

Vilkår for kjøp av billetter fra Mehrwerk via Mehrwerks Concierge Service

1. Selger og kjøper

1.1. Selger av billettene er Mehrwerk AS («vi», «Mehrwerk»). Disse vilkårene gjelder mellom Mehrwerk og du som kjøper billetter fra Mehrwerk gjennom Mehrwerks Concierge Service («du», «Kunden»). Du må være over 18 år for å kjøpe billetter fra oss.

1.2. Mehrwerk er kun selger av billett(er) til arrangementet som fremkommer av tilbudet og bekreftelsen som du mottar fra Mehrwerk. Mehrwerk er ikke ansvarlig for andre bestillinger som du har gjort i forbindelse med arrangementet, f.eks. flybilletter, hotell, osv.

2. Priser og betaling

2.1. Prisene og betalingsvilkår for billetter og eventuelle gebyrer fremgår av tilbudet du mottar per e-post fra Mehrwerk eller i bestillingssystemet. Når du aksepterer tilbudet, er du bundet av betingelsene i tilbudet og disse vilkårene.

3. Avbestilling

Bestilte billetter kan ikke avbestilles. Der er derfor viktig at du er svært nøye med å kontrollere at du kjøper billett til riktig dag, tidspunkt og sted. Det gis ingen refusjon dersom du og eller andre brukere av billettene ikke møter opp til arrangementet, uansett grunn (f.eks. kansellerte flyvninger, sykdom, problemer med pass/visum eller annet).

4. Formidling av billetter og gjennomføring av arrangement

4.1. Ved salg av billetter til konserter, sportsevenement osv. fungerer Mehrwerk kun som selger av billetter til det relevante arrangementet og er ikke ansvarlig for gjennomføringen av arrangementet.

Mehrwerk kjøper billettene fra billettleverandøren på vegne av Kunden og selger billettene videre til Kunden på samme vilkår og til samme pris som Mehrwerk oppnår fra leverandøren. Vi kan derfor kun refundere billetter som du har kjøpt dersom vi selv oppnår refusjon fra leverandøren. Dette innebærer følgende:

4.1.1. Billetten er kun gyldig til det bestemte arrangementet som fremgår av tilbudet og bekreftelsen. Det er viktig at du sjekker at du bestiller billett til riktig tidspunkt og dato. Dersom arrangementet flyttes til et nytt tidspunkt og/eller dato, er billetten(e) gyldig for den nye datoen/tidspunktet. **Det gis ingen refusjon dersom arrangementet flyttes til en ny dato og/eller tidspunkt med mindre annet fremgår av billettleverdørens vilkår.** Det gis heller ingen erstatning for eventuelle utgifter som du eller andre pådrar deg eller seg grunnet ny dato/tidspunkt, som f.eks. utgifter til hotell, flyreiser, avbestillingsgebyrer eller andre utgifter.

4.1.2. Det gis ingen refusjon av billetter til arrangementer som avlyses, avbrytes eller flyttes (selv etter at arrangementet har startet) på grunn av hooliganisme, vær, eller pandemi med mindre annet fremgår av billettleverdørens vilkår. **Det gis heller ingen erstatning for eventuelle utgifter som du eller andre pådrar deg eller seg grunnet slik avlysning, avbrytelse eller flytting, som f.eks. utgifter til hotell, flyreiser, avbestillingsgebyrer eller andre utgifter.**

4.1.3. Det gis ingen refusjon av billetter dersom innehaver (Kunden og/eller andre brukere) av billetten kastes ut av arrangementet grunnet innehaverens antrekk eller oppførsel.

4.1.4. Dersom Mehrwerk allikevel skulle oppnå en refusjon for billetter fra leverandøren utover det som fremgår ovenfor, vil Mehrwerk gi tilsvarende refusjon til deg.

4.1.5. Ved bestilling av et likt antall billetter, f.eks. 4 billetter, vil ingen sitte alene, f.eks. 2 + 2, med mindre annet fremkommer av tilbudet. Ved bestilling av et ulikt antall billetter, f.eks. 5 billetter, kan fordelingen f.eks. bli 2 + 2 + 1, slik at én person blir sittende alene. Mehrwerk vil imidlertid forsøke å tilby en så god plassering som mulig. Ved noen tilfeller kan et likt antall billetter plasseres bak hverandre. F.eks., hvis det er booket to billetter, kan den ene plasseres i rekke E, sete 202, mens den andre billetten er plassert i rekke F, sete 202.

4.1.6. Dersom arrangøren krever informasjon om innehaver av billettene (Kunden og/eller andre brukere) er Kunden forpliktet til å oppgi slik informasjon til Mehrwerk slik at Mehrwerk kan videresende informasjonen til leverandøren eller arrangøren. Mehrwerk er ikke ansvarlig dersom Kunden oppgir feilaktig informasjon.

