Elfstedenhal
Fryslânplein 1
8914 BZ Leeuwarden

tel: 058 213 55 55
www.elfstedenhal.frl
info@elfstedenhal.frl

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 27-08-2026

Op het gebruik van alle faciliteiten van de Stichting Elfstedenhal (hierna te noemen: de Elfstedenhal) zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Naast deze voorwaarden, gaan wij er als organisatie vanuit dat onze bezoekers op de hoogte zijn van de landelijke wet- en regelgeving. Bezoekers dienen te allen tijde deze algemene voorwaarden, wet- en regelgeving na te leven. Bij gebreke daarvan behoudt de Elfstedenhal zich het recht voor de bezoeker(s) de toegang te weigeren. Bezoekers dienen zich voorafgaand aan entree van de Elfstedenhal de inhoud van dit document te vergewissen. Bij gebruik van faciliteiten en/of activiteiten geleverd door de Elfstedenhal of door het aanschaffen van een entreebewijs verklaart men akkoord te zijn met de geldende algemene voorwaarden. Op verzoek ontvangt men een exemplaar van de geldende algemene voorwaarden.

ARTIKEL 1 – VEILIGHEID

Veiligheid heeft voor de Elfstedenhal de allerhoogste prioriteit. De bedrijfsvoering is hierop ingericht. Bezoekers dienen te allen tijde (veiligheids)instructies en/of aanwijzingen van medewerkers van de Elfstedenhal op te volgen.

1.1 - EHBO

Een bezoeker dient een (mogelijk) ongeval zo spoedig mogelijk bij een medewerker van de Elfstedenhal te melden. Bij voorkeur bij een ijsmeester.

1.2 - Cameratoezicht

Om de veiligheid van onze medewerkers en bezoekers te kunnen waarborgen maakt de Elfstedenhal gebruik van een camerasysteem. Het cameratoezicht vindt uitsluitend plaats voor:

- De veiligheid en gezondheid van iedereen die in de Elfstedenhal aanwezig is.
- De beveiliging van de toegang tot gebouw en terreinen.
- De bewaking van zaken die zich in het gebouw of op het terrein bevinden.
- Het vastleggen van incidenten.
- Het parkeerterrein is gemeentelijk gebied en valt niet onder het (camera)toezicht van de Elfstedenhal.

ARTIKEL 2 – AANSPRAKELIJKHEID

Het betreden van het terrein en de faciliteiten en het gebruik daarvan is volledig op eigen risico van de bezoeker(s)/deelnemer(s). De Elfstedenhal aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, geleden of nog te lijden door bezoeker(s)/deelnemer(s), ontstaan door welke oorzaak dan ook, tenzij die schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de medewerkers van de Elfstedenhal. Enige in rechte

onherroepelijk vastgestelde aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering van de Elfstedenhal.

Indien bezoeker(s)/deelnemer(s) de in dit reglement c.q. algemene voorwaarden gestelde verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen, zijn zij volledig aansprakelijk en verplicht alle directe en indirecte schade te vergoeden die de Elfstedenhal daardoor lijdt dan wel in de toekomst nog zal gaan lijden.

Als door overmacht de Elfstedenhal niet in staat is om ijs aan te bieden, behoudt zij zich het recht voor activiteiten en/of aangegane verplichtingen te annuleren zonder verplichting tot restitutie. Onder overmacht vallen in ieder geval (technische) storingen aan (ijs)machines en installaties, weersomstandigheden en overheidsbeperkende maatregelen.

ARTIKEL 3 – TOEGANG

Toegang tot de Elfstedenhal is alleen mogelijk met een geldig toegangsbewijs; bezoekers dienen deze desgevraagd te allen tijde te kunnen tonen.

3.1 – Toegangsbewijzen

In de Elfstedenhal zijn verschillende toegangsbewijzen in omloop, hieronder behandelen we de verschillende bewijzen:

<u>Entreekaart</u>

- Een entreekaart is verkrijgbaar via onze webshop of aan de kassa van de Elfstedenhal
- Een entreekaart is éénmalig geldig tijdens het seizoen van aankoop
- Een entreekaart is niet persoonsgebonden
- Voor een eenmaal gekochte entreekaart is restitutie niet mogelijk

<u>11-rittenkaart</u>

- Een 11-rittenkaart is verkrijgbaar bij de kassa van de Elfstedenhal
- Een 11-rittenkaart is na datum van aankoop 5 jaar geldig
- Een 11-rittenkaart is niet persoonsgebonden
- Voor een eenmaal gekochte 11-rittenkaart is restitutie niet mogelijk
- Bij verlies van een 11-rittenkaart dient dit direct te worden gemeld bij de receptie van de Elfstedenhal
- Bij verlies van een 11-rittenkaart wordt € 5,00 in rekening gebracht voor een nieuwe abonnementspas

