmaste tingsrätt om du vill veta mer. Adress och telefonnummer till tingsrätterna finns på Domstolsverkets webbplats www.domstol.se.