FORMIDLINGSHÅNDBOGEN 2021-22

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion ... 3
1.1 Fælles formidlingstilskud fra Slots- og Kulturstyrelsen ... 3
1.2 Billetten A/S er billetoperatør ... 3
1.3 Ansvar ... 3
1.4. Dokumentation for anvendelse af formidlingstilskud i sæson 2021/22 ... 4
1.5 Øvrige betingelser og forhold ... 4
2. Retningslinjer for optagelse i Scenit-samarbejdet ... 4
2.1 Slots- og Kulturstyrelsens retningslinjer ... 4
2.2 Hvis man ikke har eget CVR nr. ... 5
2.3. Salg af billetter i flere billetsystemer ... 5
2.4 Teaterkataloget og markedsføring ... 5
2.5 Gæstespil og co-produktioner i Teaterkataloget ... 5
2.6 Omkostninger til markedsføring for budgetteatre ... 6
2.7 Udenlandske gæstespil og amatørteater ... 6
2.8 Billethåndtering ... 6
3. Rabatstrukturen ... 6
3.1 Salg med rabat og formidlingstilskud ... 6
3.2 Salg med rabat uden Formidlingstilskud ... 7
3.3 Rabatter og tilskud ... 7
3.4 Teaterklub Mit Teater ... 8
3.5 Voksen gruppe ... 9
3.6 B/U ... 9
3.7 B/U-gruppe ... 9
3.8 Årskort ... 9
4. Formidlingsordningen og den solidariske pulje ... 10
4.1 Sammenhæng mellem kunderabat og formidlingstilskud ... 10
4.2 Den solidariske pulje for regnskabsteatre ... 10
4.3 Budgetteatre ... 10
4.4 Efterregulering fra den solidariske pulje ... 10
5. Administration af billetsalg ... 11

5.1 Salg af gruppebilletter 11
5.2 Retningslinjer for salg via nettet 12
5.3 Salg via eget spillested 12
5.4 Salg via andet spillested 12
5.5 Betalinger og betalingsfrister 12
5.6 Kunders tilkøb af Teaterklub Mit Teater-billetter 13
5.7 Reservationer 13
6. Gebyrer 13
6.1 Klikafgift 13
6.2 Klikafgift på løssalgsbilletter 14
7. Billetsalg 14
7.1 Sale og prisinddeling 14
7.3 Salg af billetter ved flere billetsystemer 14
7.4 Ændringer/aflysninger på foranledning af producenterne 14
7.5 Oprettelse og ændringer af produktioner/arrangementer 15
7.6 Salgsstyring/allokationer ved flere billetsystemer 15
7.7 Registrering af rabatbilletter i Billetten/Elektra 15
8. Bytninger/ændringer/aflysninger 15
8.1 Aflysninger 16
8.3 Afregning af aflysninger til teatret/arrangøren 17
8.4 Afregning af aflysninger over for kunderne 17
9. Afregning fra Billetten 17
9.1 Afregning fra Scenit 18
10. Om Billetten A/S 18
10.1 Prisliste 18
10.2 Ydelser vedrørende anden support, IT og hardware 19
11. Kontaktpersoner Scenit og hos Billetten 19

1. Introduktion

Scenit-ordningen har følgende formål:

- at lette administrationen for alle teatre i forbindelse med håndteringen af formidlingsordningen
- at sikre et trofast teaterpublikum, grupper og børn/unge nem adgang til køb af billetter med rabat
- at styrke synlighed og gennemslagskraft for teatrene
- at udligne sæsonbetingede udsving i det enkelte teaters salg af billetter i formidlingsordningen via den solidariske pulje

1.1 Fælles formidlingstilskud fra Slots- og Kulturstyrelsen

For at blive optaget i Scenit-ordningen skal man indgå i den fælles ansøgning til Slots- og Kulturstyrelsen om formidlingstilskud fra pulje 2. Den fælles ansøgningsfrist ligger hvert år midt i december. Fristen for 2021/22 er den 10. dec. 2020. Slots- og Kulturstyrelsen opdeler teatrene i enten regnskabsteatre eller budgetteatre afhængig af om formidlingstilskud beregnes i forhold til senest aflagte regnskab eller i forhold til fremsendt budget. Se mere i afsnit 2.6 og 4.3. Scenit administrerer formidlingsordningen for hvert enkelt teater med afregning efter hver spilleperiodes udløb samt slutafregning efter sæsonafslutningen. Scenit forestår samlet revideret regnskab for formidlingsordningen over for Slots- og Kulturstyrelsen for alle producenter tilknyttet Scenit-ordningen. Associerede teatre/splitteatre, der vælger selv at ansøge og afrapportere formidlingstilskuddet, kan desuden optages i ordningen efter individuel aftale.

1.2 Billetten A/S er billetoperatør

Alle billetter med offentlig støttet rabat skal registreres hos vores billetoperatør Billetten A/S i systemet Elektra for at udløse tilskud. Alle spillesteder med billetsalg kan få Billettens system Elektra installeret. Billetten afholder løbende kurser for nye medarbejdere. For at sikre korrekt tilskudsafregning skal teatret godkende tilskudsrapporter fra Scenit efter hver spilleperiodes afslutning. Scenit har desuden adgang til producentens/arrangørens salgsrapporter i Billettens salespilot (ikke adgang til kundedata). Se mere om Billetten i afsnit 10 og 11.

1.3 Ansvar

Scenit og Billetten formidler udelukkende salg af billetter mellem billetkøberen og den ansvarlige arrangør. Kunden kan altid kræve refundering fra arrangøren i tilfælde af aflysning. Ombytning eller refundering af billetter i forbindelse med aflysning er arrangørens ansvar. Hverken Billetten eller Scenit kan refundere billetter direkte, idet vi udelukkende fungerer som formidlere. I tilfælde af arrangørens konkurs eller lukning via betalingsstandsning løber kunden en risiko for, at der ikke kan foretages refundering af billetter.

