

September 2026 version

(Dutch version below)

ESNS General Terms and Conditions

These general terms and conditions apply to agreements between Stichting Eurosonic Noorderslag, with its registered office in the municipality of Groningen, at Trompsingel 21, 9724 DA Groningen, registered with the Chamber of Commerce under number 0206.1408 and registered for VAT under number NL8072.908.77. B.01, hereinafter referred to as: "the Organisation", and visitors, participants and other attendees of the Eurosonic Noorderslag (ESNS) event and/or other events organised by the Organisation, hereinafter referred to as: "the Event".

Article 1 – Applicability

1.1

These General Terms and Conditions apply to all agreements relating to attendance at the Event, including, in any event, the purchase of tickets for the conference, the festival and special events, conference registrations, bookings for accommodation, train journeys and cashless credits, insofar as these are offered by or on behalf of the Organisation.

1.2

The contract is concluded in the manner described in these General Terms and Conditions and in the information provided with the relevant offer. By entering into a contract, accepting an invitation or accreditation, using an admission ticket or entering the Event Venue, the visitor accepts these General Terms and Conditions, insofar as they have been made available in accordance with the law before or at the time of concluding the contract.

1.3

Additional house rules and safety regulations may apply at the Event Venue. These rules will be communicated before or upon entry to the venue in question, or will be clearly displayed there. Visitors must comply with these rules and follow reasonable instructions from the Organiser, the venue, security staff and the relevant authorities.

1.4

The Organisation may amend these General Terms and Conditions for future contracts. In the case of contracts already concluded, any amendments shall apply only if and to the extent permitted by law and provided that the visitor has been informed of them in advance in an appropriate manner.

1.5

If any provision of these General Terms and Conditions is void or is set aside, the remaining provisions shall remain in force to the greatest extent possible. In such a case, the parties shall, to the extent necessary, consult with one another to agree on a replacement provision that approximates the purpose of the original provision as closely as possible.

Article 2 – House Rules and Safety Regulations

2.1

During their stay at the Event Venue, visitors must comply with the applicable house rules, safety regulations and rules of conduct, and must follow reasonable instructions from staff, security personnel and other authorised persons.

2.2

If a visitor breaches the house rules or safety regulations, behaves in a disruptive, aggressive or otherwise inappropriate manner, disturbs safety or order, or if it is reasonably necessary for the safety of persons or the maintenance of order, the Organisation may refuse or terminate access to the Event and remove the visitor from the Event venue. The Organisation shall apply these measures in a reasonable and proportionate manner, taking into account the circumstances of each case.

2.3

In the event of serious or repeated breaches, the Organisation may also decide to deny the visitor access to future events, either temporarily or, where justified, indefinitely. Such a measure will be applied in accordance with the circumstances of the case.

2.4

The Organisation and/or security staff engaged by it may subject visitors to a security check, including checks of bags and clothing, insofar as this is reasonably necessary for safety and order. If a visitor is unwilling to cooperate with a reasonable security check, access to the Event Venue may be refused or terminated. Security checks shall be carried out in a manner that is reasonable and proportionate in the circumstances, and in accordance with the applicable laws and regulations.

Security checks shall be carried out in a manner that is reasonable and proportionate in the circumstances, and in accordance with the applicable laws and regulations.

2.5

Bags larger than the size specified in advance by the Organisation will not be permitted, unless the Organisation has given its consent.

2.6

It is not permitted to bring prohibited or dangerous items, drugs, your own (alcoholic) drinks, glassware, tins or other items designated by the Organisation onto the Event Venue. In addition, items may be refused if there are reasonable grounds to believe that they pose a threat to safety or order.

2.7

The use of professional photographic, video or recording equipment is permitted only if prior authorisation has been obtained from the Organisation. The Organisation may issue an accreditation or pass for this purpose.

2.8

Animals are permitted only if this is required by law or if the Organisation has given prior consent.

2.9

Alcohol will only be served to visitors who have reached the minimum age required by law. Smoking and vaping are only permitted in areas where this is permitted by law and by the venue.

2.10

Visitors attend the Event at their own risk and must follow reasonable safety instructions. The Organisation advises visitors to use hearing protection when exposed to loud music and to take sufficient breaks.

Article 3 – Admission tickets and registrations

3.1

A contract for the purchase of an admission ticket is concluded as soon as the order has been accepted by the Organisation or its designated ticketing provider and payment, where required, has been received.

3.2

The Organisation may use an external ticketing provider. At the time of publication of these terms and conditions, EVENTIM Benelux B.V. is the ticketing provider appointed by the Organisation.

3.3

Tickets are valid only if they have been obtained through the Organisation, its designated ticketing provider or an official sales channel designated by the Organisation.

3.4

For admission tickets and other contracts relating to leisure activities where a specific date or period of performance has been set, the statutory right of withdrawal may be excluded. If the right of withdrawal is excluded, this must be clearly communicated to the visitor before or at the time of concluding the contract.

3.5

If a ticket or registration confirmation is not received, the visitor must notify the Organisation or the ticketing provider as soon as possible before the Event. Following verification of the purchase, the Organisation may issue a replacement ticket or a new confirmation.

3.6

Visitors are responsible for keeping their admission ticket safe and must not disclose it if this could lead to misuse. The risk of loss, theft or unauthorised use lies with the visitor from the moment the admission ticket is made available to them, unless otherwise provided for by law.

3.7

The Organisation may set a maximum number of tickets per person, household, account or order. Visitors must adhere to this limit.

