

# Handelsbetingelser

## 1. GENERELLE OPLYSNINGER

Disse handelsbetingelser ("Betingelserne") finder anvendelse ved køb over telefonen, køb på den hjemmeside ("Hjemmesiden") og app ("Appen"), der udbydes af:

Det Kongelige Teater og Kapel  
August Bournonvilles Passage 2  
1055 København K  
CVR-nummer: 10 84 22 55  
E-mail: [admin@kglteater.dk](mailto:admin@kglteater.dk)  
Telefonnummer: 33 69 69 33

## 2. BESTILLING

### 2.1 Generelt

I forbindelse med bestilling på Hjemmesiden/Appen skal du oplyse navn, adresse, e-mail, alder, evt. telefonnummer og betalingskortoplysninger. Personoplysninger behandles i henhold til vores privatlivspolitik.

Du skal være minimum 18 år for at købe abonnemeter på Hjemmesiden/Appen.

### 2.2 Gennemførelse af bestilling

Når du klikker på "Betal" vises en kvittering på din skærm, som er en automatisk bekræftelse på, at vi har modtaget din ordre. Du vil efterfølgende modtage en e-mail med en ordrebekræftelse. Når betalingen er gennemført, bliver beløbet hævet på din konto med det samme.

Vi tager forbehold for fejl og ændringer i priser, spilledage, repertoire, rollebesætning mv.

Købsaftaler mellem dig og os, som består af ordrebekræftelsen samt Betingelserne, kan indgås på dansk og engelsk.

Vi opbevarer indgåede købsaftaler i form af ordrebekræftelsen og Betingelserne.

### **3. PRISER OG BETALING**

#### **3.1 Priser**

Alle priser på Hjemmesiden/Appen er i danske kroner inkl. moms.

#### **3.2 Gyldige betalingsmidler**

På Hjemmesiden/Appen kan du betale med følgende betalingsmidler:

- Mastercard
- Visa
- Visa Electron
- Dankort
- Diners Club
- Eurocard
- Maestro
- MobilePay

Der opkræves ikke kortgebyrer på Hjemmesiden/Appen.

### **4. BILLETTER OG GAVEKORT**

#### **4.1 Generelt**

##### **4.1.1 *Billetter***

Billetten med den påtrykte stregkode er dit adgangsbevis til et konkret arrangement. Billetten er kun gyldig, såfremt stregkoden er aktiv. Det betyder, at billetter, der er blevet annulleret pga. bortkomst eller ombytning til en anden dag mv., ikke er gyldige. Stregkoden accepteres kun én gang ved adgang til arrangementet. Billetten kan altså ikke anvendes flere gange eller kopieres.

Vær opmærksom på, at det i Danmark er ulovligt at udbyde og videresælge billetter til en højere pris, end de oprindeligt har kostet (inkl. serviceomkostninger). Ulovlig kopiering eller ulovligt videresalg af billetter kan medføre, at du ikke får adgang til arrangementet.

#### **4.1.2 Gavekort**

Gavekort har en gyldighed på 3 år fra udstedelsesdato. Udløbsdatoen kan ses direkte på gavekortet eller oplyses ved at kontakte vores Kundeservice.

Gavekort kan ikke benyttes til arrangementer, hvor billetterne ikke sælges af Det Kongelige Teater.

#### **4.2 Praktiske informationer pr. SMS**

Ved angivelse af mobiltelefonnummer på kundeprofilen eller ved billetkøb vil du modtage praktiske informationer om forestillinger pr. SMS (aflysninger, ændring i forestillingen, mødested og lign.)

#### **4.3 Serviceomkostninger**

Der opkræves serviceomkostninger pr. billet på 20 kr.

Serviceomkostningerne refunderes ikke. Ved aflysninger bliver opkrævede serviceomkostninger sat ind på din kundekonto og brugt ved bestilling af nye billetter.

For sæsonkortholdere opkræves der dog ikke serviceomkostninger ved køb af billetter til dit sæsonkort.