1.4. Dokumentation for anvendelse af formidlingstilskud i sæson 2021/22

Scenit afrapporterer og indsender revideret og detaljeret billetregnskab på de tilmeldte teatres vegne. Der er udviklet en billetindberetningsformular, som modsvarer Slots- og Kulturstyrelsens krav om detaljerede billetoplysninger. Det samlede salg, herunder løssalg og fribilletter skal indgå i formidlingsregnskabet. Alle bliver dermed bedt om at oplyse samlet billetsalg. Da langt de fleste anvender Billetten A/S som billetoperatør i dag, drejer dette punkt sig kun om producenter, som har valgt flere billetsystemer.

1.5 Øvrige betingelser og forhold

Tilmeldingsfrist, Tereba-frister og frist for materiale til teaterkataloget m.v. samt de øvrige regler, som Scenit fastsætter for administrationen af Formidlingsordningen **SKAL** overholdes. Overtrædelse kan i yderste tilfælde indebære, at formidlingstilskud skal tilbagebetales, hvis det kan godtgøres, at formidlingstilskuddet ikke er anvendt efter bekendtgørelsens hensigt og reglerne i Formidlingsordningen. Scenit forbeholder sig i særlige tilfælde ret til at dispensere for de anførte hovedregler i samråd med Slots- og Kulturstyrelsen. Scenit gør udtrykkeligt opmærksom på, at det er Slots- og Kulturstyrelsen, der beregner Scenits samlede ramme på basis af de enkelte teatres/teaterproducenters bevilgede formidlingstilskud. Såfremt teatret udbyder billetter gennem en eller flere eksterne udbydere (billetformidlere), skal Scenit have stående tilladelse til efter behov at trække/rekvirere oplysninger om teatrets salgstal fra disse billetformidlere.

2. Retningslinjer for optagelse i Scenit-samarbejdet

Alle godkendte professionelle teatre og selvstændige producenter (herved forstås juridisk identitet, eget CVR nr.), der er berettiget til formidlingstilskud kan optages i Formidlingsordningen hos Scenit via Scenit's fællesansøgning i Slots- og Kulturstyrelsen. Associerede teatre/splitteatre, der vælger selv at ansøge og afrapportere formidlingstilskuddet, kan desuden optages i ordningen efter individuel aftale. Scenit forbeholder sig ret til at kræve dokumentation for, at der er økonomisk sikkerhed for at forestillingerne gennemføres.

2.1 Slots- og Kulturstyrelsens retningslinjer

Følgende 4 punkter er Slots- og Kulturstyrelsens retningslinjer for godkendte producenter/forestillinger.

- For teatre, der i modtager tilskud i henhold til teaterloven – DKT, landsdelsscener, egnsteatre, små storbyteatre, teatre, der modtager driftstilskud fra Projektstøtteudvalget for Scenekunst – gælder, at alle deres produktioner er godkendt. For den sidste gruppe gælder godkendelse kun, så længe der modtages driftstilskud.
- For et projekt, der modtager/har modtaget produktionstilskud gælder, at den konkrete forestilling er godkendt. Denne godkendelse er i princippet tidsubegrænset. Dog gælder, som ved andre tilsagn/godkendelser, at væsentlige ændringer skal meddeles Projektstøtteudvalget for Scenekunst, der så beslutter, hvorvidt det giver anledning til en revurdering.
- Forestillinger, der er optaget i Garantifonden, er ligeledes godkendt.

- Forestillinger, der er refusionsgodkendte, er også godkendt til Formidlingsordningen (refusionsgodkendelser er dog tidsbegrænsede, men hvis det er aktuelt, vil de som regel uden problemer få refusionsgodkendelsen fornyet)

For alle forestillinger, der ikke er godkendte jf. ovennævnte, og hvor producenten heller ikke modtager offentlig støtte for sæson 2021/22 gælder, at Projektstøtteudvalget for Scenekunst skal godkende forestillingerne som professionel scenekunst, før de er tilskudsberettigede og dermed kan optages i Formidlingsordningen. Formidlingsgodkendelse kan søges her: https://www.kunst.dk/kunststoette/puljestamside/tilskud/formidlingsordningen-godkendelse-af-forestilling/

2.2 Hvis man ikke har eget CVR nr.

Samproduktioner/projekter uden egen juridisk identitet kan optages via en formidlingstilskudsberettiget producents ansøgning under forudsætning af, at co-producenten herved får adgang til producentens formidlingstilskud på lige fod med producentens egenproduktioner. Er projektet ikke tidligere godkendt eller modtager projektet ikke offentlig støtte, skal Projektstøtteudvalget for Scenekunst godkende projektet som professionel scenekunst.

2.3. Salg af billetter i flere billetsystemer

Som arrangør kan man vælge at sælge billetter i flere billetsystemer. Det er dog en forudsætning, at der lægges et rimeligt antal billetter til salg igennem hele salgsperioden på www.teaterbilletter.dk. Da teatre/spillesteder har meget forskellige størrelser, bliver rimelighedskravet aftalt individuelt inden salgsstart mellem Scenit og teatret.

2.4 Teaterkataloget og markedsføring

Alle optages på lige fod på www.teaterbilletter.dk, som modtager data fra Tereba og Billetten. Af pladshensyn er der minimumskrav for optagelse i Teaterkataloget. Producenter med forestillinger, der opføres mindst 12 gange, garanteres annonceplads i Teaterkataloget. Minimumskravet kan sættes ned, når vi kender omfanget af tilmeldte produktioner. Det er ligeledes et krav, at man tilslutter sig Teaterbilletters majkampagne, hvor alle forestillinger i kommende sæson udbydes med rabat i perioden fra salgsstart og frem til 31. maj.