3.8

Upon entry to the Event, visitors may be issued with a wristband or other form of admission pass. This admission pass must be worn or carried in the prescribed manner throughout the

Event and must be presented on request. The Organisation may verify the visitor's identity and/or age when issuing the admission pass.

3.9

Conference registrations may be personalised. If a registration is in a specific person's name, the Organisation may verify the visitor's identity and/or age when issuing the access pass.

3.10

If a festival ticket has not been made personalised, the first person to present a valid ticket at the entrance will, in principle, be granted entry. If a festival ticket has been made personalised, the Organisation may verify the person's identity.

3.11

A conference registration may be cancelled up to one month before the first day of the Event. If cancelled in good time, the purchase price will be refunded, less a €25 administration fee, unless other terms and conditions are specified in the relevant offer.

3.12

Festival tickets cannot be cancelled or refunded by the Organisation once purchased, except in cases where these General Terms and Conditions, the contract or the law provide for cancellation, termination or a refund. Where available, the ticket may be offered for sale via the official resale platform designated by the Organisation.

3.13

The Organisation endeavours to provide information about the Event, including the programme, performers, venues, start times and prices, that is as complete and up-to-date as possible. Programmes and times are subject to change where reasonably necessary. In doing so, the Organisation shall comply with its legal obligations towards visitors.

Article 4 – Resale and transfer of admission tickets

4.1

It is not permitted to resell admission tickets commercially, to offer them for sale or to use them for commercial promotion, unless the Organisation has given its prior written consent.

4.2

The non-commercial transfer of a ticket is permitted provided that the Organisation authorises such a transfer for the ticket in question and the transfer takes place in accordance with the applicable procedure.

4.3

If an official resale platform is available for festival tickets, a visitor may transfer the ticket to a third party via that platform, in accordance with that platform's terms and conditions.

4.4

When transferring an admission ticket, the original visitor must inform the recipient that they are bound by the applicable terms and conditions and house rules.

4.5

If a visitor acts in breach of this clause, the Organisation may declare the relevant admission ticket invalid if and to the extent that this is reasonably necessary to prevent misuse, fraud or commercial resale.

4.6

In the event of a breach by a consumer, the Organisation may, to the extent permitted by law, impose a fine of up to €250 per breach per ticket, subject to a maximum of €1,000 per visitor. The amount of the fine actually payable will be determined in accordance with the nature, severity and circumstances of the breach.

4.7

If the visitor is acting in the course of a profession or business, a fine of up to €10,000 per breach per ticket may be imposed in the event of a breach of this article, subject to a maximum of €40,000 per visitor, without prejudice to the Organisation's right to claim specific performance or damages, to the extent permitted by law.

Article 5 – Accommodation

5.1

These provisions apply to accommodation offered or arranged by or on behalf of the Organisation.

5.2

An accommodation booking is confirmed once the order has been accepted by the Organisation or the relevant accommodation provider and the payment due has been received.

5.3

Accommodation is booked in the guest's name. Upon check-in, the guest must present a valid booking confirmation and, if requested, valid proof of identity.

5.4

A booking may not be resold for commercial purposes without permission.

5.5

A non-commercial transfer of an accommodation booking is permitted only if it has been notified in advance and approved in accordance with the procedure specified by the Organisation.

5.6

Cancellation of an accommodation booking is permitted subject to the following conditions:

- for cancellations made by 30 November 2026 at the latest: 100% refund;
- for cancellations made from 1 December to 14 December 2026 inclusive: 50% refund;
- for cancellations made from 15 December to 31 December 2026 inclusive: 25% refund;
- for cancellations from 1 January 2027: no refund.

For the purposes of this policy, the date on which the Organisation receives the cancellation request is deemed to be the cancellation date.

This cancellation policy applies to accommodation relating to ESNS 2027.

5.7

Visitors must take due care when using the accommodation and the items contained therein. Visitors may be held liable for any damage caused to the accommodation or its contents as a result of their acts or omissions, insofar as such damage can be attributed to them.

5.8

Smoking, vaping and open flames are not permitted if prohibited by the accommodation provider. In the event of a breach, the actual cleaning or repair costs incurred may be charged. If it has been clearly stated in advance that a charge of €250 will be made for smoking in the room, this amount may be charged if smoking has actually taken place in the room, provided that this amount is reasonable and permitted by law.

5.9

The maximum number of people permitted per accommodation unit must not be exceeded.

5.10

Where accommodation is operated by an independent accommodation provider, that provider remains responsible for the services it provides itself, including the accommodation itself, to the extent permitted by law.

5.11

The Organisation provides information about accommodation as accurately as possible. Insofar as the Organisation acts solely as an intermediary between the visitor and the accommodation provider, it shall not be liable for any shortcomings attributable solely to the accommodation provider, without prejudice to any statutory obligations of the Organisation.

Article 6 – Train travel

6.1

For train journeys offered via the ESNS webshop, the Organisation may collect personal data necessary for processing the booking.

6.2

The data required for the provision of the train journey may be provided to Choo-Choo B.V. and/or Arriva and, where necessary for the provision of the journey, to the relevant carrier or other service providers involved.

6.3

In addition to these General Terms and Conditions, supplementary terms and conditions of the relevant carrier, booking partner or service provider may apply to the train journey. These terms and conditions will be made available before or at the time the contract is concluded.

6.4

If Choo-Choo B.V. or a carrier is the contracting party for the train journey, that party shall be responsible for the performance of the train journey to the extent specified in the agreement. The Organisation cannot be held liable for any failings on the part of an independent service provider, insofar as these cannot be attributed to the Organisation.

