

# VILLKOR FÖR AVBOKNINGSSKYDD

## 1. INLEDNING OCH SAMMANFATTNING

Avbokningsskydd är ett tilläggsval som erbjuds vid tidpunkten då man köper en biljett till något av våra evenemang. Avbokningsskyddet tillhandahålls av Stockholm Live vid betalningen av avgiften och ger köparen rätt till en återbetalning av priset för den köpta evenemangsbiljetten plus eventuellt förekommande tilläggspaket (minus avgiften för avbokningsskyddet).

När du köper avbokningsskyddet från Stockholm Live genom vårt ombud AXS Swedens webbplats [www.axs.com](http://www.axs.com), eller vid vårt servicecenter på plats, ingår du ett kontrakt med Stockholm Live enligt nedanstående villkor och bestämmelser. Dessa villkor och bestämmelser påverkar inte dina lagstadgade konsumenträttigheter.

Vänligen läs igenom villkoren noggrant innan du köper avbokningsskydd. När du köper avbokningsskydd förväntas du ha förstått och samtyckt till dessa villkor och bestämmelser.

## 2. DEFINITIONER OCH TOLKNING

I villkoren och bestämmelserna har en del av orden en särskild betydelse:

”**AXS Sweden**” avser AXS Sweden AB, med organisationsnummer 556680-5528, ett bolag bildat i Sverige, vars officiella säte är på adressen IDROTTSVÄGEN ROSVALLA, 611 62 Nyköping, Södermanlands län.

”**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 artikel 6.6).

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

”**Avbokningsskydd**” innebär avbokningsskyddet som beskrivs i dessa villkor och inkluderar rätten till en återbetalning av priset för den inköpta evenemangsbiljetten, plus eventuellt tilläggspaket (minus avgiften för avbokningsskydd), om en personlig omständighet enligt definitionen i artikel 6.4 i dessa villkor inträffar som hindrar dig från att delta i evenemanget.

”**Ersättning**” avser ersättningen som vi förbinder oss att betala till dig om du uppfyller villkoren för avbokningsskyddet (se avsnitt 6.2).

”**Evenemang**” avser ett evenemang som du har köpt avbokningsskydd till.

”**Evenemangsbiljett**” avser en biljett (elektronisk biljett, pappersbiljett, eller en biljett som skrivs ut hemma) som har sålts eller marknadsförts via Stockholm Live:s ombud AXS Swedens webbplats [www.axs.com](http://www.axs.com), eller vårt servicecenter, vilken ger innehavaren tillträde till ett evenemang.

”**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.

”**Servicecenter**” avser Stockholm Live:s biljettförsäljningskontor vid Arena Globentorget/ Stockholm Live.

”**Stockholm Live**”, ”**vi**”, ”**oss**” och ”**vår**” avser Stockholm Live AB, med dess officiella säte på adressen Box 10055, 121 27 Stockholm-Globen.

”**Tilläggs paket**” innebär till exempel mat-och-dryck-paket, officiella varor eller liknande.

### 3. KÖP AV AVBOKNINGSSKYDD

Avbokningsskyddet erbjuds som en tilläggstjänst i samband med köpet av evenemangsbiljetter och eventuellt tilläggs paket genom vårt ombud AXS Swedens webbplats [www.axs.com](http://www.axs.com), eller vid vårt servicecenter. Avbokningsskydd kan bara köpas tillsammans med en evenemangsbiljett och gäller per köpt biljett.

Avgiften för avbokningsskydd ska betalas vid tillfället då en evenemangsbiljett köps. Ångerrätten som beskrivs i Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59) gäller inte köp av evenemangsbiljetter. Avbokningsskydd är enligt dessa villkor och bestämmelser en tilläggstjänst i samband med köp av evenemangsbiljetter och täcks därmed inte av ångerrätten i Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

### 4. UPPSÄGNINGSMEDDELANDE

4.1 Uppsägningsmeddelande måste skickas med e-post till oss så snart som du får reda på orsaken till meddelandet/upsägningen, och inte senare än tidpunkten då evenemanget startar, vilken framgår av biljetten.

Meddelandet ska skickas till:

[info@stockholmlive.com](mailto:info@stockholmlive.com)

I meddelandet ska det följande anges: namn, bokningsnummer, adress och telefonnummer till personen som meddelandet/upsägningen avser, och en beskrivning av orsaken till meddelandet/upsägningen.

4.2 Det är viktigt att du så snart som möjligt efter meddelandet/upsägningen skickar in stöddokumentationen för ersättningskravet enligt avbokningsskyddet (se punkt 6.6). Vi måste få dokumentationen senast 10 dagar efter meddelandet/ upsägningen för att kunna handlägga ditt ärende och betala ut ersättningen.