#### **4.4 Leveringsformer**

Vi tilbyder følgende leveringsformer:

- Elektronisk forsendelse

Køber du en elektronisk billet, kan du enten printe billetten og medbringe den til forestillingen eller fremvise billetten på din telefon eller tablet.

Køber du et elektronisk gavekort vil det blive sendt til din e-mailadresse eller mobiltelefon.

- Forsendelse med PostNord

Ved køb på Hjemmesiden/Appen er det også muligt at få billetter og gavekort tilsendt med PostNord. Billetter og gavekort vil blive sendt til dig som almindeligt brev til den adresse, du har oplyst ved købet.

Vi sender billetter og gavekort til hele verden.

#### **4.4.1      *Leveringstidspunkt***

- Elektronisk forsendelse

Køber du en elektronisk billet, vil du modtage billetten pr. e-mail, efter at du har betalt online. Billetten vil også være tilgængelig i Det Kongelige Teaters app.

Køber du et elektronisk gavekort, vil du modtage gavekortet pr. e-mail eller på din mobiltelefon, efter at du har betalt online.

- Forsendelse med PostNord

Hvis billetterne eller gavekortet sendes til dig i Danmark, bør du modtage dem senest 5 hverdage efter købet.

Hvis billetterne eller gavekortet sendes til udlandet inklusiv Færøerne og Grønland, må der forventes en leveringstid på op til 14 hverdage

Hvis du ikke har modtaget billetterne eller gavekortet inden for det angivne tidsrum, kan du kontakte vores Kundeservice på tlf. 33 69 69 69 eller [kundeservice@kglteater.dk](mailto:kundeservice@kglteater.dk). Kundeservice vil sende dig nogle nye billetter eller gavekort – naturligvis uden omkostninger for dig.

#### **4.4.2      *Leveringspriser***

- Elektronisk forsendelse

Denne leveringsform er gratis.

- Forsendelse med PostNord

Denne leveringsform koster 60 kr. inkl. moms. Beløbet dækker vores omkostninger til print, pakning og porto.

### **5.            ANKOMST TIL TEATRET**

Forestillingen begynder på det tidspunkt, der er angivet på billetten, og det anbefales at ankomme i god tid inden forestillingens start.

Hvis du ankommer efter, at forestillingen er gået i gang, kan du ikke garanteres adgang til salen før efter første pause. Dette gælder alle scener.

## **6. AFLYSNING**

Bliver den forestilling, du har billet til, aflyst, bliver billetprisen refunderet til din kundekonto, hvis:

- Forestillingen er en af Det Kongelige Teaters egne forestillinger
- Forestillingen aflyses inden påbegyndelse af første pause

Hvis aflysningen sker efter påbegyndelsen af første pause, får du ikke refunderet din billet.

Via din kundekonto kan du bruge det refunderede beløb til at købe nye billetter. Hvis du i stedet ønsker at få udbetalt det refunderede beløb til dit betalingskort eller din bankkonto, skal du kontakte Det Kongelige Teaters Kundeservice.

Hvis en forestilling aflyses, orienterer vi dig via SMS, hvis du har angivet dit mobilnummer på din kundekonto eller i forbindelse med dit billetkøb. Vi orienterer dig også om aflysningen via e-mail og med en notifikation på Det Kongelige Teaters app, hvis du bruger den.

## **7. OMBYTNING AF BILLETTER**

### **7.1 Indendørsforestillinger**

Fortryder du valg af spilledag eller forestilling, bytter vi gerne dine billetter helt frem til 1 time før forestillingen. Dine billetter kan ombyttes til en anden spilledag eller til en anden forestilling, men ikke til gavekort eller kontanter. Ved ombytning betales serviceomkostninger på 20 kr. pr. ny billet (serviceomkostninger opkræves dog ikke ved ombytning af sæsonkortsbilletter).

Du kan ombytte dine billetter online via "Min profil", eller ved at ringe til vores Kundeservice på telefon 33 69 69 69. Ombytningen kan ikke ske via brev eller e-mail. Uden for Kundeservices telefontid kan ombytning også foregå ved personligt fremmøde i billetsalget på den pågældende scene frem til en time før forestillingen. Billetsalg i Operaen, Skuespilhuset og Gamle Scene har på dage med forestillinger åben fra to timer før og indtil forestillingsstart.