<u>Abonnement</u>

- Er zijn vier verschillende abonnementsvormen in de Elfstedenhal: jeugd, basis, comfort en premium
- Een abonnement is verkrijgbaar bij de kassa van de Elfstedenhal
- Een abonnement is geldig tijdens het seizoen van aankoop
- Een abonnement is persoonsgebonden

- Voor een eenmaal gekocht abonnement is restitutie niet mogelijk
- Bij verlies van een abonnementspas dient dit direct te worden gemeld bij de receptie van de Elfstedenhal
- Bij verlies van een abonnementspas wordt € 5,00 in rekening gebracht voor een nieuwe pas

3.2 - (Toegangs)prijzen en wijzigingen

- De Elfstedenhal behoudt zich het recht om prijsaanpassingen door te voeren vanaf het moment dat zij daar gegronde aanleiding toe zien
- Clubs, verenigingen en overige huurders van ijs worden begin juni geïnformeerd over tarieven voor het nieuwe seizoen.

ARTIKEL 4 – PRIVACYBELEID

De Elfstedenhal is ervan overtuigd dat de bescherming van persoonsgegevens van essentieel belang is voor haar activiteiten. Daarom geven wij u in deze paragraaf heldere en transparante informatie over de wijze waarop de Elfstedenhal persoonsgegevens verwerkt van klanten.
Uiteraard worden de persoonsgegevens van onze klanten zorgvuldig behandeld en beveiligd. Hierbij houdt de Elfstedenhal zich in alle gevallen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is de Elfstedenhal. De verwerkingen van persoonsgegevens zijn aangemeld bij de Toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

4.1 - Waarvoor verwerken wij uw persoonsgegevens

Er zijn meerdere doeleinden waarvoor de Elfstedenhal uw persoonsgegevens verzamelt en verwerkt, namelijk:

- Als u een lidmaatschap bij een vereniging afsluit om in de Elfstedenhal te kunnen sporten.
- Als u producten en/of diensten van de Elfstedenhal afneemt.
  Als u contact heeft met de Elfstedenhal. Hieronder verstaan wij telefonisch contact, maar ook als u een e-mail stuurt, het contactformulier invult, meedoet aan enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken, gebruik maakt van onze (mobiele) website, inlogt op uw account, u aanmeldt voor nieuwsbrieven of ons via social media benadert;
- Voor de uitvoering van een overeenkomst, bijvoorbeeld het volgen van schaatslessen en het sturen van informatie daarover;
- Voor derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, bijvoorbeeld het volgen van een clinic;
- Voor interne analyses voor procesverbetering, marktonderzoek en de ontwikkeling van producten en diensten;
- Om u van (nieuwe) producten en diensten op de hoogte te houden. Rechtstreeks maar ook door campagnes via o.a. social media. De Elfstedenhal probeert daarbij rekening te houden met voorkeuren op basis van reeds afgenomen producten of diensten en interesses op basis van, met uw toestemming, vastgelegd gebruik van onze (mobiele) website.

4.2 - E-mail
De Elfstedenhal verstuurt per seizoen meerdere nieuwsbrieven via e-mail. Wanneer u toestemming heeft gegeven voor het verzenden van een nieuwsbrief dan wordt deze toegezonden. U kunt uw toestemming altijd intrekken door u via de afmeldlink af te melden voor de nieuwsbrief of door een e-mail te sturen naar info@elfstedenhal.frl.

4.3 - Uw recht van verzet
Indien u in het geheel geen prijs stelt op informatie over producten of diensten, dan kunt u op elk moment uw toestemming intrekken door ons een e-mail te sturen via info@elfstedenhal.frl. Dit e-mailadres kunt u ook gebruiken om inzage, aanpassing of verwijdering van uw persoonsgegevens te vragen.

4.4 - Gebruik van persoonsgegevens door derden.
De Elfstedenhal geeft uw persoonsgegevens nooit zonder uw toestemming aan derden door voor bijvoorbeeld commerciële, charitatieve of ideële doeleinden.

4.5 - Social Media
De Elfstedenhal gaat graag, via het web en (eigen) social media kanalen, in dialoog met klanten. Het doel hiervan is om nuttige en relevante informatie te bieden en vragen te beantwoorden. De Elfstedenhal volgt hiervoor actief het internet en social media kanalen.

Hierbij spant de Elfstedenhal zich in om discussies op deze kanalen te volgen, daaraan deel te nemen en proactief in te gaan op individuele, relevante vragen en opmerkingen. De Elfstedenhal behoudt zich het recht voor om niet op iedere vraag of opmerking te reageren. Aan het wel of niet inhoudelijk reageren kan dan ook geen enkel recht worden ontleend.

Het kan voorkomen dat bij het deelnemen aan discussies en het beantwoorden van vragen of het reageren op opmerkingen, de Elfstedenhal (persoons)gegevens vast zal leggen. Deze zullen uiteraard in overeenstemming met dit privacybeleid worden verwerkt.