Article 7 – Cashless

7.1

ESNS may use a cashless payment system. The cashless functionality may be available to eligible visitors. Payment may be made via an NFC wristband or chip card, hereinafter collectively referred to as: “Tag”.

7.2

The Tag may be used to pay for goods and services at the Event and, where indicated, as a means of access to certain locations.

7.3

The Tag is managed by a service provider engaged by the Organisation, including GET. Additional terms and conditions set by the service provider may apply to the use of the Tag.

7.4

The Tag can be topped up online and/or at designated locations. The maximum balance is €200, unless otherwise stated in advance.

7.5

Following the Event, any unused credit may be refunded in accordance with the terms and conditions published at the time of purchase or top-up. A transaction fee of €1 will be deducted from the refund of the remaining amount. A refund may only be requested if the remaining balance exceeds €2.50.

7.6

Visitors must take good care of the Tag and must report any loss, theft or damage to it immediately to a service point or via the contact channel designated by the Organisation.

7.7

Following a report of loss, theft or misuse, the Tag may be blocked, insofar as this is technically possible. The Organisation may ask the visitor to provide information to verify their identity or entitlement to the balance.

7.8

The Organisation processes personal data in accordance with the applicable data protection legislation. Where GET or another service provider processes personal data for the provision of cashless services, this is done in accordance with the applicable privacy policy and the agreements made between the parties.

Article 8 – Force majeure, cancellation and rescheduling

8.1

If the Organisation is unable to fulfil its obligations, or is unable to fulfil them in full, due to circumstances for which it cannot reasonably be held responsible, this shall constitute force majeure to the extent provided for by law.

8.2

Circumstances that may constitute force majeure may include, amongst other things: serious security risks, government measures, war, terrorism, pandemics, natural disasters, extreme

weather conditions, fire, serious disruptions to essential services, strikes and other circumstances that make it reasonably impossible or irresponsible to hold the Event.

8.3

The fact that an individual artist or other part of the programme is unable to perform does not automatically constitute force majeure or mean that the entire Event may be cancelled without regard for the rights of visitors. The Organisation will assess, depending on the circumstances, whether the Event can go ahead in full or in part.

8.4

If, due to circumstances, the Event cannot take place on the originally scheduled date, the Organisation may decide to reschedule or cancel the Event.

8.5

If the Event is cancelled by the Organiser, the visitor is entitled to a refund of the amount paid for the admission ticket, unless otherwise provided for by law. The refund will be made within a reasonable period and in accordance with the applicable legal provisions.

Any service or transaction fees paid separately will be refunded to the extent required by the applicable legislation.

8.6

If the Event is rescheduled to a different date, the admission ticket will, in principle, remain valid for the new date.

8.7

If the Event is rescheduled to a different date and the visitor is unable or unwilling to attend the Event on the new date, the visitor may cancel their ticket within the period specified by the Organisation and will be refunded the amount paid for it, unless otherwise provided for by law.

8.8

If a material part of the Event is altered or cancelled, the Organisation will assess whether the change is such that visitors are entitled to a refund or another appropriate solution. Such an assessment will be made having regard to the circumstances of the case.

Article 9 – Rights of the Organisation

9.1

If a visitor fails to comply with the Terms and Conditions, house rules or reasonable instructions issued by the Organisation, the Organisation may take appropriate measures, including refusing or terminating access to the Event.

9.2

The Organisation may declare a ticket invalid if there are reasonable grounds to believe that the ticket has been forged, obtained fraudulently or resold commercially in breach of these General Terms and Conditions.

9.3

The Organisation may deny a visitor access to an Event, either temporarily or indefinitely, if that visitor has committed serious or repeated breaches during a previous visit, or if, on the

basis of specific circumstances, there are reasonable grounds to fear that they will disrupt safety or order.

The Organisation shall apply these measures in a reasonable and proportionate manner, taking into account the circumstances of the case.

9.4

In the event of an emergency, the Organisation may evacuate the Event Venue in whole or in part, adjust opening hours or suspend parts of the programme. In doing so, the Organisation will act with due regard for safety and the applicable legal obligations.

Article 10 – Liability

10.1

The Organisation shall use its best endeavours to organise and carry out the Event and the associated services in a proper manner.

10.2

The Organisation shall not be liable for any damage resulting from circumstances beyond its control, including acts or omissions by third parties over whom the Organisation has no control, except to the extent otherwise provided for by law.

10.3

To the extent permitted by law, the Organisation shall not be liable for any loss, theft or damage to visitors' personal belongings, unless such loss, theft or damage is attributable to a failure on the part of the Organisation.

10.4

The Organisation shall not be liable for changes to the programme, including changes to performers, venues and times, provided that such changes are reasonably necessary and do not constitute a material breach. This is without prejudice to any statutory rights the visitor may have.

10.5

If the Organisation is liable for damage suffered by a visitor, it shall be liable only for damage which, under the law, may be attributed to the Organisation. To the extent permitted by law, liability is limited to direct damage.

10.6

The limitations set out in this article shall not apply if and to the extent that liability may not be excluded or limited under mandatory law, including liability for damage resulting from wilful misconduct or gross negligence on the part of the Organisation or its directors, insofar as the law attaches consequences to such conduct.

10.7

The Organisation shall not be liable for any damage resulting from a visitor's failure to follow reasonable safety instructions or from a visitor's deliberate taking of unreasonable risks.

