Fuldt Hus – Brugerbetingelser for modtagerorganisationer

Gældende fra 1. august 2026

Disse brugerbetingelser beskriver de retningslinjer, der gælder for adgangen til og brugen af billetordningen administreret af Fuldt Hus. Vi ønsker, at ordningen skal være til størst mulig gavn for de mennesker, som har mest brug for den, og vi takker jer for jeres samarbejde i at sikre dette.

1. Målgruppe og anvendelse

Billetterne, som formidles via Fuldt Hus, er målrettet borgere, der lever i udsatte positioner. Det er vigtigt for os, at billetterne bruges til at skabe gode oplevelser for denne målgruppe og deres nærmeste støttepersoner. Derfor må billetterne ikke bruges til privat brug, kommercielle formål eller af personer uden for målgruppen.

Vi forstår, at nogle borgere kan have brug for ledsagelse og støtte under deres besøg. For at imødekomme dette kan Fuldt Hus billetter også anvendes til ledsagende medarbejdere eller frivillige fra organisationen.

1.1 Brugeradgang er knyttet til godkendte organisationer

Fuldt Hus samarbejder med organisationer og institutioner, der non-profit arbejder for at skabe bedre vilkår og inklusion for mennesker i udsatte positioner. Vi godkender løbende nye brugerorganisationer, som deler dette formål, og som har et ønske om at bidrage til fællesskaber, hvor alle kan føle sig velkomne.

En brugeradgang er derfor direkte knyttet til det arbejde, der udføres i den pågældende organisation eller institution. Vi ser det som et fælles ansvar at sikre, at billetterne bruges til at skabe meningsfulde oplevelser for dem, der har mest behov for det.

Der gives brugeradgang til kontaktperson fra modtagerorganisationen, men det anbefales at der, hvis det er muligt oplyses en sekundær kontaktperson fra organisationen.

1.2 Organisationens rolle og ansvar

Vi opfordrer jer til at medvirke til, at besøgsoplevelsen bliver både tryg og positiv for alle deltagere. Det indebærer blandt andet at sikre, at deltagelsen i de kulturelle aktiviteter sker med hensyn til almindelige adfærdsnormer og øvrige gæster. Vi anbefaler, at medarbejdere og frivillige orienterer sig i Fuldt Hus' materialer, og forbereder deltagere på besøget.

Hvis der ønskes yderligere information om kulturinstitutionen kan Fuldt Hus videregive relevant kontaktinformation til modtagerorganisationen, men det bedste er at I selv orienterer jer på kulturinstitutionens egen hjemmeside. Særligt er dette vigtigt ved teaterbesøg, hvor der kan være "trigger warnings" eller andet, som er godt at have viden om inden besøget.

Fuldt Hus er formidler af billetter og kan ikke gøres ansvarlig for kulturinstitutioners indhold, hvilke oplevelser kulturinstitutionen vælger at udbyde billetter til eller antal.

Billetter udbydes igennem Fuldt Hus nyhedsmail. Billetter kan kun tages via Fuldt Hus' hjemmeside efter login og fordeles efter princippet "først-til-mølle". Hold derfor øje med nyhedsbrevene som Fuldt Hus sender ud.

1.3 Opmærksomhed på brugsmønster

Fuldt Hus følger løbende med i, hvordan ordningen anvendes, for at sikre, at billetterne når ud til dem, der har størst behov. Hvis vi bemærker et brugsmønster, der kan give anledning til spørgsmål, vil vi tage kontakt til den pågældende bruger og organisationen for en afklarende dialog. Dette sker både skriftligt og telefonisk, så vi sammen kan finde en løsning.

1.4 Lukning af brugerprofil

Hvis det ikke er muligt at opnå sikkerhed for, at billetterne anvendes i overensstemmelse med ordningens formål, kan det blive nødvendigt at lukke en individuel brugerprofil. Vi understreger, at en sådan lukning kun berører den specifikke brugerprofil og ikke andre brugere i den organisation, man er tilknyttet.