5. Levering

5.1. Detaljer vedrørende levering av billettene fremgår av tilbudet og/eller bekreftelsen. Mehrwerk leverer billettene så snart vi mottar billettene fra leverandøren eller sørger for at leverandøren leverer billettene direkte til deg. Billettene leveres senest samme dag som arrangementet avholdes.

5.2. Dersom du ikke har mottatt billettene senest 24 timer innen arrangementet starter, må du uansett kontakte Mehrwerk på telefon.

6. Mistet billett

6.1. Hvis du har mottatt en elektronisk billett og så mister utskriften av billetten, eller den er blitt uleselig, kan du til enhver tid skrive ut billetten på nytt, men selv om du har en billett som kan skrives ut flere ganger vil du bli nektet adgang til arrangementet hvis en annen har brukt ditt billettnummer før deg. Billetten er kun gyldig i det antall ganger som det står på billetten, og forsøk på misbruk/forfalskning kan bli anmeldt til politiet. Hvis det er grunn til å tro at forfalskning har funnet sted, f.eks. kopiering av billetter mv., kan du bli bedt om å framvise legitimasjon ved bruk av billetten.

6.2. Hvis du har mistet en billett som du har mottatt med posten, bes du kontakte Mehrwerk på telefon.

7. Angrerett

7.1. Angrerett under Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) gjelder ikke ved salg av billetter til konserter, teater, sportsevenement eller andre fritidsaktiviteter eller innkvarteringstjenester som gjelder for en bestemt dato, jf. angrerettloven § 22. Angreretten gjelder dermed ikke for kjøp av nevnte billetter. Det er derfor viktig at du forsikrer deg om at du har valgt riktige billetter, og at du er svært nøye med å kontrollere at du kjøper billett til riktig dag, tidspunkt og sted, før du bekrefter billettreservasjonen.

8. Klager

8.1. Ved spørsmål eller klager angående ditt kjøp kan du kontakte Mehrwerks Concierge Service på telefon eller e-post. Du kan også ta saken til mekling hos Forbrukertilsynet og eventuelt videre til behandling hos Forbrukerklageutvalget. Du kan lese mer om hvordan du klager på Forbrukerrådets hjemmeside: <https://www.forbrukerradet.no/>. Hvis du har bestilt billetter på nett kan du også, frem til 20. mars 2025, bruke EUs nettbaserte klageportal for å inngi en klage. Denne plattformen er designet til å hjelpe kunder som kjøpt varer eller tjenester på nett. Du finner mer informasjon om denne løsningen her:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>. Klager sendt via plattformen behandles av godkjente tvisteløsningsorganer. (Plattformen vil bli avviklet fra og med 20. juli 2025.)

Twister som ikke kan løses gjennom forhandling eller mekling avgjøres ved de alminnelige norske domstoler.

9. Begrensninger og ansvar

9.1. Mehrwerk er forpliktet til å levere varer og tjenester i henhold til disse vilkårene. Ved forsinkelser eller mangler kan du kreve erstatning i henhold til gjeldene rett. Mehrwerk er ikke ansvarlig for indirekte tap med mindre annet følger av gjeldene lov. Mehrwerk er uansett ikke ansvarlig for skade, tap eller forsinkelser utenfor Mehrwerks kontroll, som for eksempel myndighetsbeslutninger, krigshandlinger, pandemi, streik, lockout, brann, eksplosjon, virusangrep, sabotasje, eller andre liknende hendelser som anses som force majeure.

10. Mehrwerks behandling av personopplysninger

10.1. Mehrwerk er behandlingsansvarlig for personopplysninger om deg som vi samler inn i forbindelse med ditt kjøp. Vennligst se vår personvernerklæring på <https://www.mehrwerk.com/regulatory> for informasjon om hvordan vi behandler slike personopplysninger. Merk at vår betalingsløsningsleverandør er behandlingsansvarlig for informasjon som leverandøren selv samler inn fra deg i forbindelse med din betaling for kjøpet.

11. Kontaktinformasjon

11.1. Foretaksnavn: Mehrwerk AS

Organisasjonsnummer: 939118756

Kontor: Kjørbokollen 30, 1337 Sandvika

Postadresse: Mehrwerk AS, Postboks 185, N-1377 Billingstad

Nettside: <https://www.mehrwerk.com/en/>

Mehrwerk kan kontaktes på telefonnummeret eller e-postadressen som er oppført i de generelle vilkårene for bruk av Concierge-tjenesten.

12. Gjeldende lov

12.1. Norsk lov gjelder for disse vilkårene.