2.5 Gæstespil og co-produktioner i Teaterkataloget

Alle gæstespil m.v. optræder så vidt muligt på samme side(r) i kataloget, som det modtagende teater. Det er muligt at søge på producentens navn på teaterbilletter.dk. Det anbefales, at Co-produktioner og gæstespil bliver behandlet ligeligt i forhold til spillestedets egenproduktioner. Det er ligeledes et krav, at det gæstespillende teater tilslutter sig Teaterbilletters majkampagne, hvor alle forestillinger i kommende sæson skal udbydes med rabat i perioden fra salgsstart og frem til 31. maj.

2.6 Omkostninger til markedsføring for budgetteatre

For budgetteatrene gælder, at ikke forbrugt formidlingstilskud skal betales retur til Slots- og Kulturstyrelsen på basis af antal solgte billetter med tilskud. Det kan også gælde midler, som er anvendt til markedsføring. Dermed kan budgetteatre risikere at blive faktureret for den del af markedsføringen, som ikke kan dækkes af formidlings-tilskud, hvis salget i Formidlingsordningen har været væsentligt lavere end budgetteret. Det enkelte budget-teaters risiko klargøres ved aftale om annonceplads.

2.7 Amatørteater

Forestillinger fremført af et ensemble hovedsageligt bestående af amatører, kan ikke forvente at blive optaget i ordningen. Det er Projektstøtteudvalget for Scenekunst, der afgør, hvorvidt produktioner der involverer amatører kan godkendes eller ej.

2.8 Billethåndtering

Det forudsættes, at alle professionelle teatre/selvstændige producenter håndterer ordningen professionelt. Råder producenten ikke over professionel arbejdskraft på området, anbefaler Scenit, at producenten indgår aftale med den pågældende scenes billetadministration om opgaven.

3. Rabatstrukturen

Pris, rabat- og tilskudsstruktur for sæson 2021/22 er uændret i forhold til sæson 2020/21. Der findes kun én tilskudssats for alle rabatbilletter til voksne: Majkampagne, Teaterklub Mit Teater, Studerende, Voksen Gruppe, teatrenes egne årskort samt Voksenkampagne-koder. Der tages forbehold for justeringer af mindre karakter samt for ændring af Slots- og Kulturstyrelsens tilskudssatser. Der findes to satser for Børn/Unge – dels almindelig B/U og dels B/U Gruppe, som har fast pris.

Der må ikke ydes flere slags offentlige billettilskud til samme billet. Her tænkes særligt på, at billetter, der er købt med rabat dækket af formidlingstilskud, ikke samtidig kan være omfattet af refusionsordningen. Derfor skal det tydeligt fremgå af de fakturaer, som producenterne udsteder til institutioner mv., hvilken type rabat købet omfatter. Da hovedformålet med B/U-gruppetilbuddet er at formidle salg til nye kulturforbrugere henstilles det, at producenterne anvender refusionsordningen for børneteater ved salg af hele forestillinger til kommunale institutioner.

3.1 Salg med rabat og formidlingstilskud

Obligatoriske rabatter:

- Teaterklub Mit Teater
- Maj-kampagne-rabat fra salgsstart og frem til 31. maj (dette gælder især for forestillinger i teaterkataloget)
- Barn/Ung under 25 år

Valgfrie rabatter:

- B/U-gruppe under 25 år (min. 6 pers. u/25 år)
- Voksen Gruppe (min. 10 pers.)
- Årskort/festivalkort/kampagnekoder (kontakt Scenit for nærmere aftale)

Ovennævnte rabatter dækkes helt eller delvis af tilskud fra formidlingsordningen. Det enkelte teater må gerne give en højere rabat hvor differencen finansieres af teatret selv. Forpremierebilletter kan indgå i Formidlingsordningen, når minimums- og rabatpris overholdes. Minimumspris ved løssalg 80 DKK, minimumsrabat 40 DKK inkl. moms.

3.2 Salg med rabat uden Formidlingstilskud

Teatret/producenten har herudover som hidtil ret til at oprette andre individuelle rabatformer, hvortil der ikke ydes formidlingstilskud, f.eks. personalebilletter, ½ pris samme dag, ledsagerbilletter o. lign. Disse rabatformer oprettes i Billetten, hvis producenten ønsker det. Alternativt kan forpremierebilletter tælle som løssalg, hvis prisen er min. DKK 40 inkl. moms.

3.3 Rabatter og tilskud

Rabatprisen beregnes ved, at kunderabatten fratrækkes løssalgsprisen. Dette gælder dog ikke for B/U-gruppe. I prisgruppe B koster B/U-gruppe altid DKK 70. I priskategori C og D koster B/U-gruppe altid DKK 40.

Kunderabat pr. billet	O/A	B	C	D
Løssalg	0	0	0	0
Børn/unge u. 25 år	70	70	70	40
Gruppe Voksne	40	40	40	0
Teaterklub Mit Teater/maj-kampagne	40	40	40	40

ALTID FAST PRIS FOR GRUPPE B/U			
Gruppe B/U	70*	40*	40*

*Gruppe B/U har altid fast pris DKK 70 i prisgruppe B og DKK 40 i prisgruppe C & D. Der er altså IKKE tale om rabatten her, men prisen.