## **7.2 Udendørsforestillinger**

Billetter til teatrets udendørsforestillinger kan byttes til samme forestilling en anden dag, hvis der er ledige pladser. Ombytningen skal ske senest 3 dage før forestillingen. En ombytning er gratis, men der er en serviceomkostning på 20 kr. pr. ny billet. Har du sæsonkort opkræves der ikke serviceomkostninger, når du ombytter dine billetter.

Ombytning af billetter til pladser med lavere prismæssig værdi kan kun lade sig gøre ved telefonisk henvendelse til Det Kongelige Teaters Kundeservice på telefon 33 69 69 69. Et evt. overskydende beløb overføres til din kundekonto til brug ved senere køb og kan ikke udbetales.

## **8. BETINGELSER FOR SCENESKIFT**

### **8.1 Om Sceneskift**

#### **8.1.1 *Generelt***

Sceneskift giver dig gratis adgang til alle scener og alle forestillinger af Det kongelige Teater.

Sceneskift kan kun anvendes af unge under 25 år. Du skal derfor altid vise gyldig billedlegitimation for at få adgang til forestillinger, som du har bestilt gennem Sceneskift.

Du kan købe Sceneskift som årskort eller månedsabonnement.

#### **8.1.2 *Brugerprofil***

For at kunne købe og anvende Sceneskift skal du oprettes som bruger på Hjemmesiden eller i Appen.

Via din brugerprofil kan du bestille billetter samt tilkøbe billetter til dine ledsagere.

#### **8.1.3 *Levering af billetter***

Billetter, som du bestiller gennem Sceneskift, kan kun leveres til dig via Appen. Det gælder både dine egne billetter og dine ledsageres billetter.

I Appen vil du også modtage beskeder om eventuelle ændringer af forestillinger, som du har bestilt billetter til.

Du kan downloade Appen [her](#).

#### **8.1.4 Seating**

Du kan bestille en billet til en forestilling to uger før, forestillingen er programsat. Når du bestiller en billet, vil du midlertidigt blive placeret i en sektion, som vi vælger.

På dagen for forestillingen vil du få tildelt din endelige plads. Du er som minimum garanteret en plads i den sektion, du blev tildelt ved bestillingen, men kan blive opgraderet til en bedre plads. Hvis du bliver opgraderet til en bedre plads og har tilkøbt billetter til ledsagere, vil dine ledsagere blive opgraderet sammen med dig.

#### **8.1.5 Ledsagere**

Du har mulighed for at invitere ledsagere med til forestillinger. Ledsagere har – ligesom dig – mulighed for at blive opgraderet til bedre pladser på selve dagen for forestillingen. Du vil ikke blive opkrævet yderligere betaling for dine ledsageres billetter end den pris, du betalte, da du købte billetterne.

#### **8.1.6 Væsentlig misligholdelse**

Vi opsiger dit abonnement eller årskort uden varsel og deaktiverer din brugerprofil, hvis du anvender Sceneskift i strid med Betingelserne på en måde, der kan anses for en væsentlig misligholdelse. Hvis vi opsiger dit abonnement eller årskort pga. væsentlig misligholdelse, vil du ikke få refunderet allerede betalte beløb.

Følgende er eksempler på brug, som vil blive anset for væsentlig misligholdelse:

- Du benytter dit abonnement eller årskort til Sceneskift, efter du er fyldt 25 år
- Du deler dit abonnement eller årskort til Sceneskift med andre
- Du undlader at møde op til 3 bestilte forestillinger

### **8.2 Årskort til Sceneskift**

#### **8.2.1 Betaling**

Du kan købe Sceneskift som et årskort. Ved bestillingen af årskortet betales et engangsbeløb, der udgør betaling for en 12-måneders periode. Betaling sker ved oprettelse og/eller fornyelse og hæves på din konto på datoen for oprettelse/fornyelse.

