

Du vil have mulighed for at pengene tilbage for købte – men ikke anvendte billetter, der skyldes et af nedenstående forhold nævnt herunder.

Hvad refunderes:

TicketSecure refunderer prisen ved køb af billet til det bookedede arrangement, hvis du grundet en af nedenstående årsager ikke har mulighed for at deltage:

- Uventede og ikke planlagte forstyrrelser af offentlig transport, der ikke var kendt forud for dato og tidspunkt for det bookedede arrangement.
- Dødsfald, uheld eller sygdom hos kunde, kundens nærmeste familie eller en eller flere personer i gruppe, der sammen har erhvervet billet til et arrangement via Billet.dk.
- Mekanisk nedbrud, uheld, brand eller tyveri undervejs af det køretøj, der skal bringe kunden til det bookedede arrangement.
- Tyveri eller brand i kundens privatejendom, der har krævet, at en redningstjeneste har været tilkaldt, og som har fundet sted inden for 48 time forud for det bookedede arrangement.
- Vidneindkaldelse til et retsmøde ved en dansk domstol, der finder sted samtidig med det bookedede arrangement, og som kunden ikke var bekendt på tidspunktet for bookingen af det bookedede arrangement.
- Kunder, der er ansat som personale ved det danske Forsvar, og som udsendes til international tjeneste på tidspunktet for det bookedede arrangement, når kunden ikke var bekendt med dette, da bookingen til det bookedede arrangement blev foretaget.
- Dårligt vejr i Danmark herunder sne, frost, tåge, storm i de tilfælde hvor politi eller anden offentlig myndighed har udstedt advarsel mod ophold og transport udendørs.

Hvad refunderes ikke:

Følgende vil ikke blive refunderet:

- Sygdom eller dødsfald hos kunden eller nogen hos dennes gruppe eller et medlem af nærmeste familie, der skyldes eller er en følge af en forudbestående medicinsk tilstand/lidelse.
- Når der ikke kan fremskaffes en erklæring fra en læge vedrørende uheld eller sygdom.
- Symptomer, der er en følge af almindelig graviditet, når dette er hovedårsagen til, at kunden ikke kan deltage i det bookedede arrangement.
- Når kunden ikke kan fremvise ubrugt billet, der udgør en del af bookingen til det bookedede arrangement.
- Når kunden ikke kan fremlægge bevis i form af en ubrugt billet, når der søges om tilbagebetaling.
- Når det bookedede arrangement er aflyst, forladt, udskudt, begrænset, indskrænket eller flyttet.
- Når kunden bestemmer sig for ikke at deltage i et booket arrangement af årsager, der ikke fremgår af nærværende vilkår.
- Hvis kunden er forhindret i at rejse til et booket arrangement på grund af forstyrrelser i den offentlige transport, på grund af årsager, der var almindeligt kendt forud for det bookedede arrangement.
- Når man kan deltage en blot en del af det bookedede arrangement.
- Når kunden efter Billet.dk's vurdering ikke har afsat tilstrækkelig tid til at nå frem til det bookedede arrangement.
- Når forhindring i at deltage i det bookedede arrangement skyldes forhold hos kunden som f.eks. kundens egen kriminelle aktivitet, lovovertrædelser etc.
- Når kunden er forhindret i at rejse til et booket arrangement grundet smitsom sygdom, og staten eller det offentlige system på indført forbud mod rejse.
- Hvis kunden på fejlagtig, urigtigt eller falsk grundlag forsøger at få refusion på grundlag af falsk eller urigtig dokumentation, erklæringer etc.

TicketSecure betaler ikke rejseomkostninger, heraf afledte omkostninger (medmindre rejseomkostninger er indeholdt i en del af den samlede billetpris til det bookedede arrangement), eller andre tab bortset fra prisen på den købte billet og billetgebyr.

TicketSecure refunderer ikke for tab, der skyldes krig, invasion, handlinger fra udenlandske fjender, terrorisme, borgerkrig, oprør, revolution, strejke, lockout, vandalisme, konfiskation og/eller nationalisering af ejendom der foretages af en offentlig myndighed, eller enhver form for uheld, der på nogen måde omfatter radioaktivt materiale.

TicketSecure dækker ikke tab, der direkte eller indirekte skyldes skade eller ødelæggelse som følge af (skade fra) fly, flytrafik, helikoptere eller andre luftbårne enheder.

TicketSecure dækker ikke nogen form for omkostning forbundet med anmeldelse - og indhentelse af bevis til brug for anmeldelse – af krav om refundering af omkostninger hos Billet.dk

Vi yder ingen erstatning for tab, forpligtelser eller udgifter af nogen art, som direkte eller indirekte opstår på grund af, eller hvor en bidragende årsag er, coronavirussygdom (COVID-19), svært akut luftvejssyndrom coronavirus 2 (SARS-CoV-2) eller en mutation eller variation heraf.