Tilskudsberegning

Tilskud pr. billet	O/A	B	C	D
Løssalg	0	0	0	0
Majkampagne/ Mit Teater	32	32	32	32
Voksen gruppe	32	32	32	32
Kampagnekoder, årskort m.v.	32	32	32	32
B/U under 25	56	56	56	32
B/U-gruppe (under 25)		60	60	32

OBS: såfremt det viser sig, at der er midler tilbage i den solidariske pulje ved sæsonafslutning, kan der efterreguleres med op til 8 DKK. for B/U-gruppebillet. Der efterreguleres ikke i prisgruppe D.

Der kan ALDRIG sælges løssalgsbilletter under DKK 80, såfremt der anvendes en rabattype. Prisgruppe C koster fra DKK 125 og prisgruppe B koster fra DKK 165.

3.4 Teaterklub Mit Teater

Kunden køber medlemskab online og kan dermed opnå rabat fra første køb. Der kan købes op til 10 billetter pr. show. Der lægges en billetteknisk begrænsning ind, som forhindrer kunden i at købe mere end 10 billetter pr. show. Kunden henvises til køb af gruppe-billetter i stedet.

Kunderne må købe billetter, så ofte de vil inden for et år fra oprettelse af medlemskab. Medlemskabet er uafhængigt af sæsoner.

Billetten vil være mærket ”Mit Teater”. Det er ikke nødvendigt, at kunden viser sit medlemskort.

Særskilt rabat til studerende nedlægges. Studerende (med studiekort) kan blive gratis medlem af Teaterklub Mit Teater. Der kan købes billetter på samme vilkår som medlemmer af Teaterklub Mit Teater.

3.5 Voksen gruppe

Voksen gruppe er salg af mindst 10 billetter til samme forestilling (event), dog ikke nødvendigvis i samme prisgruppe. Kunden bestiller sine billetter på www.teaterbilletter.dk og betaler med det samme. Har kunden særlige placeringsønsker henvises til, at kunden retter direkte forespørgsel til spillestedet. Kunden bestiller alternativt på spillestedet og kan få tilsendt faktura. Først når betaling har fundet sted, kan billetterne fremsendes.

3.6 B/U

Billetter, der sælges til børn og unge under 25 år skal være mærket med UNG eller på anden tydelig måde være markeret således, at kontrolløren har en mulighed for at kontrollere, at billetterne benyttes af de rette.

3.7 B/U-gruppe

B/U-gruppe koster 40 DKK pr billet i prisgruppe C og D ved køb af mindst 6 billetter. B/U-gruppe koster 70 DKK pr. billet i prisgruppe B. Uanset hvordan B/U-gruppe formidles, skal alle kunder klart gøres opmærksom på, at billetterne kun må benyttes af unge under 25 år, samt at der kan kræves legitimation for kundernes alder. Billetter, der sælges til børn og unge under 25 år, skal være mærket med UNG eller på anden tydelig måde være markeret således, at kontrolløren har en mulighed for at kontrollere, at billetterne benyttes af de rette. Prisen for eventuelle voksne ledsagerbilletter fastsættes af den enkelte teaterproducent, og spillestedet formidler selv disse billetter. Der kan sælges B/U-gruppe i priskategori B, C og D. Tilskud i prisgruppe B ydes op til en løssalgspris på DKK 155. Tilskud i prisgruppe C ydes op til en løssalgspris på DKK 115 og i prisgruppe D op til en løssalgspris på 80 DKK. Tilskud i prisgruppe B & C efterreguleres med op til 8,00 DKK. ex. moms pr. billet, såfremt der er midler til rådighed i den solidariske pulje (gælder KUN regnskabsteatre og IKKE budgetteatre). Der efterreguleres ikke i prisgruppe D

I tilfælde af højere løssalgspriser dækker producenten selv differencen ned til 155 DKK i prisgruppe B, 115 i kategori C og 80 DKK i kategori D.

3.8 Årskort

Brug af årskort kan udløse et tilskud svarende til Teaterklub Mit Teater. Producenter med eget spillested og årskort kan indgå aftale herom med Scenit. Der må IKKE uddeles gratis årskort, da der ikke ydes tilskud til fribilletter. Producenter, som gæstespiller på teatre med årskort, skal også kontakte Scenit for nærmere aftale. Al brug af årskort skal registreres hos Billetten for at udløse tilskud. Desuden skal den gennemsnitlige pris og den gennemsnitlige rabat udregnes af teatrene selv ved sæsonens afslutning. I vil blive kontaktet af Scenit ved sæsonens afslutning.

4. Formidlingsordningen og den solidariske pulje

Slots- og Kulturstyrelsen beregner alle formidlingstilskud på baggrund af beregningsregler udstukket i "Bekendtgørelse om formidlingstilskud til nedbringelse af billetpriser". Billetregnskab for sæson 2019/20 ligger til grund for bevilling for 2021/22. Alle producenter sikres, at de kan bruge hele deres formidlingstilskud til kunderabatter ekskl. 8 % til markedsføring og 12 % til administrationsbidrag. Regnskabet er offentligt tilgængeligt på Scenit.dk. Bekendtgørelsen om Formidlingsordningen er ligeledes tilgængelig på scenit.dk https://www.scenit.dk/formidlingsordningen/

4.1 Sammenhæng mellem kunderabat og formidlingstilskud

Hovedprincippet for Formidlingsordningen er, at den kunderabat, der tilbydes publikum, delvis kompenseres til producenterne via det statslige formidlingstilskud. Der er dog af forsigtighedshensyn sat visse restriktioner på nogle billettyper, som i udgangspunktet udløser egenfinansiering for hhv. producenterne og Scenit. Den årlige efterregulering via den solidariske pulje kan i bedste fald udligne egenfinansieringen fuldt ud, såfremt der er tilstrækkelige midler til rest i den samlede bevillingsramme.