### **8.2.2**     *Periode*

Når du køber Sceneskift som et årskort, er årskortet gældende fra aktiveringsdatoen og de 12 efterfølgende måneder. Dette gælder også, selvom årskortet købes uden for sæson. Årskortet udløber automatisk.

Dit årskort til Sceneskift kan ikke benyttes, efter du er fyldt 25 år. Du vil herefter ikke få adgang til forestillinger, som du har bestilt gennem dit årskort til Sceneskift. Betalingen for årskortet refunderes hverken helt eller delvist, efter du er fyldt 25 år.

## **8.3**        **Abonnement til Sceneskift**

### **8.3.1**     *Abonnementsperiode og opsigelse*

Dit abonnement løber i en abonnementsperiode på 1 måned ad gangen. Abonnementet er løbende og vil derfor blive fornyet automatisk, medmindre det opsiges. Abonnementet kan opsiges af begge parter med 1 måneds varsel til udgangen af en abonnementsperiode.

Opsigelse eller ændring af abonnementet kan ske til [kundeservice@kglteater.dk](mailto:kundeservice@kglteater.dk).

Dit abonnement kan ikke benyttes, efter du er fyldt 25 år. Du vil herefter ikke få adgang til forestillinger, som du har bestilt gennem dit abonnement til Sceneskift. Da abonnementet er løbende, er det dit eget ansvar at opsiges abonnementet, inden du fylder 25 år. Abonnementsbetalinger, der trækkes, efter du er fyldt 25 år, refunderes hverken helt eller delvist.

### **8.3.2**     *Bindingsperiode*

Der gælder en bindingsperiode på 5 måneder for abonnementet. Abonnementet kan efter udløb af de 5 måneder opsiges til udgangen af den igangværende abonnementsperiode.

Hvis du fylder 25 år i bindingsperioden, vil du ikke være bundet fra det tidspunkt, hvor du fylder 25 år.

### **8.3.3**     *Betaling af abonnementet*

Betaling for abonnementet sker forud for hver abonnementsperiode. Betaling vil blive trukket via det betalingskort, som du benyttede ved bestillingen, medmindre du ændrer dette. Vi trækker betalingen den sidste kalenderdag i hver abonnementsperiode eller den første hverdag herefter.



Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til, at betalingen automatisk trækkes på dit betalingskort. Eventuelle fremtidige træk på dit betalingskort vil herefter anses for uautoriserede i betalingslovens forstand.

Såfremt samtykket tilbagekaldes, og betaling herefter ikke foretages rettidigt, vil dette blive anset som en misligholdelse af abonnementsaftalen. De samlede udgifter pr. afregningsperiode for abonnementet vil fremgå ved bestilling samt af ordrebekræftelsen.

Vi forbeholder os ret til at ophæve abonnementsaftalen ved for sen eller udebleven betaling.

#### **8.3.4     *Ændring af abonnementsbetingelser***

Du vil via "Min profil" blive varslet om uvæsentlige ændringer af abonnementsbetingelserne.

Ved væsentlige ændringer, såsom ændringer i priser, vil du modtage meddelelse herom via e-mail med minimum 30 dages varsel. I sådanne tilfælde kan du opsige abonnementet med 14 dages varsel med virkning fra ændringens ikrafttræden. Ved forsat brug af abonnementet efter vilkårsændringen er trådt i kraft, accepterer du de ændrede vilkår.

Vi kan dog løbende foretage ændringer i abonnementsbetingelserne, der udelukkende er til din fordel, uden forudgående varsel.

#### **8.3.5     *Ændring af priser***

Priserne for abonnementet reguleres hvert år pr. 1. januar i henhold til Danmarks Statistiks nettoprisindeks. Prisregulering får først virkning fra den følgende abonnementsperiode.

Vi er desuden berettiget til løbende at ændre priserne for abonnementet. Ændringer i priser kan forekomme i følgende situationer:

- Ved ændringer i lovgivning eller praksis
- Ved inflation
- Ved markedsmæssig udvikling i priserne for vores tjenesteydelser
- Ved forøgede omkostninger for vores tjenesteydelser, herunder omkostninger til administration, distribution og personale.