10.8

During the Event, loud music may be played and strobe or other intense lighting effects may be used. Visitors are advised to wear appropriate hearing protection and, if necessary, to

leave the event temporarily or seek out a quieter area. Visitors who are sensitive to flashing lights should bear this in mind.

Article 11 – Privacy, image and audio recordings

11.1

The Organisation processes personal data in accordance with the General Data Protection Regulation (GDPR), the GDPR Implementation Act and other applicable privacy legislation. Further information on the processing of personal data is set out in the ESNS Privacy Statement.

11.2

During the Event, photographs, videos and audio recordings may be made by or on behalf of the Organisation, in which visitors may appear.

11.3

The Organisation may use these recordings for reporting, communication, promotion and marketing of ESNS and future events, insofar as this is compatible with the applicable privacy legislation and the interests of the individuals concerned.

11.4

When creating and using visual and audio material, the Organisation will comply with the applicable privacy and image rights regulations. For specific, targeted portraits or other situations where additional consent is required, the Organisation will obtain such consent separately.

11.5

Visitors may contact the Organisation with any questions or objections regarding the use of visual material using the contact details provided in the Privacy Statement.

Article 12 – Complaints and Final Provisions

12.1

Complaints regarding the Event or the performance of a contract may be reported as soon as possible via support@esns.nl. The visitor must provide the Organisation with sufficient information to enable it to assess the complaint.

12.2

Agreements between the Organisation and visitors are governed by Dutch law, unless otherwise provided for by law.

12.3

Disputes shall be brought before the court having jurisdiction in accordance with the statutory provisions. If the visitor is a consumer, the statutory provisions regarding the competent court shall remain fully applicable.

12.4

If any provision of these General Terms and Conditions is found to be void or is set aside, the remaining provisions shall remain in force. Where possible, the provision in question shall be

replaced by a valid provision that comes as close as possible to the purpose and intent of the original provision.

12.5

These Terms and Conditions were last amended on **24 September 2026**.

Versie september 2026

Algemene Voorwaarden ESNS

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op overeenkomsten tussen Stichting Eurosonic Noorderslag, gevestigd in de gemeente Groningen, kantoorhoudende aan de Trompsingel 21, 9724 DA Groningen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 0206.1408 en geregistreerd voor de omzetbelasting onder nummer NL8072.908.77.B.01, hierna te noemen: “**de Organisatie**”, en bezoekers, deelnemers en andere afnemers van het evenement **Eurosonic Noorderslag (ESNS)** en/of andere door de Organisatie georganiseerde evenementen, hierna te noemen: “**het Evenement**”.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die betrekking hebben op het bezoek aan het Evenement, waaronder in ieder geval de aankoop van toegangsbewijzen voor de conferentie, het festival en bijzondere evenementen, conferentieregistraties, boekingen van accommodaties, treinreizen en cashless tegoeden, voor zover deze door of namens de Organisatie worden aangeboden.

1.2

De overeenkomst komt tot stand op de wijze zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden en de informatie die bij het betreffende aanbod wordt verstrekt. Door het aangaan van een overeenkomst, het accepteren van een uitnodiging of accreditatie, het gebruikmaken van een toegangsbewijs of het betreden van de Evenementenlocatie, aanvaardt de bezoeker deze Algemene Voorwaarden, voor zover deze overeenkomstig de wet vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter beschikking zijn gesteld.

1.3

Op de Evenementenlocatie kunnen aanvullende huis- en veiligheidsregels gelden. Deze regels worden vóór of bij toegang tot de betreffende locatie kenbaar gemaakt of zijn daar duidelijk beschikbaar. De bezoeker dient deze regels en redelijke aanwijzingen van de Organisatie, de locatie, beveiligingspersoneel en bevoegde autoriteiten op te volgen.

1.4

De Organisatie kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten. Voor reeds gesloten overeenkomsten gelden wijzigingen uitsluitend indien en voor zover dit wettelijk is toegestaan en de bezoeker daarover vooraf op passende wijze is geïnformeerd.

1.5

Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk in stand. Partijen zullen in dat geval, voor zover nodig, in overleg treden over een vervangende bepaling die het doel van de oorspronkelijke bepaling zo veel mogelijk benadert.

Artikel 2 – Huis- en veiligheidsregels

2.1

De bezoeker dient zich gedurende het verblijf op de Evenementenlocatie te houden aan de

geldende huis-, veiligheids- en gedragsregels en aan redelijke aanwijzingen van personeel, beveiligingspersoneel en andere bevoegde personen.

2.2

Indien de bezoeker de huis- of veiligheidsregels overtreedt, zich hinderlijk, agressief of anderszins ongepast gedraagt, de veiligheid of orde verstoort of indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de veiligheid van personen of de goede orde, kan de Organisatie de toegang tot het Evenement weigeren of beëindigen en de bezoeker van de Evenementenlocatie verwijderen. De Organisatie past deze maatregelen naar redelijkheid en proportionaliteit toe, met inachtneming van de omstandigheden van het geval.

2.3

Bij ernstige of herhaalde overtredingen kan de Organisatie tevens besluiten de bezoeker de toegang tot toekomstige evenementen tijdelijk of, indien gerechtvaardigd, voor onbepaalde tijd te ontfangen. Een dergelijke maatregel wordt naar de omstandigheden van het geval toegepast.

