

Algemene voorwaarden

KAARTEN KOPEN / KAARTEN TERUGVINDEN

U kunt uw kaarten voor de evenementen van ILFU op onze website ilfu.com kopen en op de dag van het evenement vanaf een uur van tevoren ook aan de deur, mits het evenement niet is uitverkocht.

U kunt in ons kassasysteem betalen met de volgende betaalmethoden: Bancontact, iDeal, Maestro, Mastercard en Visa. De servicekosten kunnen per betaalmethode iets verschillen. Een abonnement op ons literaire platform is alleen via iDeal te betalen.

Nadat u uw bestelling hebt geplaatst ontvangt u binnen een uur de kaarten in uw mailbox. Het kan zijn dat het e-mail bericht per ongeluk in uw spambox terecht is gekomen.

Wilt u uw kaarten opnieuw opzoeken? Via deze link

<https://account.paylogic.com/i-lost-my-tickets> kunt u uw bestelling zien en bijbehorende e-tickets opnieuw opvragen

Mocht u ook daar geen tickets vinden en is het bedrag wel van uw rekening afgeschreven, kunt u het beste contact opnemen met de ILFU via post@ilfu.com. Een screenshot of datum en tijd van afschrijving is daarbij handig om u snel te kunnen helpen.

Een e-ticket is alleen online te verkrijgen en kan niet worden opgestuurd naar een huisadres. Kunt u uw ticket niet printen, dan mag u het op uw mobiele telefoon laten zien. We raden aan om de helderheid en het contrast van uw scherm hoog te zetten voor het scannen van het ticket.

Als u gebruik heeft gemaakt van een bepaald kortingstarief dan gaan wij ervan uit dat u dat rechtmatig heeft gedaan. Bij de ingang van het evenement controleren we uw ticket en kunnen we ook altijd vragen om bewijs dat het kortingstarief op u van toepassing is, denk aan een CJP-pas, een identiteitsbewijs om te laten zien of u inderdaad jonger dan 25 bent of een u-pas.

Als een evenement is uitverkocht dan kunt u helaas geen kaarten meer kopen. We werken niet met wachtlijsten. U kunt wel kijken op Ticketswap of daar kaarten worden aangeboden.

Voor cursussen van de ILFU Academy werken we wel met een wachtlijst; stuurt u dan even een mail naar info@ilfu.com.

ALS U TOCH NIET KUNT KOMEN

Het is niet mogelijk om kaarten te annuleren wanneer deze gekocht zijn. U kunt uw e-tickets wel weg geven aan iemand anders mits er geen gebruik is gemaakt van een – aan u persoonlijk gebonden- korting. De tickets van enkele van onze programma's kunnen aangeboden worden via ticketswap. Dat is een veilige manier om uw ticket door te verkopen

Heeft u een literaire cursus gekocht van onze ILFU Academy? Dan mag u tot 3 weken voor aanvang van de cursus annuleren en uw geld (min €4,50 administratiekosten) terugvragen. Doe dit via info@ilfu.com met opgaaf van redenen. Als u korter dan 3 weken van tevoren ontdekt dat u niet mee kunt doen met de cursus dan kunnen we u helaas geen geld teruggeven: de ruimte is ingeboekt, de docent is betaald, eventuele boeken en studiegidsen zijn ingekocht en personeel is ingeroosterd.

TOEGANKELIJKHEID

Bij evenementen die plaatsvinden in TivoliVredenburg kunt u op de website van het theater een aantal antwoorden vinden op vragen over toegankelijkheid

<https://www.tivolivredenburg.nl/bezoek/toegankelijkheid/>

Over het algemeen zijn de evenementen van ILFU ongeplaceerd. Dat betekent dat u zelf bij binnenkomst een plaats in de zaal kunt uitzoeken. Soms zijn er zaalwachten of medewerkers van ILFU die u daarbij assisteren. We vragen u de verzoeken van medewerkers op te volgen, er is altijd een goede reden als we u expliciet vragen een bepaalde plaats in te nemen.

Onze zaaldeuren gaan over het algemeen 45 minuten tot 30 minuten voor aanvang van een evenement open.

Als u in een rolstoel zit kunt u een regulier kaartje kopen en zorgen we op de avond of middag zelf dat u een goede plek in de zaal krijgt. In sommige zalen van TivoliVredenburg (zoals de Hertz) is het van belang even uw rolstoel te melden; dit wordt dan automatisch gevraagd in de laatste stap van het kaartkoop-proces. In TivoliVredenburg is een veelheid aan roltrappen, gewone trappen, gangen en liften. Daardoor is het voor mensen die slecht ter been zijn of in een rolstoel zitten soms nodig om aan een medewerker te vragen wat de beste manier is om een bepaalde zaal te bereiken. We vinden het vervelend dat er nog niet een meer vrije, altijd beschikbare manier is waarop rolstoelgebruikers makkelijk en zelfstandig naar boven kunnen in het grote TivoliVredenburg. Maar we staan met plezier en geduld voor u klaar om iedereen naar de zaal te begeleiden. Mail gerust bij twijfel of vragen naar post@ilfu.com

KLACHTEN

Op het moment dat iets rondom het ILFU festival niet naar uw zin is verlopen, in het kaartkoopproces, in de hospitality op de dag zelf, of tijdens het evenement, neem dan contact op met uw klacht. U kunt een mail sturen naar post@ilfu.com.

We proberen dan altijd om u zo goed mogelijk te helpen en samen te zoeken naar een passende oplossing. We verwijzen hierbij ook graag naar onze [gedragscode](#) waarin we uiteenzetten wat we hopen en verwachten van onszelf, ons publiek en onze bezoekers, en welk gedrag we niet tolereren