## **9. BØRNE- OG UNGDOMSBILLETTER**

Børnebilletter (under 12 år) kan købes med 50 % rabat i forhold til prisen på en voksenbillet til det pågældende sæde.

Ungdomsbilletter (12 år til og med 24 år) kan købes med 40 % rabat i forhold til prisen på en voksenbillet til det pågældende sæde.

## **10. BETINGELSER FOR SÆSONKORT**

### **10.1 Generelt**

Du kan købe sæsonkort til enten en fast serie eller en valgfri serie, dog ikke begge dele i samme sæson. Når du køber en fast serie, vil du på alle efterfølgende køb af standard- og ungdomsbilletter opnå 15 % rabat, som er den højeste rabat vi tilbyder. Sæsonkort til den valgfri serie giver 10 % rabat på køb af standard- og ungdomsbilletter.

Et sæsonkort købes for en hel sæson, som løber fra 1. august til 31. juli. Sæsonkort bliver ikke fornyet automatisk.

Bemærk at med en fast serie har du faste pladser på de store scener, som er reserveret til dig på forhånd. Disse bliver frigivet, hvis ikke du fornyer dit sæsonkort inden for den frist, som er angivet i det materiale, vi sender til dig forud for en ny sæson.

### **10.2 Programmer**

Med et sæsonkort til en fast eller valgfri serie får du et gratis forestillingsprogram til alle de forestillinger, du har billet til – både i serien og ved tilkøb. Du får udleveret dit gratis program ved at fremvise og få scannet dit sæsonkort hos en foyermedarbejder på spilledagen.

### **10.3 Drikkevarer**

#### ***10.3.1 Sæsonkort til en fast serie***

På en fast serie får du 4 gratis drikkevarer pr. person i serien. Er I 3 personer i serien, tildeles I altså 12 drikkevarer. Deler du din serie med dine ledsagere, vil der til hver af deres kort blive overflyttet 4 drikkevarer pr. sæson.

### **10.3.2 Sæsonkort til en valgfri serie**

På en valgfri serie får du 4 gratis drikkevarer pr. person, som har billet til minimum 6 forestillinger i en given sæson.

Har du 4 billetter til 3 forestillinger og 2 billetter til de resterende 3 forestillinger, er I altså 2 personer, der lever op til kravet om minimum 6 forestillinger. Du vil derfor få tildelt 8 drikkevarer. Deler du din serie med dine ledsagere, vil der til hver af deres kort blive overflyttet 4 drikkevarer pr. sæson.

### **10.3.3 Generelt om gratis drikkevarer**

Der kan vælges mellem vin, øl, vand, kaffe eller te. Drikkevarerne kan indløses i alle Det Kongelige Teaters restauranter, barer og cafeer – husk at medbringe sæsonkortet.

Drikkevarerne indsættes på kundeprofilen ved sæsonstart den 1. august og kan benyttes frem til sæsonen afsluttes den 31. juli. Herefter nulstilles kontoen. Der kan ikke overføres drikkevarer fra én sæson til den næste.

Drikkevarer kan ikke indløses på Moesgaard eller i Ulvedalene.

## **10.4 Bytning af billetter**

Det er gratis at bytte dine billetter som sæsonkortholder uanset om bytningen foretages online eller over telefonen.

## **10.5 Serviceomkostninger**

Som sæsonkortholder betaler du hverken serviceomkostninger på dine billetter i serien eller på billetter, du tilkøber efterfølgende.

## **10.6 Forsendelsesomkostninger**

Ved køb af sæsonkort fremsendes den samlede serie og eventuelle tilkøbsbilletter gratis med posten. Der betales forsendelsesomkostninger ved alle fremtidige forsendelser med post.

## **10.7 Sæsonkort og ledsagerbilletter**

Hvis du, i din faste serie, i en sæson havde ledsagerbillet, vil vi automatisk lave en ledsagerbillet, når vi forhåndsreserverer din faste serie til den følgende sæson. Skal dette ændres, bedes du kontakte Det Kongelige Teaters Kundeservice.

Ønsker du at tilføje ledsagere til din valgfri serie, bedes du ligeledes kontakte Det Kongelige Teaters Kundeservice.