---

2. Rimelig og balanceret brug

For at sikre en fair fordeling af billetter blandt alle brugere opfordrer vi til, at ordningen anvendes med omtanke, særligt i perioder med begrænset udbud. Vi sætter ikke faste grænser for antal billetter eller hyppighed, da udbuddet kan variere.

Hvis I er i tvivl om, hvordan I bedst kan bruge ordningen, er I altid velkomne til at kontakte Fuldt Hus' sekretariat – vi hjælper gerne.

---

3. Midlertidig pause

I tilfælde af et meget højt forbrug hos enkeltbrugere, som kan begrænse adgangen for andre brugere, kan det blive nødvendigt at sætte brugeradgangen på pause i en periode. Vi tager altid en dialog med den berørte bruger og organisation, før en sådan beslutning træffes.

---

4. Permanent udelukkelse

Vi ønsker at undgå misforståelser og misbrug af ordningen. Hvis der dog konstateres gentagne eller alvorlige overtrædelser af brugerbetingelserne, kan det blive nødvendigt at lukke adgangen permanent. Dette sker kun efter en grundig dialog med den berørte bruger og organisationen.

---

5. Feedback og udvikling

Vi sætter stor pris på jeres erfaringer og input! I spiller en vigtig rolle i at hjælpe os med at udvikle og forbedre ordningen. Vi vil derfor løbende bede om feedback fra jer om både de gode oplevelser og de udfordringer, I måtte støde på i forbindelse med kulturbesøg.

---

6. Ændringer i kontaktperson eller hvis I stopper

Hvis der sker ændringer i organisationens kontaktperson, beder vi jer informere Fuldt Hus, så vi kan holde vores oplysninger opdaterede. Ligeledes beder vi jer om at informere os, hvis I ikke længere er tilknyttet den pågældende organisation/institution, som er godkendt at Fuldt Hus til billetdonationer.

---

7. Årlig bekræftelse af brugeradgang

Hvert år kontakter vi jer for at få bekræftet, om I fortsat ønsker adgang til ordningen. Hvis vi ikke modtager en bekræftelse inden for 4 uger, lukkes adgangen automatisk.

---

8. Datapolitik – Fuldt Hus

Fuldt Hus behandler personoplysninger med respekt og i overensstemmelse med gældende databeskyttelseslovgivning, herunder GDPR og den danske databeskyttelseslov.

Vi indsamler kun de oplysninger, der er nødvendige for vores arbejde. Navn, e-mailadresse og mobilnummer som oplyses ved tilmelding. Oplysningerne anvendes til:

- Administration af brugeradgang
- Udarbejdelse af statistiske rapporter
- Kvalitetssikring og udvikling af ordningen

Kulturinstitutioners billetsystem er en ekstern platform. Når du anvender disse, behandles dine oplysninger også af den pågældende udbyder, som har sin egen datapolitik og er selvstændigt ansvarlig for behandlingen af dine data. Kulturinstitutioner deler data med Fuldt Hus alene på billetter udbudt igennem ordningen.

Hvis vores behandling af dine oplysninger er baseret på dit samtykke, har du til enhver tid ret til at trække dette samtykke tilbage. Dette påvirker dog ikke lovligheden af den behandling, der er sket før tilbagetrækningen.

Vi opbevarer dine oplysninger så længe, det er nødvendigt for formålet:

- Oplysninger til nyheds- eller informationsmails gemmes, indtil du framelder dig eller efter en periode uden aktivitet (typisk op til 2 år)
- Oplysninger relateret til betaling og regnskab opbevares i op til 5 år i henhold til bogføringsloven

Du har ret til at få indsigt i dine oplysninger samt til at få dem rettet eller slettet, hvis betingelserne er opfyldt.

Kontakt vedrørende databeskyttelse:
Har du spørgsmål til, hvordan vi behandler dine personoplysninger, eller ønsker du at gøre brug af dine rettigheder, er du velkommen til at kontakte os