4.2 Den solidariske pulje for regnskabsteatre

Scenit sikrer, at producenter, der har brug for et større formidlingstilskud end bevilget, har mulighed for at få del i andre producenters ikke forbrugte formidlingstilskud. Scenit udligner på denne måde helt eller delvist den forskydning, der vil være i billetsalget år for år. Den enkelte teaterproducent garanteres således i udgangspunktet en pro rata tilskudsudbetaling på 50 % udover egen bevillingsramme op til den samlede fælles pulje. Der kan være risiko for, at den fælles pulje overskrides, og i givet fald kan der ikke udbetales mere, når den samlede ramme er forbrugt.

4.3 Budgetteatre

Budgetteatrene har ikke mulighed for at deltage i den solidariske pulje, jf. bekendtgørelsen, idet alle budgetteatre skal afregnes enkeltvist over for Slots- og Kulturstyrelsen. Dvs. hvis et budgetteater sælger mere end budgetteret, så hviler egenfinansieringen af disse rabatbilletter udelukkende på producenten. Disse ekstrabilletter går dog ind i beregningen af næste års formidlingstilskud og udlignes dermed over tid, såfremt teatret fortsat er i drift. Det anbefales, at budgetteatrene videst muligt kommer i kontinuerlig drift.

4.4 Efterregulering fra den solidariske pulje

Hvis der er tilskudsmidler tilbage, når sæsonen er slut, foretages en forholdsvis efterregulering på følgende punkter:

- Egenfinansiering af rabatter ud over tilskudsbevilling: Producenter, der har modtaget pro rata tilskud udover egen tilskudsbevilling har i udgangspunktet haft egenfinansiering af rabatter på 50%. Kan der ikke udbetales efterregulering, bærer producenten selv forskellen fra pro rata satsen til fuldt tilskud som egenfinansiering af kunderabatter.
- B/U Gruppe: Der ydes tilskud op til en løssalgspris på DKK 115 i prisgruppe C og DKK 145 i prisgruppe B. Minimumsprisen i prisgruppe C er DKK 125 og i prisgruppe B DKK 155. Differencen på 10,00 DKK (8 DKK ex. moms) indgår i den samlede efterregulering.

Som tidligere indgår Scenit i efterreguleringen, jf. den risiko Scenit løber i forhold til pro rata udbetaling af 50 % af tilskudsbehovet i løbet af sæsonen.

5. Administration af billetsalg

Billetten A/S administrerer ordningen på vegne af Scenit efter gældende regler. Det er derfor vigtigt at:

- Producenterne kun sælger i overensstemmelse med reglerne.
- Kunderne gøres opmærksomme på eventuelle restriktioner.
- Der finder billetkontrol sted ved indgangen

Billetter, der sælges til børn og unge under 25 år skal være mærket med UNG eller på anden tydelig måde være markeret således, at kontrolløren har en mulighed for at kontrollere at billetterne, benyttes af de rette. Den nemmeste løsning er, at benytte Billetten A/S til både Formidlingssalg og løssalg. Vælger producenten en anden, supplerende løssalgsagent se afsnit 2.3, 8.0 og 8.3.

5.1 Salg af gruppebilletter

Kunden kan købe billetterne direkte via www.teaterbilletter.dk. Der opkræves billetgebyr og ordregebyr fra kunden. B/U Gruppe er friholdt for kundegebyr. Se kapitel 6.0 vedrørende kundegebyrer.

Det kan ikke anbefales at sælge B/U gruppe via call-center/salgssteder, idet der pålægges et eksternt kundegebyr på DKK 10 pr. billet. Foregår salget af B/U Gruppe direkte på spillestedet, afregner kunden DKK 40,- pr. billet til spillestedet. Tilskudsdelen betales via slutafregning fra Scenit.

- Ved fremsendelse af billetter skal der vedlægges et brev, der indeholder teksten "*Modtager indestår for, at B/U Gruppe-billetterne bruges af personer, der ikke er fyldt 25 år*". Kopi af brevet opbevares på billetkontoret.

- Det skal tydeligt fremgå af de fakturaer, som teatrene udsteder til institutioner m.v., hvorvidt der er ydet tilskud til billetterne i henhold til Teaterklub Mit Teater, B/U rabat, B/U Gruppe, Voksen Gruppe

eller refusionsordningen.

B/U Gruppe kan i lighed med Teaterklub Mit Teater, B/U rabat og Voksen Gruppe rabat ikke anvendes til samme forestilling (opførelse) som refusions-ordningen.

5.2 Retningslinjer for salg via nettet

Salgsportaler	**Billettyper**
Teaterbilletter.dk	Rabatsalg og løssalg
Billetten.dk	Rabatsalg og løssalg
Spillestedernes hjemmesider	Deep link til teaterbilletter.dk
Kunden betaler straks med kreditkort	Kreditkortgebyr på teaterbilletter.dk afholdes af Scenit/BilletBillet
Kunden kan selv udskrive print@home-billetter	gratis for kunden
Kunder kan vælge at få billetter tilsendt	35 DKK i forsendelsesgebyr til kunden (1-9 billetter) 70 DKK i forsendelsesgebyr til kunden (10+ billetter)
Kundens placering i nummererede sale	individuelt pladsvalg efter "best available"

5.3 Salg via eget spillested

Alle rabatbilletter + tilkøb	Ingen eksterne gebyr for kunden (med mindre spillestedet har egen gebyrpolitik)

5.4 Salg via andet spillested

Rabatbilletter via salgssteder tilknyttet ordningen	Eksternt kundegebyr 10 DKK som går til salgsstedet

5.5 Betalinger og betalingsfrister

De fleste betalinger foregår enten online eller direkte på spille/salgsstedet.