De Elfstedenhal is niet verantwoordelijk voor de omgang met persoonsgegevens door andere deelnemers aan haar social media kanalen of de content op haar social media kanalen. Indien u vragen of opmerkingen heeft, kunt u contact opnemen met de Elfstedenhal via info@elfstedenhal.frl.

4.6 - Beeldmateriaal
De Elfstedenhal houdt zich het recht voor om foto’s en filmpjes van haar bezoekers vast te leggen. Dit beeldmateriaal kan later ingezet worden voor commerciële doeleinden.

4.7 - Gebruik van cookies
De Elfstedenhal maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies. Dit is een klein eenvoudig bestandje met gegevens dat of op de harde schijf van uw computer wordt opgeslagen of in de sessie van uw browser staat.

4.8 - Website Elfstedenhal
Op de website van de Elfstedenhal treft u een aantal links aan naar andere websites. De Elfstedenhal kan echter geen verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de omgang door die partijen met uw gegevens. Lees hiervoor de privacyverklaring, indien aanwezig, van de site die u bezoekt.

4.9 - Vragen
Heeft u na het lezen vragen of opmerkingen over ons privacybeleid, dan kunt u deze richten aan: Elfstedenhal, t.a.v. Directie, Fryslânplein 1, 8914 BZ Leeuwarden of door een e-mail te sturen naar: info@elfstedenhal.frl.

ARTIKEL 5 – SCHAATSLESSEN, SCHOOLSCHAATSEN EN IJSVERHUUR

5.1 Algemeen
De Elfstedenhal verzorgt schaatslessen via de 11SSchool. Zij bieden reguliere lessen, privélessen en schoolschaatsen aan. Daarnaast biedt de Elfstedenhal mogelijkheden voor (ijs)verhuur en evenementen. Op alle activiteiten zijn deze algemene voorwaarden en de onderstaande aanvullende bepalingen van toepassing.

Aanwijzingen en instructies van medewerkers, trainers en/of cursusleiding dienen te allen tijde direct te worden opgevolgd. Van alle deelnemers, gebruikers en huurders wordt verwacht dat zij zich houden aan de geldende baanregels en veiligheidsvoorschriften.
In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, beslist de Elfstedenhal.

5.2 - 11SSchool
5.2.1 Lessen
Voor deelname aan de 11SSchool dient de deelnemer zich vooraf aan te melden. Door inschrijving verklaart de deelnemer akkoord te gaan met deze voorwaarden.

- De lessen duren in beginsel 60 minuten, tenzij anders vermeld.
- De cursus bestaat uit maximaal 20 lessen, tenzij anders aangegeven.
- Wijzigingen in lestijden of lesindeling worden gecommuniceerd via de website, e-mail en/of sociale media.
- Het lesgeld is inclusief instructie en toegang tot de Elfstedenhal.
- Gemiste lessen kunnen niet worden ingehaald of verplaatst.
- De Elfstedenhal behoudt zich het recht voor cursussen bij onvoldoende deelname te annuleren, deelnemers te weigeren bij overinschrijving of een passend alternatief aan te bieden.
- De lesgroepen bestaan uit maximaal 15 personen.
- Tijdens de lessen bepaalt de trainer het niveau en de groepsindeling van de deelnemer. Indien deelnemers gezamenlijk willen schaatsen, is het laagste niveau leidend.
- Het dragen van handschoenen en een helm is tijdens alle lessen verplicht.
- Het is mogelijk een proefles te volgen tegen het geldende tarief. Aanmelding verloopt via schaatsschool@elfstedenhal.frl.

5.2.2 Toegangspas
Voor deelname aan de schaatslessen is een geldige toegangspas vereist.
De toegangspas dient voorafgaand aan de eerste les bij de receptie te worden opgehaald.
De deelnemer dient de toegangspas altijd bij zich te hebben en op verzoek te tonen.
Bij verlies of beschadiging van de toegangspas worden vervangingskosten van € 5,00 in rekening gebracht.

5.2.3 Annulering en wijziging
Annulering van een cursus dient schriftelijk te gebeuren.
Restitutie vindt uitsluitend plaats indien tevens de toegangspas wordt ingeleverd.
Bij annulering van een cursus wordt 50% van het resterende lesgeld gerestitueerd, onder aftrek van € 12,50 administratiekosten.

Bij wijziging van een inschrijving naar een ander lesuur worden € 12,50 administratiekosten in rekening gebracht.

5.3 - Privélessen

5.3.1 Algemeen
De Elfstedenhal biedt de mogelijkheid tot het afnemen van één of meerdere privélessen onder begeleiding van een trainer van de Elfstedenhal.

- Een privéles duurt in beginsel 60 minuten, tenzij anders overeengekomen.
- De kosten van de privéles worden vooraf overeengekomen en dienen voorafgaand aan de les te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- Naast de kosten van de trainer zijn de reguliere toegangskosten verschuldigd.
- De deelnemer dient minimaal 15 minuten voor aanvang aanwezig te zijn.
- Het dragen van handschoenen en een helm is verplicht.