2.4

De Organisatie en/of door haar ingeschakelde beveiligers kunnen bezoekers onderwerpen aan een veiligheidscontrole, waaronder controle van tassen en kleding, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de veiligheid en orde. Indien een bezoeker niet bereid is aan een redelijke veiligheidscontrole mee te werken, kan toegang tot de Evenementenlocatie worden geweigerd of beëindigd. Veiligheidscontroles worden uitgevoerd op een wijze die, gelet op de omstandigheden, redelijk en proportioneel is en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Veiligheidscontroles worden uitgevoerd op een wijze die, gelet op de omstandigheden, redelijk en proportioneel is en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

2.5

Tassen groter dan het door de Organisatie vooraf aangegeven formaat worden niet toegelaten, tenzij de Organisatie daarvoor toestemming heeft gegeven.

2.6

Het is niet toegestaan verboden of gevaarlijke voorwerpen, drugs, eigen (alcoholhoudende) drank, glaswerk, blikjes of andere door de Organisatie aangewezen voorwerpen mee te nemen naar de Evenementenlocatie. Daarnaast kunnen voorwerpen worden geweigerd indien redelijkerwijs moet worden aangenomen dat deze een gevaar vormen voor de veiligheid of orde.

2.7

Het gebruik van professionele foto-, video- of opnameapparatuur is uitsluitend toegestaan indien daarvoor vooraf toestemming van de Organisatie is verkregen. De Organisatie kan hiervoor een accreditatie of pas verstrekken.

2.8

Dieren worden uitsluitend toegelaten indien dit op grond van de wet verplicht is of de Organisatie daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven.

2.9

Alcohol wordt uitsluitend verstrekt aan bezoekers die de daarvoor wettelijk vereiste minimumleeftijd hebben bereikt. Roken en vaperen zijn uitsluitend toegestaan op plaatsen waar dit wettelijk en door de locatie is toegestaan.

2.10

De bezoeker woont het Evenement bij op eigen verantwoordelijkheid en dient redelijke veiligheidsinstructies op te volgen. De Organisatie adviseert bezoekers gehoorbescherming te gebruiken bij blootstelling aan harde muziek en voldoende rustmomenten te nemen.

Artikel 3 – Toegangsbewijzen en registraties

3.1

Een overeenkomst tot aankoop van een toegangsbewijs komt tot stand zodra de bestelling door de Organisatie of de door haar aangewezen ticketingprovider is aanvaard en de betaling, indien vereist, is ontvangen.

3.2

De Organisatie kan gebruikmaken van een externe ticketingprovider. Op het moment van publicatie van deze voorwaarden is EVENTIM Benelux B.V. de door de Organisatie aangewezen ticketingprovider.

3.3

Toegangsbewijzen zijn uitsluitend geldig indien zij via de Organisatie, de door haar aangewezen ticketingprovider of een door de Organisatie aangewezen officieel verkoopkanaal zijn verkregen.

3.4

Voor toegangsbewijzen en andere overeenkomsten betreffende vrijetijdsbesteding waarbij een bepaalde datum of periode van uitvoering is vastgesteld, kan het wettelijke herroepingsrecht zijn uitgesloten. Indien het herroepingsrecht is uitgesloten, wordt dit vóór of bij het sluiten van de overeenkomst duidelijk aan de bezoeker meegedeeld.

3.5

Indien een toegangsbewijs of registratie niet wordt ontvangen, dient de bezoeker dit zo spoedig mogelijk vóór het Evenement aan de Organisatie of de ticketingprovider te melden. De Organisatie kan na verificatie van de aankoop een vervangend toegangsbewijs of een nieuwe bevestiging verstrekken.

3.6

De bezoeker is verantwoordelijk voor het zorgvuldig bewaren van het toegangsbewijs en dient het toegangsbewijs niet openbaar te maken indien daardoor misbruik mogelijk wordt. Het risico van verlies, diefstal of onbevoegd gebruik ligt bij de bezoeker vanaf het moment waarop het toegangsbewijs aan hem ter beschikking is gesteld, behoudens voor zover de wet anders bepaalt.

3.7

De Organisatie kan een maximumaantal toegangsbewijzen per persoon, huishouden, account of bestelling vaststellen. De bezoeker dient zich aan dit maximum te houden.

3.8

Bij toegang tot het Evenement kan de bezoeker een polsbandje of ander toegangsmiddel ontvangen. Dit toegangsmiddel dient gedurende het Evenement op de voorgeschreven wijze te worden gedragen of bij zich te worden gehouden en op eerste verzoek te worden getoond. De Organisatie kan bij het verstrekken van het toegangsmiddel de identiteit en/of leeftijd van de bezoeker controleren.

3.9

Conferentieregistraties kunnen persoonsgebonden zijn. Indien een registratie op naam staat, kan de Organisatie bij het verstrekken van het toegangsmiddel de identiteit en/of leeftijd van de bezoeker controleren.

3.10

Indien een festivalticket niet persoonsgebonden is gemaakt, verkrijgt de eerste persoon die het geldige ticket bij de ingang aanbiedt in beginsel toegang. Indien een festivalticket wel persoonsgebonden is gemaakt, kan de Organisatie de identiteit controleren.

3.11

Een conferentie registratie kan tot één maand vóór de eerste dag van het Evenement worden geannuleerd. Bij een tijdige annulering wordt het aankoopbedrag terugbetaald, verminderd met €25 administratiekosten, tenzij bij het betreffende aanbod andere voorwaarden zijn vermeld.