5.6 Kunders tilkøb af Teaterklub Mit Teater-billetter

Ved køb af Teaterklub Mit Teater-billetter på nettet – teaterbilletter.dk – får kunden et log in. Her kan kunden altid gå ind og købe flere billetter online, som enten forsendelse eller print-selv billetter.

5.8 Reservationer

- Kunden kan altid ændre sin reservation til køb på spillestedet.
- Kunden kan ændre sin reservation til køb på det salgssted, hvor reservationen er foretaget.

6. Gebyrer

Fra den 25. april 2018 indføres der kundegebyrer ved online-salg på teaterbilletter.dk. Kundegebyret gælder alle forestillinger i salg uanset sæsontilknytning.
Kundegebyrer på Teaterbilletter.dk

Alle priser inkl. moms	DKK
Ordregebyr pr. ordre uanset billetantal	5,-
Gebyr pr. billet >=80 DKK	10,-
Gebyr pr. billet <80 DKK	5,-
Ung gruppe/skolebilletter	0,-
Fribilletter	0,-
Tilkøb (mad, drikke osv.)	0,-

På spillestederne kan der opkræves et gebyr på max. DKK 10,00 pr. billet (det er valgfrit for teatrene, om man vil opkræve dette gebyr). På Billetten.dk skal kunden betale 10 DKK i eksternt kundegebyr pr. billet. På andre fysiske salgssteder koster det 10 DKK i kundegebyr. Gebyret går ubeskåret til salgsstedet, dog udbetaler Scenit bonus til arrangøren. Bonus-procenten fastsættes af Scenits bestyrelse.

6.1 Klikafgift

Billetten tager, ifølge aftale med Scenit, en producentbetalt klikafgift på alle rabatbilletter i Formidlingsordningen. Afgiften til Billetten A/S er DKK 5 pr. billet. Deraf betaler Scenit-producenter DKK 3,00 ekskl. moms. Scenit dækker DKK 2,00 ekskl. moms pr. solgt rabatbillet. Dette mindsker omkostningen for teatret i forbindelse med efterregistrering af rabatsalg via andre kanaler.

OBS! alle billetter solgt med rabat i Formidlingsordningen skal registreres i Billettens billetsystem Elektra. Dvs. alle billetter i Formidlingsordningen udløser en klikafgift på DKK 3,00 ex. moms til Billetten, uanset om salget er foregået i et andet billetsystem. Se afsnit 7.6.

6.2 Klikafgift på løssalgsbilletter

Løssalg på teaterbilletter.dk udløser en klikafgift til Billetten på DKK 5,00 ekskl. moms. Klikafgiften opkræves af Billetten direkte over for producenten enten i form af modregning i kundeindbetalinger eller ved fakturering.

7. Billetsalg

Hvis producenten bruger flere billetsystemer, er det producentens ansvar, at der er det antal billetter i udbud på teaterbilletter.dk, som producenten ønsker og som opfylder rimelighedskravet. Det anbefales at tjekke udbuddet ofte for at optimere salget på teaterbilletter.dk.

7.1 Sale og prisinddeling

Arrangørerne er ansvarlige for at kontrollere, at Billettens opbygning af salene er korrekt. Arrangøren er ligeledes ansvarlig for allokeringen af pladser i de respektive prisgrupper.

7.3 Salg af billetter ved flere billetsystemer

I forbindelse med oprettelse af forestillinger, skal der allokeres udbud til Formidlingsordningen i Billettens billetsystem. Teaterklub Mit Teater-billetter kan kun sælges via Billettens billetsystem. Andre rabatter kan oprettes og sælges i andre systemer, men skal indberettes i Billettens system Elektra for at udløse formidlingstilskud. Producenten har ansvar for, at alle billetter med offentlig støtte registreres i Billettens billetsystem Elektra.

NB! DER AFREGNES KUN TILSKUD FOR BILLETTER REGISTRERET I ELEKTRA.

7.4 Ændringer/aflysninger på foranledning af producenterne

Aflysninger/ændringer rettes i Tereba, og derefter underrettes både Billetten og ekstern billetoperatør om aflysningen/ændringen hvis der er solgt billetter. Det aftales mellem arrangøren og Billetten, hvordan aflysningen håndteres. Kan der ikke tilbydes kunderne billetter til en anden spilledag, annulleres alle billetterne hos Billetten A/S. Ellers effektueres den aftalte aflysning inden for en 10-dages periode, dvs. den aflyste forestilling må ikke indeholde solgte billetter, salen skal være tom. Denne begrænsning er sat på af to årsager: For det første kan der ikke afregnes for dage der er omfattet af aflysninger men hvor der stadig ligger solgte billetter i systemet, dels har kunderne ret til at få tilbagebetaling inden for en overskuelig tidshorisont. Se afsnit 8.2 om aflysninger.

7.5 Oprettelse og ændringer af produktioner/arrangementer

Alle arrangementer oprettes centralt i Tereba, som udveksler data med Billetten. Det er producentens ansvar, at oplysningerne om forestillingerne (spilleperiode, spilletidspunkt, prisgrupper og priser mm.), hvem der skal afregnes til mv. er ens i systemerne, såfremt der anvendes flere! Når arrangementet er oprettet og salget er startet, skal evt. ændringer foretages i Tereba. OBS hvis ændringer berører information til kunderne (f.eks. spillested, spilletidspunkt m.v.) så kontakt også Billetten A/S. Alle sale oprettes af Billetten A/S.