Dette gælder også enhver refunderingsansøgning, tab eller udgifter af enhver art, som direkte eller indirekte opstår på grund af, eller hvor en bidragende årsag er

- I. frygt eller risiko (faktisk eller indbildt) for eller
- II. tiltag, der iværksættes for at kontrollere, forhindre, dæmpe eller på anden måde er relateret til udbrud af; coronavirussygdom (COVID-19), svært akut luftvejssyndrom coronavirus 2 (SARS-CoV-2) eller en mutation eller variation heraf.

Generelle vilkår:

1. Kunden skal tage alle nødvendige forholdsregler for at kunne ankomme til det bookedede arrangement til tiden.
2. Kunden må ikke være bekendt med nogen form for forhold – tekniske, fysiske eller andre omstændigheder – på tidspunktet for booking af det bookedede arrangement, som er årsag til kravet om refundering.
3. Kunden må tage alle nødvendige forbehold for at undgå, imødegå eller reducere ethvert krav om refundering.
4. Medmindre andet er aftalt, så skal ethvert krav fremsættes på dansk og ethvert vilkår i denne aftale er underlagt dansk ret og skal behandles ved danske domstole.

Krav om tilbagebetaling:

Krav om tilbagebetaling skal hurtigst muligt og uden unødigt ophold fremsættes via www.ticketsecure.dk. Kunden skal for egen regning fremvise/fremskaffe følgende:

- Original og ikke anvendt billet og bevis for bookingen
- En lægeerklæring / skifteretsattest hvori det dokumenteres, at baggrunden for fremsættelse af krav om tilbagebetaling skyldes skade, ulykke, sygdom eller dødsfald.
- Officielt dokument fra udbyder af offentlig transport, der nærmere dokumenterer årsagen til forsinkelse, aflysning, mekanisk nedbrud eller uheld forbundet med det offentlige transportnetværk.
- I forbindelse med private køretøjer en rapport om afhentning og transport fra almindelig kendt udbyder (Falck, Dansk Autohjælp o.lign), kopi af regning fra værksted på reparation, indkøb af dele etc. samt oplysninger om autoforsikringsselskab (herunder men ikke begrænset til policenummer), politi m.v..
- Kopi af vidneindkaldelse
- Kopi af anmeldelseskvittering fra Politiet i forbindelse med indbrud.

Definitioner

De enkelte ord/begreber skal forstås som herunder nærmere defineret:

Billet	En ikke-refunderbar og autoriseret billet udstedt hos en af Billet.dk autoriseret udsteder, hvor afbestillingsbeskyttelsen er udstedt sammen med købet af billet (-er).
Danmark	Danmark undtaget Grønland og Færøerne.
Det bookedede arrangement	Det planlagte eller bookedede arrangement / event købt via Billet.dk og som skal finde sted i Danmark.
Forudbestående lidelse	Enhver sygdom, lidelse eller skade (uanset om den er diagnosticeret eller ej), der eksisterede på eller før datoen for bookningen af det bookedede arrangement, og hvor der har været søgt undersøgelse eller behandling inden for de seneste 12 måneder forud for bookningen.
Gruppe	Et antal personer, der sammen har lavet en booking via Billet.dk med "Penge-tilbage-garanti" i sammen transaktion.
Kunden	En person, der alene en som en del af en gruppe har booket en billet.
Læge	En person, der har bestået afsluttende eksamen i medicin (cand. med) ved godkendt lægevidenskabeligt fakultet på et universitet, og som praktiserer som læge. Lægen må ikke være kunden selv eller et medlem af kundens nærmeste familie.
Normal graviditet	Symptomer, der normalt følger af graviditet, og som er af minde eller forbigående karakter (f.eks. morgenkvalme, svimmelhed etc.), der ikke ud fra en lægefaglig vurdering udgør en risiko for mor og/eller barn/foster.
Nærmeste familie	Ægtefælle, samlever, forældre, børn, bror eller søster.
Offentlig transport	Enhver form for offentlig transport dog undtaget taxaer antaget af stat, region eller kommune, som kunden havde planlagt at benytte til det bookedede arrangement.
Personskade	En personskade der medfører, at kunden ikke selv kan deltage i det omhandlede arrangement, og hvor dels skaden og dels det forhold, at man ikke kan deltage i arrangementet dokumenteres med en skriftlig erklæring fra en læge.
Redningstjeneste	Politi, ambulance- og sygetransport, brandvæsnet.
Sygdom	En fysisk eller mental lidelse, der er bekræftet af læge, og som forhindrer dig i at deltage i det bookedede arrangement.