3.12

Festivaltickets kunnen na aankoop niet worden geannuleerd of door de Organisatie worden terugbetaald, behoudens de gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst of de wet recht geven op annulering, ontbinding of restitutie. Indien beschikbaar, kan het ticket worden aangeboden via het door de Organisatie aangewezen officiële resaleplatform.

3.13

De Organisatie streeft ernaar informatie over het Evenement, waaronder programma, artiesten, locaties, aanvangstijden en prijzen, zo volledig en actueel mogelijk te verstrekken. Programma's en tijden kunnen wijzigen wanneer dit redelijkerwijs noodzakelijk is. De Organisatie neemt daarbij de wettelijke verplichtingen jegens bezoekers in acht.

Artikel 4 – Doorverkoop en overdracht van toegangsbewijzen

4.1

Het is niet toegestaan toegangsbewijzen commercieel door te verkopen, te koop aan te bieden of te gebruiken voor commerciële promotie, tenzij de Organisatie daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

4.2

Niet-commerciële overdracht van een toegangsbewijs is toegestaan indien de Organisatie dit voor het betreffende toegangsbewijs toestaat en de overdracht plaatsvindt overeenkomstig de daarvoor geldende procedure.

4.3

Indien voor festivaltickets een officieel resale platform beschikbaar is, kan een bezoeker het ticket via dat platform aan een derde overdragen, overeenkomstig de voorwaarden van dat platform.

4.4

Bij overdracht van een toegangsbewijs dient de oorspronkelijke bezoeker de ontvanger erop te wijzen dat deze gebonden is aan de toepasselijke voorwaarden en huisregels.

4.5

Indien een bezoeker handelt in strijd met dit artikel, kan de Organisatie het betreffende toegangsbewijs ongeldig verklaren indien en voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is om misbruik, fraude of commerciële doorverkoop tegen te gaan.

4.6

Bij overtreding door een consument kan de Organisatie, voor zover wettelijk toegestaan, een boete van maximaal € 250 per overtreding per ticket opleggen, met een maximum van €1.000 per bezoeker. De hoogte van de daadwerkelijk verschuldigde boete wordt afgestemd op de aard, ernst en omstandigheden van de overtreding.

4.7

Indien de bezoeker handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, kan bij overtreding van dit artikel een boete van maximaal €10.000 per overtreding per ticket worden opgelegd, met een maximum van €40.000 per bezoeker, onverminderd het recht van de Organisatie om nakoming of schadevergoeding te vorderen, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 5 – Accommodaties

5.1

Deze bepalingen zijn van toepassing op accommodaties die door of namens de Organisatie worden aangeboden of bemiddeld.

5.2

Een accommodatieboeking komt tot stand nadat de bestelling door de Organisatie of de betreffende accommodatieaanbieder is aanvaard en de verschuldigde betaling is ontvangen.

5.3

De accommodatie wordt geboekt op naam. De bezoeker dient bij het inchecken een geldig boekingsbewijs en, indien daarom wordt gevraagd, een geldig legitimatiebewijs te tonen.

5.4

Een boeking mag niet zonder toestemming commercieel worden doorverkocht.

5.5

Een niet-commerciële overdracht van een accommodatieboeking is uitsluitend toegestaan indien dit vooraf overeenkomstig de door de Organisatie aangegeven procedure is gemeld en goedgekeurd.

5.6

Annulering van een accommodatieboeking is mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- bij annulering uiterlijk 30 november 2026: 100% restitutie;
- bij annulering vanaf 1 december tot en met 14 december 2026: 50% restitutie;
- bij annulering vanaf 15 december tot en met 31 december 2026: 25% restitutie;
- bij annulering vanaf 1 januari 2027: geen restitutie.

Voor de toepassing van deze regeling geldt de datum waarop de Organisatie het annuleringsverzoek ontvangt als annuleringsdatum.

Deze annuleringsregeling geldt voor accommodaties die betrekking hebben op ESNS 2027.

5.7

De bezoeker dient de accommodatie en de daarin aanwezige zaken zorgvuldig te gebruiken. De bezoeker kan aansprakelijk worden gesteld voor schade die door zijn handelen of nalaten aan de accommodatie of inventaris wordt veroorzaakt, voor zover deze schade aan hem kan worden toegerekend.

5.8

Roken, vazen en open vuur zijn niet toegestaan indien dit door de accommodatieaanbieder is verboden. Bij overtreding kunnen de daadwerkelijk gemaakte schoonmaak- of herstellkosten in rekening worden gebracht. Indien vooraf duidelijk is meegedeeld dat voor roken op de kamer een bedrag van €250 in rekening wordt gebracht, kan dit bedrag worden berekend indien daadwerkelijk op de kamer is gerookt, voor zover dit bedrag redelijk is en wettelijk is toegestaan.

5.9

Het maximaal toegestane aantal personen per accommodatie mag niet worden overschreden.

5.10

Indien een accommodatie door een afzonderlijke accommodatieaanbieder wordt

geëxploiteerd, blijft die aanbieder verantwoordelijk voor de diensten die hij zelf levert, waaronder de feitelijke accommodatie, voor zover wettelijk van toepassing.

5.11

De Organisatie verstrekt informatie over accommodaties zo nauwkeurig mogelijk. Voor zover de Organisatie uitsluitend bemiddelt tussen bezoeker en accommodatieaanbieder, is zij niet verantwoordelijk voor tekortkomingen die uitsluitend aan de accommodatieaanbieder kunnen worden toegerekend, onverminderd eventuele wettelijke verplichtingen van de Organisatie.