5.3.2 Annulering

- Een bevestigde privéles kan uitsluitend schriftelijk worden geannuleerd.
- Kosteloze annulering is mogelijk tot uiterlijk 48 uur voor aanvang van de privéles.
- Bij annulering binnen 48 uur voor aanvang blijft het volledige bedrag verschuldigd.

5.4 - Schoolschaatsen

5.4.1 Algemeen
Op het Schoolschaatsen zijn aanvullende voorwaarden van toepassing.

- Het dragen van handschoenen en een helm is voor alle deelnemers verplicht.
- Het aantal via de website aangemelde leerlingen geldt als definitief en wordt volledig gefactureerd. Dit aantal kan uitsluitend naar boven worden aangepast.

5.4.2 Lessen

- Het lesprogramma bestaat uit vier lessen van 45 minuten voor leerlingen van groep 3 tot en met 8.
- De lessen vinden plaats op de 30×60 meterbaan en in de Blauwe Hal.
- Leerlingen worden bij aanvang ingedeeld op niveau. De instructeurs kunnen de indeling gedurende het programma aanpassen.
- Het Schoolschaatsen vindt plaats op vaste ochtenden, afhankelijk van het aantal aanmeldingen.
- De lessen worden verzorgd door gediplomeerde schaatstrainers en, indien van toepassing, stagiairs onder begeleiding.

5.4.3 Blij-Dat-Ik-Glij abonnement

- Indien een school deelneemt aan het Schoolschaatsen, kunnen alle leerlingen van de betreffende school gebruikmaken van een Blij-Dat-Ik-Glij abonnement.
- Dit abonnement geeft gedurende één seizoen toegang tot recreatief schaatsen tijdens de daarvoor geldende openingstijden.
- Aanvragen verlopen via de website. Het abonnement kan worden afgehaald bij de receptie.

5.4.4 Annulering en restitutie

- Gemiste lessen kunnen niet worden ingehaald.
- Voor gemiste lessen vindt geen restitutie plaats.

5.5 - Aansprakelijkheid schaatslessen

- De deelnemer verklaart door inschrijving in voldoende gezondheid te verkeren en geen fysieke of mentale beperkingen te hebben die deelname aan de activiteit belemmeren.
- Deelname aan lessen, trainingen en overige activiteiten geschiedt volledig op eigen risico.
- De deelnemer vrijwaart de Elfstedenhal, de 11SSchool en haar medewerkers voor aanspraken wegens schade of letsel voortvloeiend uit fysieke of mentale beperkingen van de deelnemer.
- De Elfstedenhal is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreeks gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Elfstedenhal.
- De Elfstedenhal is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van deelnemers.

5.6 - IJsverhuur en evenementen

5.6.1 Algemeen

Eenieder die ijs of een ruimte huurt bij de Elfstedenhal dient zich aan de onderstaande voorwaarden te houden.

- Reclame-uitingen, promotionele activiteiten en acquisitie in of rondom de Elfstedenhal zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Elfstedenhal.
- Het is zonder toestemming niet toegestaan consumpties, etenswaren of goederen te verstrekken of te verkopen.
- Het meebrengen en nuttigen van alcoholhoudende dranken is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming.
- Verkoop van schaatsartikelen en het verrichten van slijp- of herstelwerkzaamheden is niet toegestaan zonder toestemming van de Elfstedenhal.
- Reserveringen voor ijshuur kunnen worden gemaakt per 5 minuten, met een minimumduur van 50 minuten.

5.6.2 Evenementen en incidentele activiteiten

- Bijzondere evenementen en incidentele activiteiten dienen bij voorkeur vóór aanvang van het seizoen te worden ingepland.
- De Elfstedenhal behoudt zich het recht voor incidentele of bijzondere evenementen te plannen waardoor gereserveerde uren kunnen vervallen.
- Indien geplande uren vervallen, wordt in overleg gezocht naar compensatie in tijd of restitutie van de betreffende huurkosten.

5.6.3 Annulering

- Annulering van een reservering dient schriftelijk per e-mail plaats te vinden.
- Voor annulering geldt een opzegtermijn van twee weken vóór aanvang van de activiteit. Bij latere annulering blijft het volledige bedrag verschuldigd.
- Het opgegeven aantal personen geldt als definitief en kan tot uiterlijk 72 uur voorafgaand aan de activiteit schriftelijk worden gewijzigd.

5.6.4 Betaling

- Facturen dienen uiterlijk binnen twee weken na factuurdatum te worden voldaan.
- Bij overschrijding van de betalingstermijn is wettelijke rente verschuldigd en komen alle incasso- en administratiekosten voor rekening van de huurder.
- De Elfstedenhal behoudt zich het recht voor de huurder bij betalingsachterstand de toegang te ontzeggen, zonder recht op restitutie.