7.6 Salgsstyring/allokationer ved flere billetsystemer

Reelt salg tjekkes jævnligt i Billetten A/S' og andre billetsystemer. Billettens salg tjekkes via en onlineservice. Ændringer i allokationer foretages i alle billetsystemer, der benyttes af den enkelte arrangør. Hvis man har nummererede sale, så vær ekstra omhyggelig med, hvilke pladser man flytter frem og tilbage. Det anbefales, at man allokerer de samme pladser og det samme antal til hver opførelse, før salget går i gang, hvilket giver det optimale overblik. Det anbefales at allokere billetter til flere billetsystemer i sektioner, så kunder med store bestillinger bliver placeret nær hinanden. Ændring i allokationer foretages i alle billetsystemer. For at undgå risiko for dobbeltbookinger, så husk altid at starte med det billetsystem, der skal have færrest billetter til salg, altså start med at lukke ned, og luk derefter op for mere salg i det andet system. Det er selvfølgelig arrangørens ansvar, at det samlede antal billetter udbudt i salg ikke overstiger salens kapacitet. Vi anbefaler, at Billetten bliver hovedsystem for allokationsstyring, hvormed risikoen for fejl i relation til Formidlingsordningen elimineres. Vælges Billetten også som løssalgssystem, er allokationer ikke nødvendige og rapporter og lister vil dække hele salget for arrangøren.

7.7 Registrering af rabatbilletter i Billetten/Elektra

Alle billetter med billettilskud skal registreres i Billettens billetsystem Elektra uanset, hvordan de er solgt.

- Registrering kan foretages op til 20 dage efter arrangementets sidste opførelse.
- Registreringen kaldes "eksternt salg"
- Det er IKKE nødvendigt at indtaste kundedata. For at kunne kontrollere salg med tilskud skal producenterne alternativt stille deres egne kundelister til rådighed for Scenit i revisions/kontrol øjemed.

8. Bytninger/ændringer/aflysninger

- Billetterne kan evt. byttes på spillestedet, såfremt spillestedet har valgt denne service. Kunden medbringer sin billet (eller sin bekræftelse på købet med ordrenr., hvis billetten skal afhentes på spillestedet) som dokumentation.

- Billetten kan alternativt byttes mod et gebyr på DKK 25,00 pr. billet af Billetten. Dog max. DKK 150,00 pr. ordre.
- Bytninger på foranledning af spillestedet foretages af dette eller Billetten efter aftale og mod betaling.
- Har kunden købt print-selv billetter, som ønskes byttet, kan man bede kunden om at videresende sin mail med billetter med ønsket om ny dato, så man har dokumentation for bytningen.
- Medlemmer af Teaterklub Mit Teater kan altid selv bytte billetter på teaterbilletter.dk. Der kan byttes billetter til samme forestilling og til billetter med samme eller højere pris (kunden betaler differencen op til den dyrere billetkategori). Billetbytte kan foretages op til 48 timer før forestillingen. Læs Teaterbilletters købsbetingelser her : https://www.teaterbilletter.dk/koebsbetingelser-2/

8.1 Aflysninger

I udgangspunktet håndterer arrangøren selv aflysninger/ændringer. Husk også at registrere ændringer/aflysninger i Tereba. Der vil ikke være nogle håndteringsomkostninger, hvis arrangøren selv står for alt det praktiske med kontakt til kunderne og refundering af billetter/evt. ombytning til anden dato.

- Billetter refunderes til kunderne ex. billetgebyret. Ønsker arrangøren alligevel at kunderne skal have gebyret refunderet, er det arrangøren selv der skal afholde denne udgift og der vil blive sendt regning fra Billetten A/S.
- Billetten kan alternativt anvendes til aflysninger.
- Aflysning, hvor Billetten A/S aflyser arrangementet/forestillingen, kontakter kunderne, tilbagefører pengene til kunderne = DKK 10,00 pr. billet. Arrangøren har altid mulighed for selv at kontakte kunderne via salespilot, men det skal altid aftales med Billetten så man er sikker på, hvem der tager kontakten til kunderne. Arrangøren kan også ønske at få Billetten til at ombytte billetterne til en anden valgfri dag for kunderne. Denne ombytning vil koste DKK 25,00 pr. billet (de DKK 10,00 vil så bortfalde). Det aftales inden start af refundering/ombytning om regningen sendes før eller efter arbejdet er udført. Det vil afhænge af om der er mulighed for regulering i senere afregninger.

Kunden kan altid kræve refusion af arrangøren. Hverken Billetten, Scenit eller BilletBillet kan refundere billetter direkte, idet de tre organisationer udelukkende fungerer som formidlere. I tilfælde af arrangørens konkurs eller lukning via betalingsstandsning løber kunden en risiko for, at der ikke kan foretages refundering af billetter.
NB: Aflysninger efter kl. 15.00 og aflysninger i weekender/helligdage håndteres af arrangøren. Aflysninger skal være færdigekspederede senest 10 dage efter den aflyste spilledato. Orienter med det samme Scenit om aflysningen, så Tereba kan opdateres. Overbookinger behandles som aflysninger.

For aflysninger på selve dagen, hvor aflysningen sker før kl. 15.00, kontaktes kunderne direkte af producenten,

medmindre opgaven er overgivet til Billetten. Evt. kunder som ikke kan kontaktes, videregives til teatrets kontaktperson.

Skal Billetten A/S stå for ny billetudstedelse/annullering sendes faktura jfr. prisliste. Når Billetten A/S har færdiggjort en aflysning, sendes der mail til teatret herom.

8.3 Afregning af aflysninger til teatret/arrangøren

Der faktureres for det antal ordrer, der har været berørt af aflysningen med det gebyr, der hører til typen af aflysning. Løbende afregninger hver 14. dag kan indeholde salg på aflyste dage. Der reguleres for dette salg senest ved slutafregningen. Slutafregning kan finde sted 12 dage efter aflysningen har fundet sted (her skal desuden sikres, at alle data er overført fra andre billetsystemer, såfremt sådanne benyttes). Ønsker teatret ny slutafregning på grund af manglende registreringer i Billettens system, eller evt. anden billetoperatør og dette skyldes teatret selv, koster denne DKK 50,00. Teatret gøres opmærksom på, at uoverensstemmelser i rapporten, kan skyldes manglende oprydning efter en aflysning – f.eks. på afregningsrapporten.