Artikel 6 – Treinreizen

6.1

Voor treinreizen die via de webshop van ESNS worden aangeboden, kan de Organisatie persoonsgegevens verzamelen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de boeking.

6.2

De voor de uitvoering van de treinreis noodzakelijke gegevens kunnen worden verstrekt aan Choo-Choo B.V. en/of Arriva en, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de reis, aan de betreffende vervoerder of andere betrokken dienstverleners.

6.3

Op de treinreis kunnen naast deze Algemene Voorwaarden aanvullende voorwaarden van de betreffende vervoerder, boekingspartner of dienstverlener van toepassing zijn. Deze voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar gesteld.

6.4

Indien Choo-Choo B.V. of een vervoerder de contractuele wederpartij voor de treinreis is, is deze partij verantwoordelijk voor de uitvoering van de treinreis voor zover dit uit de overeenkomst blijkt. De Organisatie kan niet aansprakelijk worden gehouden voor tekortkomingen van een zelfstandige dienstverlener voor zover deze niet aan de Organisatie kunnen worden toegerekend.

Artikel 7 – Cashless

7.1

ESNS kan gebruikmaken van een cashless betaalsysteem. De cashless functionaliteit kan beschikbaar zijn voor bezoekers die daarvoor in aanmerking komen. Betaling kan plaatsvinden via een NFC-polsbandje of chipkaart, hierna gezamenlijk: “Tag”.

7.2

De Tag kan worden gebruikt voor betalingen voor goederen en diensten op het Evenement en, indien aangegeven, als toegangsmiddel tot bepaalde locaties.

7.3

De Tag wordt beheerd door een door de Organisatie ingeschakelde dienstverlener, waaronder GET. Voor het gebruik van de Tag kunnen aanvullende voorwaarden van de dienstverlener gelden.

7.4

De Tag kan online en/of op daarvoor aangewezen locaties worden opgewaardeerd. Het maximale saldo bedraagt €200, tenzij vooraf anders wordt vermeld.

7.5

Na afloop van het Evenement kan ongebruikt tegoed worden terugbetaald overeenkomstig de op het moment van aankoop of opwaardering bekend gemaakte voorwaarden. Voor de

terugbetaling van het resterende bedrag wordt gerekend met €1 transactiekosten. Een terugbetaling kan uitsluitend worden aangevraagd indien het resterende saldo hoger is dan €2,50.

7.6

De bezoeker dient de Tag zorgvuldig te bewaren en verlies, diefstal of beschadiging daarvan onmiddellijk bij een servicepunt of via de door de Organisatie aangewezen contactmogelijkheid te melden.

7.7

Na een melding van verlies, diefstal of misbruik kan de Tag, voor zover technisch mogelijk, worden geblokkeerd. De Organisatie kan de bezoeker vragen informatie te verstrekken waarmee diens identiteit of recht op het saldo kan worden vastgesteld.

7.8

De Organisatie verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving. Indien GET of een andere dienstverlener persoonsgegevens verwerkt voor de cashless dienstverlening, gebeurt dit overeenkomstig de toepasselijke privacyverklaring en de tussen partijen gemaakte afspraken.

Artikel 8 – Overmacht, annulering en verplaatsing

8.1

Indien de Organisatie door een omstandigheid die haar redelijkerwijs niet kan worden toegerekend niet of niet volledig aan haar verplichtingen kan voldoen, is sprake van overmacht voor zover dit volgt uit de wet.

8.2

Onder omstandigheden die tot overmacht kunnen leiden, kunnen onder meer vallen: ernstige veiligheidsrisico's, overheidsmaatregelen, oorlog, terrorisme, pandemieën, natuurrampen, extreme weersomstandigheden, brand, ernstige storingen in essentiële voorzieningen, stakingen en andere omstandigheden die de doorgang van het Evenement redelijkerwijs onmogelijk of onverantwoord maken.

8.3

De omstandigheid dat een individuele artiest of andere programmaonderdeel uitvalt, betekent niet automatisch dat sprake is van overmacht of dat het gehele Evenement kan worden geannuleerd zonder de rechten van bezoekers in acht te nemen. De Organisatie zal afhankelijk van de omstandigheden beoordelen of het Evenement geheel of gedeeltelijk kan doorgaan.

8.4

Indien het Evenement wegens omstandigheden niet op de oorspronkelijk geplande datum kan plaatsvinden, kan de Organisatie besluiten het Evenement te verplaatsen of te annuleren.

8.5

Indien het Evenement door de Organisatie wordt geannuleerd, heeft de bezoeker recht op terugbetaling van het voor het toegangsbewijs betaalde bedrag, voor zover de wet niet anders bepaalt. De terugbetaling vindt plaats binnen een redelijke termijn en overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels.
Eventuele afzonderlijk betaalde service- of transactiekosten worden terugbetaald voor zover de toepasselijke wetgeving dat vereist.

8.6

Indien het Evenement wordt verplaatst naar een andere datum, blijft het toegangsbewijs in beginsel geldig voor de nieuwe datum.

8.7

Indien het Evenement naar een andere datum wordt verplaatst en de bezoeker het Evenement op de nieuwe datum niet kan of wil bezoeken, kan de bezoeker het toegangsbewijs binnen de door de Organisatie bekendgemaakte termijn annuleren en ontvangt hij het daarvoor betaalde bedrag terug, voor zover de wet geen andere regeling voorschrijft.