5.6.5 Gebruik van ruimtes en faciliteiten

- IJsvloeren mogen uitsluitend via de aangewezen toegangen worden betreden en verlaten.
- Nooddeuren mogen uitsluitend in noodsituaties worden gebruikt.
- Gebruik van kleedkamers, jurykamers, vergaderruimtes en bergingen geschiedt uitsluitend in overleg met de Elfstedenhal.
- Bij verlies van een verstrekte sleutel wordt € 50,00 in rekening gebracht.
- Gebruikte ruimtes dienen schoon en opgeruimd te worden achtergelaten. Eventuele schoonmaakkosten worden doorbelast aan de huurder.
- Opslag van materialen en hulpmiddelen is uitsluitend toegestaan na toestemming van de Elfstedenhal en mag nooit nooduitgangen blokkeren.

5.6.6 Aansprakelijkheid (ijs)verhuur en evenementen

- De huurder is gedurende de gehuurde uren verantwoordelijk voor naleving van wet- en regelgeving, toezicht en veiligheid.
- De huurder is aansprakelijk voor schade aan het gebouw, interieur, inventaris of faciliteiten die ontstaat door het gebruik van de huurder of diens bezoekers.
- Tijdens trainingen en evenementen draagt de huurder zorg voor voldoende toezicht en EHBO-bezetting.
- De huurder dient adequaat verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid en dient hiervan op verzoek bewijs te overleggen.
- De Elfstedenhal is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de Elfstedenhal.
- De huurder onthoudt zich van gedragingen die de bedrijfsvoering of veiligheid van de Elfstedenhal kunnen schaden of belemmeren.

ARTIKEL 6 – REGELS

Om de veiligheid binnen de Elfstedenhal zo goed mogelijk te kunnen waarborgen zijn er verschillende regels in en rondom het gebouw van kracht. Bezoekers dienen zich hier te allen tijde aan te houden.

6.1 - Algemeen

- Roken is overal in en rondom de Elfstedenhal verboden.
- Toegang tot de Elfstedenhal is alleen mogelijk met een geldig toegangsbewijs; bezoekers dienen deze desgevraagd te allen tijde te kunnen tonen.
- Er bestaat een identificatieplicht op en rondom het terrein. Indien medewerkers van of namens de Elfstedenhal daarom verzoeken, moet een bezoeker zich kunnen identificeren en het toegangsbewijs kunnen tonen.
- Het nuttigen van alcohol in of rondom de faciliteiten en het terrein van de Elfstedenhal is niet toegestaan, met uitzondering van de daartoe bestemde horecapunten.
- Het restaurant mag niet op schaatsen worden betreden.
- Bezoekers zijn verplicht gevonden voorwerpen af te geven bij de receptie.
- Afval dient in de daarvoor bestemde afvalbakken te worden gedeponeerd.
- Huisdieren zijn alleen toegestaan in de centrale entreehal en in het restaurant. Huisdieren zijn verboden op of rondom de banen.
- Het is voor bezoekers ten strengste verboden soft-/harddrugs bij zich te dragen of te gebruiken van welke soort, of op welke manier dan ook.
- Het is bezoekers ten strengste verboden wapens van welke soort dan ook bij zich te dragen of voorhanden te hebben.
- Bedreiging, mishandeling en iedere andere vorm van agressie zijn verboden, evenals ongewenste intimiteiten, racisme en/of discriminatie.
- Bij diefstal of moedwillige beschadiging van eigendommen wordt aangifte gedaan.
- Overtreding of het niet naleven van de huisregels of ander ongeoorloofd gedrag kan leiden tot ontzegging van de toegang, uitsluiting van deelname aan activiteiten of inname van de verstrekte toegangspas c.q. het abonnement voor bepaalde of onbepaalde tijd, zonder dat de Elfstedenhal gehouden is tot restitutie van entree-/ abonnements- of andere gelden ofwel anderszins schadeplichtig wordt jegens de bezoeker.

6.2 - Op en rondom alle ijsvloeren

- Aanwijzingen van medewerkers van de Elfstedenhal dienen te allen tijde terstond te worden opgevolgd.
- Het middenterrein mag alleen worden betreden via de daartoe bestemde tunnel.
- Het dragen van handschoenen en een helm is op alle ijsvloeren verplicht tijdens recreatieve uren.
- De ijsvloeren mogen alleen op schaatsen worden betreden, waarbij de schaatsen deugdelijk dienen te zijn. Wanneer een medewerker opmerkt dat het materiaal ondeugdelijk is behoudt zij zich het recht de gebruiker van de ijsvloer te weren.
- Het gebruik van sleeën, kinderwagens en ballen op de ijsvloeren is niet toegestaan, tenzij de Elfstedenhal een evenement organiseert waarbij dergelijke zaken zijn toegestaan.
- IJshockeysticks en pucks zijn alleen toegestaan op de daarvoor bestemde momenten.