8.4 Afregning af aflysninger over for kunderne

Kunder der har penge til gode, skal have tilbagebetalt det overskydende beløb. Har Billetten A/S fået oplyst bankforbindelse, fremsendes beløbet til deres bank. Billetter, der er booket online, kan udbetales til kunden gennem tilbageførsel af betalingskort-transaktionen. Det samme gælder billetter solgt via callcenter, hvor kunden har oplyst kreditkortoplysninger over telefonen. Har producenten eget billetsalg og har denne benyttet f.eks. DIBS terminal vindue ved eget salg af billetter, kan disse ligeledes tilbageføres online. Såfremt man har billetter tilbage i sin aflyste sal, fordi man ikke kan få fat i kunderne, tages billetterne retur og pengene bliver sat ind på en speciel aflysningskonto, så salen tømmes. Kunderne kan efterfølgende kontaktes ang. returnering af pengene.

9. Afregning fra Billetten

Billetten afregner løbende kundeindbetalinger to gange månedligt til arrangørerne. Udelukkende salg registreret i Billettens A/S billetsystem indgår i kundeafregninger og tilskudsafregning. Bemærk, at billetpersonalet skal anvende de godkendte rabatter/reduktioner og sikre sig, at eventuelle ændringer foregår på samme kundenummer. Evt. fejl i registreringerne kan medføre tab for teatret. Aflysninger og ændringer på foranledning af teatrene kan også medføre forkerte afregninger.

Billetten A/S afregner billetsalget med løbende afregning 2 gange hver måned. Beløb overføres inden for 5-7 hverdage og følges af en specifikation, der viser fordeling af salg og gebyr på de enkelte events. Desuden kan der trækkes rapporter og samlet slutrapport i Billetten A/S' salespilot. Bemærk, at der fra Billetten A/S vil blive

afregnet til den juridisk ansvarlige arrangør, med mindre det ved fuldmagt er aftalt, at der skal afregnes til anden juridisk enhed (fx spillestedet). Alle informationer stiles under alle omstændigheder til den juridisk ansvarlige for arrangementet.

9.1 Afregning fra Scenit

Arrangøren modtager en separat afregning med samlet formidlingstilskud fra Scenit, når forestillingen er færdigspillet. Der kan aftales à conto udbetalinger. Når sæsonen er slut, vil der blive foretaget en efterregulering over for regnskabsteatrene, såfremt der er ubrugt formidlingstilskud tilbage. Se afsnit 4.1, 4.2 og 4.3 ang. den solidariske pulje og efterregulering.

10. Om Billetten A/S

Billettens support i Kolding tlf. 75 54 20 81 har åbent hverdage 09:00 -20:00. I weekenden er der tilkoblet 3 mobilnumre: Se https://airport.billetten.dk/. Teknisk support i Århus 09:00-17:00 på hverdage. I weekender henvises til mobilsupporten. Supporten i Kolding består af 17 personer. Supporten i Århus er omkring 4 personer, foruden udviklere og administrativt personale. Du kan også finde hjælp og yderligere informationer på https://airport.billetten.dk/ I weekenden er der tilkoblet 5 mobilnumre: Se https://airport.billetten.dk/Teknisk support i Århus 09:00-17:00 på hverdage. I weekender henvises til mobilsupporten. Du kan også finde hjælp og yderligere informationer på https://airport.billetten.dk/

- Responstid på generelle forespørgsler er 0 – max 15 minutter
- Responstid på specifikke spørgsmål max 90 minutter.
- Om nødvendigt aflægges besøg.
- Alm. support på billetsystemet er gratis for producenterne/spillestederne.
- Ønskes der support på andet udstyr, software eller operativsystemer – se pkt 10.2.

10.1 Prisliste

Billetudsendelse pr. forsendelse DKK 35,00 (1-19 billetter). DKK 70.00 (20+ billetter). Oprettelse af kampagnekode DKK 200,00. Aflysninger:

- Aflysning pr. billet, hvor Billetten aflyser arrangementet/forestillingen, kontakter kunderne, tilbagefører billetterne i billetsystemet og tilbagefører pengene til kunderne = DKK 10 pr. billet.
- Aflysning pr. ordre hvor Billetten aflyser arrangementet/forestillingen. Teatret/arrangøren ønsker at Billetten bytter billetterne til en anden, af kunden, valgfri dato DKK 25,00 pr. billet.

10.2 Ydelser vedrørende anden support, IT og hardware

Konsulentbistand pr. time DKK 650,00 IT-konsulent pr. time DKK 750,00

11. Kontaktpersoner Scenit og hos Billetten

Kontaktpersoner hos Scenit	Telefon	Mail
Johanne Prahl	35 24 01 01	jp@scenit.dk
Knirke Christiansen	35 24 01 00	kv@scenit.dk
Søren Veien	35 24 01 05	sv@scenit.dk

Kontaktpersoner hos Billetten A/S	Telefon	Mail
Support	75 54 20 81	support@billetten.dk
Rasmus Hove	76 34 03 33	rasmush@billetten.dk
Mina Batak	76 34 00 25	mina@billetten.dk
Gitte Laursen	40 46 26 81	gitte@billetten.dk
Ole Mortensen	87 34 56 20	ole@billetten.dk

Du kan også finde hjælp og yderligere informationer på https://airport.billetten.dk/