## **10.8 Del dit sæsonkort med flere**

Du kan dele din faste serie med flere ledsagere. Er I f.eks. tre personer i serien kan du dele din serie med dine to ledsagere, som får deres eget sæsonkort, egne fire drikkevarer og gratis programmer.

Du kan dele din valgfri serie med de personer, der lever op til kravene om minimum 6 forestillinger inden for sæsonen, dvs. at hver ledsager får et sæsonkort og opnår samme fordele.

Ønsker du som sæsonkortholder at dele din serie med en eller flere, bedes du kontakte Det Kongelige Teaters Kundeservice.

Et sæsonkortmedlem bliver oprettet i billetsystemet og får adgang til at kunne købe billetter med 15 % for faste- og 10 % rabat for valgfri serier. Medlemmet modtager desuden sit eget kort, som bl.a. giver adgang til 10 % rabat i bar, café og restaurant samt 50 % rabat på parkering i Q-park Magasin.

## **11. SPECIELT FOR SÆSONKORT TIL EN FAST SERIE**

### **11.1 Flere serier**

Du kan tegne alle de faste serier, du vil.

Har du først tegnet en fast serie, er det ikke muligt at tegne en valgfri serie efterfølgende. Alt hvad du køber ud over din(e) faste serie(r) vil blive betragtet som tilkøb.

### **11.2 Orkesterpladser**

Det er desværre ikke muligt at tegne en fast serie med pladser på orkesterrækkerne i Skuespilhuset, Operaen og på Gamle Scene. Det skyldes, at disse rækker ikke er i salg på alle titler, da de kan inddrages på grund af scenografi eller stort orkester.

I løbet af sæsonen kan der på nogle titler blive åbnet for flere eller alle orkesterrækkerne, og det er herefter muligt at bytte sine pladser i serien til pladser på orkesterrækkerne.

### **11.3 Bytning af billetter**

Når du køber en fast serie, forpligter du dig til de titler, vi har lagt i serien. Du kan dog bytte frit til andre datoer, så længe der fortsat er ledige pladser.

Hvis alle forestillinger i serien byttes, kan vi ikke garantere, at vi kan tilbyde dig dine faste pladser den efterfølgende sæson.

Bemærk, at der ikke tilbydes bytteservice på forestillinger og koncerter, som kun opføres en enkelt gang.

## **12. SPECIELT FOR SÆSONKORT TIL EN VALGFRI SERIE**

### **12.1 Flere serier**

Du kan kun tegne én valgfri serie. De minimum 6 titler og antallet af pladser til hver titel, som du køber i første omgang, betegnes som den valgfri serie. Drikkevarerne udregnes på baggrund af denne ordre. Alt, hvad du køber derudover, vil blive betragtet som tilkøb.

### **12.2 Bytning af billetter**

Du kan bytte dine forestillinger i din valgfri serie, såfremt der er ledige billetter til den forestilling, du ønsker at bytte til.

## **13. TEATERKORT**

### **13.1 Rabatter**

#### ***13.1.1 Rabatter på billetter og restauranter/caféer***

Teaterkort giver dig 10 % rabat på standardbilletter til alle Det Kongelige Teaters egne forestillinger samt 10 % rabat på alle køb i vores restauranter og caféer.

### **13.1.2 Rabatter på parkering**

Teaterkort giver dig 50 % rabat på parkering i Q-Park ved Magasin på Kongens Nytorv i forbindelse med en forestilling. Rabatten gælder i tidsrummet kl. 17.00 til 08.00 i hverdage og fra kl. 10.00 til 08.00 i weekender.

Med Teaterkort kan du parkere for kun 60 kr. i tidsrummet kl. 18.00 til 23.00 i Jeudans parkeringshus ved Skuespilhuset.

### **13.1.3 Adgang til rabatter**

Du får adgang til dine rabatter via Appen umiddelbart efter købet af Teaterkortet på Hjemmesiden/Appen. Teaterkortet er elektronisk og vil kun kunne ses i appen.

Du kan downloade Appen [her](#).