- Op de ijsvloeren mogen uitsluitend consumpties genuttigd worden uit kunststof bidons.
- Het is verboden op de boarding te zitten of te klimmen of anderszins daarvan gebruik te maken.

6.3 - Specifiek op de 400-meterbaan
– De binnenzijde van de 400-meterbaan is bestemd voor snelle rijders, tenzij anders aangegeven.
– De buitenzijde van de 400-meter baan is bestemd voor uitrijdende en langzamere rijders, tenzij anders aangegeven.
– De juiste schaatsrichting op de 400-meterbaan is tegen de klok in.
– Tijdens de dweilpauzes – de rode zwaailamp brandt dan – moeten alle schaatsers het ijs hebben verlaten en is toegang op het ijs niet toegestaan.

ARTIKEL 7 - WEBSHOP

7.1 - Toepasselijkheid
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van de 11SShop en op iedere aankoop tussen de 11SShop en de klant.

- Door het plaatsen van een bestelling verklaart de klant zich akkoord met deze algemene voorwaarden, voor zover deze aankoop de wettelijke vereisten vóór of bij het sluiten van de aankoop beschikbaar zijn gesteld.
- De algemene voorwaarden zijn via de webshop www.11SShop.nl beschikbaar en kunnen door de klant worden opgeslagen en/of afgedrukt.
- Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze vooraf schriftelijk of elektronisch met de klant zijn overeengekomen.
- Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden ongeldig blijken te zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

7.2 - Het aanbod

- De 11SShop beschrijft de aangeboden producten zo volledig en nauwkeurig mogelijk.
- Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de 11SShop niet.
- Afbeeldingen, kleuren, maten en andere productinformatie worden zo nauwkeurig mogelijk weergegeven. Kleine afwijkingen die redelijkerwijs niet te voorkomen zijn, geven niet automatisch recht op ontbinding van de aankoop.
- Het aanbod vermeldt duidelijk de prijs, eventuele bijkomende kosten, betaalmogelijkheden, belangrijkste productkenmerken en overige informatie die wettelijk verplicht is.
- Medewerkers van onze 11SShop besteden de grootst mogelijke zorg aan de juistheid en actualiteit van de informatie, afbeeldingen, specificaties, prijzen en overige productinformatie die op onze webshop wordt weergegeven. Het kan echter voorkomen dat hierin een kennelijke schrijf-, druk-, typ- of afbeeldingsfout voorkomt, of dat een product door de fabrikant of leverancier wordt gewijzigd, vervangen of aangepast, waardoor de weergegeven informatie of afbeelding niet volledig overeenkomt met het daadwerkelijk geleverde product. Aan afbeeldingen, teksten, specificaties en andere productinformatie kunnen daarom geen rechten worden ontleend indien sprake is van een dergelijke kennelijke fout, wijziging of vergissing. Wij behouden ons het recht voor om dergelijke fouten en onjuistheden te corrigeren en productinformatie waar nodig aan te passen.

Deze bepaling laat de wettelijke rechten van de consument, waaronder het recht op een product dat aan de overeenkomst beantwoordt, onverlet.

7.3 - Totstandkoming van de aankoop

- De aankoop komt tot stand op het moment dat de klant de bestelling via de Webshop plaatst en de 11SShop deze bestelling elektronisch heeft bevestigd, tenzij de 11SShop de bestelling niet accepteert.
- De 11SShop stuurt na het plaatsen van een bestelling zo spoedig mogelijk een elektronische orderbevestiging naar het door de Klant opgegeven e-mailadres.
- De Klant is verantwoordelijk voor het juist invullen van de verstrekte gegevens.
- De 11SShop kan een bestelling weigeren indien daar een gegronde reden voor bestaat, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een kennelijke prijsfout, een onjuiste voorraadweergave of een redelijk vermoeden van fraude.

7.4 - Prijzen en betaling

- Alle door de 11SShop vermelde prijzen zijn in euro's en zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Eventuele verzendkosten en andere bijkomende kosten worden vóór het afronden van de bestelling duidelijk aan de klant vermeld.
- De klant betaalt de bestelling via één van de betaalmethoden die in de Webshop worden aangeboden.
- Indien een betaling niet tijdig wordt uitgevoerd, is de 11SShop gerechtigd de uitvoering van de bestelling op te schorten voor zover dit wettelijk is toegestaan.
- De 11SShop kan prijswijzigingen doorvoeren voor toekomstige bestellingen. Een reeds gesloten aankoop wordt niet eenzijdig gewijzigd.

7.5 - Levering en levertijd

- De 11SShop zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten bij de uitvoering van bestellingen.
- De bestelling wordt geleverd op het door de klant opgegeven afleveradres.
- De verwachte levertijd wordt vóór of tijdens het bestellen aan de klant meegedeeld.
- Indien een bestelling niet binnen de afgesproken termijn kan worden geleverd, wordt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
- Indien de levering blijvend niet mogelijk is, heeft de klant recht op ontbinding van de aankoop en terugbetaling van reeds betaalde bedragen, voor zover wettelijk van toepassing.
- Het risico van het product gaat bij een consumentenkoop over op de klant op het moment dat de klant of een door hem aangewezen derde het product heeft ontvangen.
- Indien de klant een verkeerd afleveradres opgeeft, kunnen eventuele extra bezorgkosten aan de klant worden doorberekend indien dit wettelijk is toegestaan.