Dokumentationen ska skickas till: Stockholm Live, Box 10055,

12127 STOCKHOLM-GLOBEN

## 5. ÅTERBETALNING

Vi förbinder oss att betala ersättning till dig som köpare av avbokningsskydd om du har meddelat uppsägningen och skickat in stöddokumentation i tid, samt om andra villkor som uppställs häri har uppfyllts. Vi försöker göra en normal återbetalning inom 10 dagar efter att vi har mottagit ett fullständigt uppsägningsmeddelande och den begärda dokumentationen.

## 6. VILLKOR FÖR AVBOKNINGSSKYDD

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

## **6.1 Vem omfattas av avbokningsskydd**

Personer som för privat ändamål har köpt och betalat för avbokningsskydd genom AXS Swedens webbplats [www.axs.com](http://www.axs.com) eller på plats vid vårt servicecenter.

## **6.2 Vad täcker avbokningsskyddet**

Avbokningsskyddet täcker priset för evenemangsbiljetten och eventuellt tilläggspaket som har inköpts tillsammans med evenemangsbiljetten, minus avgiften för avbokningsskyddet, upp till maximalt 2,500 SEK per evenemangsbiljett och eventuella tilläggspaket. Summan som har beräknats enligt denna artikel utgör hela ersättningssumman.

## **6.3 Avbokningsskyddets giltighet**

Avbokningsskyddet startar från att du mottar vår bekräftelse på köpet och löper ut när evenemanget startar, eller när uppsägningsmeddelandet har gjorts, emellertid senast vid den angivna starttiden som anges på evenemangsbiljetten på dagen för evenemanget.

## **6.4 När är du berättigad till ersättning?**

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

1. a) Du eller en nära släkting drabbades av akut sjukdom, olycka, eller dödsfall.

8. b) Du var tvungen att stanna hemma, eller förhindrades från att närvara på grund av en polisutredning, ett räddningstjänstärende, eller annan oförutsebar privat akut situation i hemmet, orsakad av explosion, brand eller omfattande och akut vattenskada som inte utgör en force majeure-händelse enligt beskrivningen i 8.5 nedtill.

Vänligen observera att avbokningsskyddet också ska meddelas och orsaken till förhinder understödjas av dokumentation inom de tidsramar som anges i artikel 4 för att avbokningsskyddet ska gälla.

## **6.5 Vad omfattas inte av avbokningsskyddet?**

Du är inte berättigad till avbokningsskydd om du förhindras från att delta, helt eller delvis, i evenemanget på grund av någon av följande omständigheter.

1. 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.
2. Du inte vill delta i evenemanget.
3. Din ekonomiska situation har försämrats.
4. Om omständigheter som har med ditt arbete eller dina studier att göra gör att du missar evenemanget.
5. Du nekas inträde till evenemanget på grund av att du inte uppfyller villkoren för evenemanget, eftersom du är drog- eller alkoholpåverkad.
6. Ett husdjurs sjukdom, olycka eller dödsfall.
7. Du missar evenemanget eller kommer sent på grund av brist på parkeringsplats.
8. Du förhindras närvara på 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, krav från landets försvarsmakt eller nationella eller lokala myndighetsåtgärder.

Du är inte berättigad till avbokningsskydd om du är berättigad till ersättning för, eller återbetalning av, priset du betalade för evenemangsbiljetten, plus 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 gälla**

Om du förhindras från att närvara vid ett evenemang av giltiga skäl och vill göra gällande ett krav på avbokningsskydd, måste du skicka oss din oanvända evenemangsbiljett i original.

Orsakerna till förhindret måste även bekräftas av:

1. a) Ett läkarintyg från den behandlande läkaren i händelse av akut sjukdom, olycka eller dödsfall, och i lämpliga fall, ett dödsattest.
  
1. 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 artikel 2. Om du överskrider denna tidsfrist riskerar du att förlora din rätt att göra gällande ditt avbokningsskydd.

## **7. ÖVRIGA VILLKOR**

### **7.1.1 Personuppgiftslagen**

AXS Sweden 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 för information om bearbetningen av personuppgifter och AXS Swedens efterlevnad av personuppgiftslagen (1998:204).

### **7.1.2 Gällande lag och behörig domstol**

Dessa villkor och bestämmelser lyder under svensk lag Om dessa villkor skulle stå i strid med obligatorisk lagstiftning ska lagens bestämmelser gälla.

Tvister som uppstår på grund av detta avtal ska avgöras i svensk domstol.

#### 7.1.3 I händelse av en tvist:

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

Liksom i fallet med andra tvister kan ärendet också avgöras i domstol. Kontakta din närmaste tingsrätt om du vill veta mer. Adress och telefonnummer till tingsrätten finns på Domstolsverkets webbplats [www.domstol.se](http://www.domstol.se).