Det er muligt, imod betaling, at rekvirere Teaterkortet som et plastikkort via Hjemmesiden eller ved telefonisk henvendelse til kundeservice på 33 69 69 69.

## **13.2 Drikkevarer**

For Teaterkort med gratis drikkevarer købt før 1. januar 2025 gælder, at du kan få dine gratis drikkevarer indløst via Teaterkortet eller via Appen.

Der kan vælges mellem vin, øl, vand, kaffe eller te. Drikkevarerne kan indløses i alle Det Kongelige Teaters restauranter, barer og caféer.

Drikkevarer kan ikke indløses på Moesgaard eller i Ulvedalene.

## **13.3 Periode**

Teaterkortet er gældende fra aktiveringsdatoen og de 12 efterfølgende måneder. Det gælder selvom Teaterkortet købes uden for sæson. Teaterkortet udløber automatisk.

Har du et eksisterende Teaterkort, og køber du et nyt, aktiveres det nye kort, når det gamle udløber.

Hvis du har Teaterkortet som et plastikkort fra en tidligere sæson, kan det stadig bruges, selvom datoen på kortet er overskredet.

### **13.4 Levering af Teaterkort**

Teaterkortet er elektronisk og leveres til dig via Appen.

Hvis du imod betaling har rekvireret Teaterkortet som et plastikkort, vil det blive sendt til den adresse, du har oplyst ved købet på Hjemmesiden/Appen. Hvis Teaterkortet sendes til dig i Danmark, bør du modtage det 3-5 hverdage efter købet.

## **14. FORTRYDELSESRET I FORBRUGERKØB**

### **14.1 Fortrydelsesret**

Som forbruger har du 14 dages fortrydelsesret, når du køber gavekort samt varer, f.eks. programmer og merchandise, på Hjemmesiden/Appen eller pr. telefon.

Fortrydelsesretten udløber 14 dage efter den dag, du modtog dit gavekort eller din vare pr. post eller e-mail.

Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, forlænges fristen til den følgende hverdag.

Fristen indebærer, at du har 14 dage fra modtagelsen af gavekortet eller varen til at give os besked, hvis du ønsker at fortryde dit køb.

Du kan give os besked om, at du vil fortryde dit køb ved at sende en mail til [kundeservice@kglteater.dk](mailto:kundeservice@kglteater.dk) eller benytte den standardfortrydelsesformular, som du finder nederst i Betingelserne.

### **14.2 Tilbagebetaling af købsbeløbet**

Hvis du fortryder dit køb, får du dine penge tilbage.

Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig, inklusive leveringsomkostninger, medmindre du har valgt en anden leveringsform, end den billigste, som vi har tilbudt dig.

Vi refunderer beløbet senest 14 dage fra den dag, hvor vi har modtaget din besked om, at du vil fortryde købet. Beløbet tilbageføres med det samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt.

### **14.3 Ingen fortrydelsesret**

Du har ikke fortrydelsesret ved køb af billetter eller pausebestilling købt telefonisk eller på Hjemmesiden/Appen, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 12. Du kan derfor ikke få refunderet betalingen for billetter eller pausebestilling købt telefonisk eller på Hjemmesiden/Appen.

Du har heller ikke fortrydelsesret, hvis du har købt Sceneskift, og har taget det i brug ved, at du har bestilt en eller flere billetter. Det skyldes, at du i forbindelse med gennemførelse af købet har givet dit udtrykkelige samtykke til, at du mister fortrydelsesretten, når Sceneskift tages i brug, jf. forbrugerftalelovens § 18, stk. 2, nr. 2.

## **15. REKLAMATIONSRET OG KLAGEADGANG**

### **15.1 Reklamationsret vedrørende vores arrangementer**

Du kan reklamere over vores arrangementer ved at sende en mail til [admin@kglteater.dk](mailto:admin@kglteater.dk) eller ringe på tlf. 33 69 69 69.

Vi anbefaler, at du reklamerer over vores arrangementer så hurtigt som muligt.

Købelovens mangelsregler finder ikke direkte anvendelse på reklamationer over vores arrangementer.