7.6 - Herroepingsrecht

- Bij aankoop via de Webshop heeft de consument in beginsel het recht de aankoop gedurende **14 dagen** zonder opgave van reden te herroepen. De wettelijke bedenktijd is bij een online aankoop doorgaans 14 dagen vanaf de dag nadat de consument, of een door hem aangewezen derde, het product heeft ontvangen.
- De consument hoeft tijdens deze bedenktijd geen reden voor de herroeping op te geven.
- De consument maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen de bedenktijd een ondubbelzinnige verklaring aan de 11SShop te sturen, dit kan per mail met vermelding van het ordernummer.
- Na de verklaring tot herroeping moet het product in beginsel binnen 14 dagen worden teruggestuurd.
- De consument mag het product tijdens de bedenktijd beoordelen en uitproberen voor zover dat nodig is om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen.
- De consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van gebruik dat verder gaat dan noodzakelijk om het product te beoordelen.
- Voor schaatsen geldt in het bijzonder dat de consument deze bij voorkeur binnenshuis en op een schone ondergrond past. Schaatsen die daadwerkelijk op ijs zijn gebruikt, kunnen door gebruikssporen, beschadigingen of slijtage vertonen. Voor dergelijke waardevermindering kan de consument aansprakelijk zijn voor zover de wet dit toestaat.
- Een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldt alleen indien de betreffende bestelling daadwerkelijk onder een wettelijke uitzonderingsgrond valt.

7.7 - Retourneren

- Bij herroeping dient de Klant het Product terug te sturen naar:
  Stichting Elfstedenhal
  t.a.v. 11SShop
  Fryslânplein 1
  8914 BZ Leeuwarden
- De directe kosten van het terugzenden van een product komen voor rekening van de klant, tenzij de 11SShop heeft aangegeven deze kosten te dragen of de wet anders bepaalt.
- De klant dient het product, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zorgvuldig te verpakken zodat het tijdens het transport niet beschadigt.
- Het gebruik van de originele verpakking is gewenst, maar het ontbreken daarvan betekent niet automatisch dat de klant geen gebruik kan maken van het herroepingsrecht.
- De 11SShop mag wachten met terugbetaling totdat het product is terugontvangen.

7.8 - Terugbetaling na herroeping

- Na een geldige herroeping betaalt de 11SShop de door de klant voor het betreffende product betaalde bedragen terug, inclusief de oorspronkelijke standaardleveringskosten, voor zover wettelijk vereist.
- Indien de klant heeft gekozen voor een duurdere leveringsmethode dan de goedkoopste aangeboden standaardlevering, hoeft het verschil niet te worden terugbetaald.

- De terugbetaling vindt plaats met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie is verricht, tenzij de klant uitdrukkelijk met een andere methode instemt.
- De terugbetaling vindt plaats binnen de wettelijke termijn.

7.9 - Wettelijke garantie en conformiteit

- De 11SShop staat ervoor in dat de geleverde producten voldoen aan de aankoop en aan hetgeen de klant daarvan redelijkerwijs mag verwachten.
- Op consumentenkoop geldt de wettelijke garantie. Er bestaat in Nederland geen algemene vaste wettelijke garantietermijn; de verwachte levensduur en omstandigheden van het product spelen onder meer een rol.
- Indien een product niet aan de voorwaarden voldoet, heeft de klant recht op een passende wettelijke oplossing, zoals kosteloos herstel of vervanging en, indien daarvoor aanleiding bestaat, prijsvermindering of terugbetaling.
- De wettelijke rechten van de klant worden niet beperkt door een eventuele fabrieksgarantie of aanvullende commerciële garantie.
- Normale slijtage valt niet onder de wettelijke garantie voor zover deze slijtage past bij het normale gebruik en de normale levensduur van het product.
- Schade die is ontstaan door onjuist gebruik, onjuist onderhoud, gebruik in strijd met de gebruiksvoorschriften of andere omstandigheden die aan de klant zijn toe te rekenen, valt niet onder de wettelijke garantie.