8.8

Indien een wezenlijk onderdeel van het Evenement wordt gewijzigd of vervalt, beoordeelt de Organisatie of de wijziging zodanig is dat bezoekers recht hebben op restitutie of een andere passende oplossing. Een dergelijke beoordeling vindt plaats met inachtneming van de omstandigheden van het geval.

Artikel 9 – Rechten van de Organisatie

9.1

Indien een bezoeker de Algemene Voorwaarden, huisregels of redelijke aanwijzingen van de Organisatie niet naleeft, kan de Organisatie passende maatregelen nemen, waaronder het weigeren of beëindigen van de toegang tot het Evenement.

9.2

De Organisatie kan een toegangsbewijs ongeldig verklaren indien aannemelijk is dat het toegangsbewijs vervalst is, frauduleus is verkregen of in strijd met deze Algemene Voorwaarden commercieel is doorverkocht.

9.3

De Organisatie kan een bezoeker die bij een eerder bezoek ernstige of herhaalde overtredingen heeft begaan, of van wie op grond van concrete omstandigheden redelijkerwijs moet worden gevreesd dat hij de veiligheid of orde zal verstoren, de toegang tot een Evenement tijdelijk of voor onbepaalde tijd ontfeggen.

De Organisatie past deze maatregelen naar redelijkheid en proportionaliteit toe, met inachtneming van de omstandigheden van het geval.

9.4

Bij een calamiteit kan de Organisatie de Evenementenlocatie geheel of gedeeltelijk ontruimen, openingstijden aanpassen of programmaonderdelen onderbreken. De Organisatie zal daarbij handelen met inachtneming van de veiligheid en de toepasselijke wettelijke verplichtingen.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

10.1

De Organisatie zal zich inspannen om het Evenement en de daarbij behorende diensten naar behoren te organiseren en uit te voeren.

10.2

De Organisatie is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van omstandigheden die niet aan haar kunnen worden toegerekend, waaronder handelen of nalaten van derden die door de Organisatie niet kunnen worden aangestuurd, behoudens voor zover de wet anders bepaalt.

10.3

De Organisatie is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van bezoekers, tenzij sprake is van een aan de Organisatie toe te rekenen tekortkoming.

10.4

De Organisatie is niet aansprakelijk voor wijzigingen in het programma, waaronder wijzigingen in artiesten, locaties en tijden, indien deze wijzigingen redelijkerwijs noodzakelijk zijn en geen wezenlijke tekortkoming opleveren. Dit laat eventuele wettelijke rechten van de bezoeker onverlet.

10.5

Indien de Organisatie aansprakelijk is voor schade van een bezoeker, is zij uitsluitend aansprakelijk voor schade die volgens de wet aan de Organisatie kan worden toegerekend. Voor zover wettelijk toegestaan, is de aansprakelijkheid beperkt tot directe schade.

10.6

De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien en voor zover aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt, waaronder aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de Organisatie of haar leidinggevenden, voor zover de wet daaraan gevolgen verbindt.

10.7

De Organisatie is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet opvolgen van redelijke veiligheidsinstructies door de bezoeker of van het bewust nemen van onverantwoorde risico's door de bezoeker.

10.8

Tijdens het Evenement kan harde muziek worden afgespeeld en kunnen stroboscopische of andere sterke lichteffecten worden gebruikt. De bezoeker wordt geadviseerd passende gehoorbescherming te dragen en, indien daarvoor aanleiding bestaat, het evenement tijdelijk te verlaten of een rustiger gedeelte op te zoeken. Bezoekers die gevoelig zijn voor lichtflitsen dienen hiermee rekening te houden.

Artikel 11 – Privacy, beeld- en geluidsopnamen**11.1**

De Organisatie verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke privacywetgeving. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in de Privacyverklaring van ESNS.

11.2

Tijdens het Evenement kunnen door of namens de Organisatie foto's, video's en geluidsopnamen worden gemaakt waarop bezoekers kunnen voorkomen.

11.3

De Organisatie kan deze opnamen gebruiken voor verslaglegging, communicatie, promotie en marketing van ESNS en toekomstige evenementen, voor zover dit verenigbaar is met de toepasselijke privacywetgeving en de belangen van betrokkenen.

11.4

De Organisatie zal bij het maken en gebruiken van beeld- en geluidsmateriaal rekening houden met de toepasselijke privacy- en portretrechtelijke regels. Voor specifieke, gerichte

portretten of andere situaties waarin aanvullende toestemming vereist is, zal de Organisatie die toestemming afzonderlijk verkrijgen.

11.5

Bezoekers kunnen voor vragen over of bezwaren tegen het gebruik van beeldmateriaal contact opnemen via de contactgegevens in de Privacyverklaring.

Artikel 12 – Klachten en slotbepalingen

12.1

Klachten over het Evenement of de uitvoering van een overeenkomst kunnen zo spoedig mogelijk worden gemeld via **support@esns.nl**. De bezoeker dient de Organisatie voldoende informatie te verstrekken om de klacht te kunnen beoordelen.

12.2

Op overeenkomsten tussen de Organisatie en bezoekers is Nederlands recht van toepassing, voor zover de wet niet anders bepaalt.

12.3

Geschillen worden voorgelegd aan de rechter die op grond van de wettelijke regels bevoegd is. Indien de bezoeker consument is, blijven de wettelijke regels over de bevoegde rechter volledig van toepassing.

12.4

Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van kracht. De betreffende bepaling wordt, indien mogelijk, vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

12.5

Deze Algemene Voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd op **24 september 2026**.