### **15.2 Reklamationsret vedrørende køb af billetter, gavekort, sæsonkort, teaterkort, pausebestilling og varer**

Du kan reklamere over dit køb af billetter, gavekort, sæsonkort, teaterkort, pausebestilling og varer ved at sende en mail til [kundeservice@kglteater.dk](mailto:kundeservice@kglteater.dk) eller ringe på tlf. 33 69 69 69.

Når du, som forbruger, køber varer hos os, finder købelovens mangelsregler anvendelse.

### **15.3 Klageadgang**

Hvis du, som forbruger, vil reklamere over dit køb på Hjemmesiden/Appen eller telefonisk, skal du kontakte os ved at sende en mail til [kundeservice@kglteater.dk](mailto:kundeservice@kglteater.dk) eller ringe på tlf. 33 69 69 69. Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du sende en klage til:

Center for Klageløsning  
Nævnenes Hus  
Toldboden 2



8800 Viborg

Du kan klage til Center for Klageløsning via [Klageportalen for Nævnenes Hus](#).

Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal [her](#).

Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse: [admin@kglteater.dk](mailto:admin@kglteater.dk)

## **16. ANSVAR**

Hvis der opstår tekniske problemer med Hjemmesiden/Appen, vil vi hurtigst muligt forsøge at afhjælpe problemet. Årskort eller abonnementsbetalinger tilbagebetales hverken helt eller delvist som følge af, at Hjemmesiden/Appen ikke er tilgængelig eller ikke fungerer optimalt i kortere perioder.

## **17. IMMATERIELLE RETTIGHEDER TIL INDHOLD PÅ HJEMMESIDEN/APPEN**

De immaterielle rettigheder til indhold på Hjemmesiden/Appen, herunder ophavsrettigheder, tilhører os og må ikke kopieres eller anvendes i anden sammenhæng, uden vores tilladelse er indhentet.

Der må frit linkes til Hjemmesiden/Appen.

Dette betyder, at såfremt du ønsker at referere til vores forside, eller til en specifik underside, f.eks. fordi du gerne vil dele denne med andre, må du gerne linke hertil, såfremt dette sker med tydelig kildeangivelse.

Det er dog ikke tilladt at linke til vores Hjemmeside/App på en sådan måde, at vores Hjemmeside/App fremstår som del af en anden Hjemmeside/App, f.eks. ved brug af framing eller embedded links og andre former for links, der slører, at Hjemmesiden/Appen er vores.

## **18. PERSONDATA**

Al indsamling, opbevaring og anden behandling af personoplysninger, der foretages på vegne af Det Kongelige Teater, sker i henhold til vores privatlivspolitik, som kan findes [her](#).

## **19. LOVVALG OG VÆRNETING**

Enhver tvist mellem dig og os vedrørende brug af Hjemmesiden/Appen og køb herpå skal afgøres efter dansk ret ved de danske domstole.

## 20. KONTAKTOPLYSNINGER

Spørgsmål vedrørende brug af Hjemmesiden/Appen eller vedrørende indholdet af disse Betingelser kan rettes til os på mail: [admin@kglteater.dk](mailto:admin@kglteater.dk) eller telefon: 33 69 69 33.

## 21. STANDARDFORTRYDELSESFORMLAR

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten ved køb af gavekort eller varer på hjemmesiden/appen eller telefonisk jf. pkt. 14.1, gøres gældende)

- Til Det Kongelige Teater, August Bournonvilles Passage 2, 1055 København K, e-mail: [admin@kglteater.dk](mailto:admin@kglteater.dk)

- Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (\*) købsaftale om følgende varer (\*)/levering af følgende tjenesteydelser (\*)

- Bestilt den (\*)/modtaget den (\*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

(\*) Det ikke relevante udstreges

## 22. OPDATERING AF BETINGELSERNE

Vi forbeholder os retten til at opdatere Betingelserne. Du bør derfor regelmæssigt besøge denne side for at gennemgå de til enhver tid gældende Betingelser, som du er bundet af, når du bruger vores Hjemmeside/App.

*Betingelserne er senest opdateret den 1. januar 2025.*