7.10 - Schaatsen en schaatsmateriaal

- Schaatsen en schaatsmateriaal zijn gebruiksproducten die onderhevig kunnen zijn aan slijtage.
- De klant dient de producten te gebruiken zoals de gebruiks- en onderhoudsinstructies van de fabrikant en/of de 11SShop voorschrijft.
- Schade die ontstaat door onjuist gebruik, bijvoorbeeld schaatsen op een ongeschikte ondergrond, het niet onderhouden van schaatsen of het niet opvolgen van veiligheids- en onderhoudsinstructies, kan buiten de garantie vallen voor zover dit wettelijk is toegestaan.
- Slijtage van bijvoorbeeld schaatsijzers, slijpvlakken, veters, beschermers of andere slijtagegevoelige onderdelen is niet zonder meer een gebrek.
- Een eventueel advies over de juiste maat, pasvorm of het type schaats is gebaseerd op de door de klant verstrekte informatie. De uiteindelijke keuze voor een product blijft de verantwoordelijkheid van de klant, tenzij de 11SShop een specifiek en bindend advies heeft gegeven.
- De klant dient schaatsen en accessoires vóór gebruik te controleren op zichtbare beschadigingen of gebreken. Bij een mogelijk veiligheidsrisico dient het product niet te worden gebruikt en dient de klant contact op te nemen met de 11SShop.

7.11 - Klachten

- Klachten over een geleverd Product kunnen worden gemeld via: shop@elfstedenhal.frl
- De klant dient een klacht zo volledig mogelijk te omschrijven en, indien relevant, het ordernummer en foto's van het probleem mee te sturen.
- De 11SShop probeert klachten zo spoedig mogelijk te behandelen en binnen een redelijke termijn inhoudelijk te reageren.
- Een klacht ontslaat de klant niet van betalingsverplichtingen, tenzij de wet anders bepaalt.

7.12 Persoonsgegevens

- De 11SShop verwerkt persoonsgegevens van klanten uitsluitend conform de toepasselijke privacywetgeving.
- Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens staat in de privacyverklaring, artikel 4 van dit document

7.13 - Aansprakelijkheid

- De 11SShop is uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover dit op grond van dwingend recht wettelijk verplicht is.
- De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden niet voor zover toepassing daarvan wettelijk niet is toegestaan, bijvoorbeeld bij schade als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de 11SShop.
- De wettelijke rechten van consumenten worden door dit artikel niet beperkt.
- De 11SShop is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van gebruik van een product op een wijze die redelijkerwijs niet van het product mag worden verwacht, voor zover de wet dit toestaat.

7.14 - Overmacht

- De 11SShop is niet gehouden tot nakoming van een verplichting indien sprake is van overmacht, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
- Onder overmacht kan onder meer worden verstaan: storingen in transport, productieproblemen bij leveranciers, ernstige storingen in de Webshop, brand, overheidsmaatregelen, natuurrampen en andere omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloedssfeer van de 11SShop liggen.
- Indien een situatie van overmacht langer duurt dan redelijkerwijs aanvaardbaar is, zullen de 11SShop en de klant in overleg treden over een passende oplossing.

7.15 - Intellectuele eigendomsrechten

- Alle teksten, foto's, afbeeldingen, logo's, ontwerpen en overige content die door de 11SShop op de Webshop worden gepubliceerd, blijven eigendom van de 11SShop of diens licentiegevers, tenzij anders aangegeven.
- Het is niet toegestaan deze content zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende te kopiëren, verspreiden of commercieel te gebruiken, tenzij dit wettelijk is toegestaan.

ARTIKEL 8 – ELFSTEDENTOCHT
Als er een Elfstedentocht wordt uitgeschreven door de Koninklijke Vereniging Friesche Elf Steden, zal de inschrijving, start en de uitschrijving van de tocht plaatsvinden in de Elfstedenhal. In dit geval zal de Elfstedenhal circa een week gesloten zijn voor alle andere activiteiten. Alle volgens rooster geplande trainingen en/of evenementen komen hierdoor automatisch te vervallen en zullen in overleg op een later tijdstip worden gecompenseerd. Indien compensatie in tijd niet mogelijk is, ontvangt de ijshuurder/bezoeker/deelnemer/cursist een restitutie van de prijs van de vervallen uren. Voor eventuele hierdoor bij de ijshuurder/bezoeker/deelnemer/cursist te lijden schade is de Elfstedenhal niet aansprakelijk.

ARTIKEL 9 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK
Op deze algemene voorwaarden en elke overeenkomst/afspraak tussen de Elfstedenhal en een derde is Nederlands recht van toepassing. Elk eventueel te rijzen geschil dient te worden voorgelegd aan de uitsluitend bevoegde Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden.

ARTIKEL 10 – SLOTBEPALING
In elke omstandigheid en/of situatie waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist de Elfstedenhal. Iedere derde is te allen tijde verplicht om aanvullende en/of extra instructies van de Elfstedenhal direct op te volgen.

Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. In dergelijk geval zal de Elfstedenhal de desbetreffende bepaling(en) vervangen door één of meer nieuwe bepalingen, waarvan de strekking zoveel mogelijk overeenkomt met de oorspronkelijke bepaling(en).

WIJZIGINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN
De Elfstedenhal behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de Algemene Voorwaarden. Indien de Elfstedenhal wijzigingen in de Algemene Voorwaarden doorvoert, stelt zij haar gebruikers hiervan per mail op de hoogte.