

Bijlage 1

Algemene Gebruikersvoorwaarden TicketFlow

mei 2016

1. Definities

De in de Overeenkomst en deze Algemene Gebruikersvoorwaarden opgenomen termen die met een beginhoofdletter zijn geschreven, zijn gedefinieerd en hebben de betekenis zoals opgenomen in dit artikel:

Betaalmethoden	Iedere betaalmethode die het mogelijk maakt dat door een Bezoeker wordt betaald voor een Ticket, met tussenkomst van een PSP, en die door TicketFlow ondersteund wordt. De door TicketFlow op het moment van accorderen van deze Overeenkomst ondersteunde betaalmethoden zijn opgenomen in artikel 4 lid 1 van de Overeenkomst;	Overeenkomst	De Overeenkomst Ticketing inclusief de Bijlagen daarbij;
Bijlage	Een bijlage bij deze Overeenkomst;	Partij	Een partij bij deze Overeenkomst;
Chargeback	De mogelijkheid voor een Bezoeker om de door de Bezoeker met de PSP gesloten overeenkomst die ertoe strekt om aan Opdrachtgever een betaling te verrichten (via het TicketFlow systeem) te annuleren, waardoor de PSP de gelden, corresponderend met de door Bezoeker verrichte betaling – terughaalt bij TicketFlow, al dan niet bij de PSP;	Partijen	Alle partijen bij deze Overeenkomst;
Dienst	de onder de Overeenkomst door TicketFlow aan Klant te leveren diensten.	Persoonsgegevens	Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
Evenement	De (mede) door Klant georganiseerd en/of geproduceerd evenement, dat gehouden wordt op een specifieke datum en specifieke tijd, waarvoor bezoekers een Ticket dienen te kopen om toegang daartoe te krijgen;	PSP	Een Payment Service Provider, die in geval van Online Verkoop zorg draagt voor de ontvangst, verwerking en registratie van een betaling door een Bezoeker en vervolgens op iedere week overgaat tot (door)betaling van aldus ontvangen betalingen aan TicketFlow. Er kunnen door TicketFlow meerdere Payment Service Providers tegelijk zijn aangesteld;
Gebrek	Een storing, fout of bug in het TicketFlow Systeem, niet zijnde een storing, fout of bug in software en/of hardware van derden of onderbreking in toegang van het internet;	QR-code	Een door TicketFlow gegenereerde unieke QR-code, welke geverifieerd kan worden – met daarvoor door TicketFlow toegewezen hardware en/of software – voordat een bezoeker toegang tot het Evenement wordt verleend;
Bezoeker	Een partij die één of meer Ticket(s) koop met gebruikmaking van de TicketFlow Systeem;	Technische Ontwikkeling	Een ontwikkeling aan het TicketFlow Systeem als gevolg waarvan een wijziging en/of aanvulling op het TicketFlow Systeem plaatsvindt;
Klant	iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie TicketFlow een Overeenkomst sluit, onderhandelt over de totstandkoming daarvan, of jegens wie TicketFlow enige rechtshandeling verricht ter zake van de Dienst.	Ticket	Een via het TicketFlow Systeem verkocht ticket voor een Evenement;
Online Verkoop	De verkoop van Tickets via de website van het Evenement en/of de website van Klant en/of de websites van TicketFlow, waarbij de bezoeker in de website zal worden gekoppeld aan en gebruik zal maken van het TicketFlow Systeem;	TicketFlow	TicketFlow is een handelsnaam en is onderdeel van CM Technology B.V. (KvK-nummer 20123193), statutair gevestigd te Breda en kantoorhoudende te (4825 BD) Breda aan de Konijnenberg 30;
		TicketFlow Dashboard	Een gedeelte van de TicketFlow online systemen waarin door Klant c.q. producenten van Evenementen verschillende informatie met betrekking tot een Evenement kan worden ingevoerd;
		TicketFlow Systeem	Het door TicketFlow ontwikkelde systeem dat gericht is op het aanbieden en verkopen van Ticket(s);
		Transactie	Een (on)succesvolle verkoop van één of meerdere Ticket(s) voor een individueel Evenement, via de TicketFlow systemen, gevolgd door een succesvolle en volledige betaling van desbetreffende Tickets (inclusief de daar bijbehorende kosten);
		Transactiekosten	De door de PSP aan TicketFlow in rekening gebrachte tarieven, voor het gebruik van één of meer diensten van desbetreffende

Vertrouwelijke Informatie

PSP, waaronder begrepen de Betaalmethoden, en die onder meer, doch niet uitsluitend, in rekening worden gebracht in geval van een succesvolle betaling, een terugstorting en/of een chargeback;

De inhoud van deze Overeenkomst, alsmede alle door TicketFlow dan wel Klant aan de andere Partij ter beschikking gestelde informatie, zulks ongeacht de wijze van het ter beschikking stellen daarvan. maandag t/m vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

Werkdag

2. Toepasbaarheid

2.1 De Algemene Gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanvragen, offertes en Overeenkomsten tussen TicketFlow en Klant, tenzij tussen Partijen expliciet anders is overeengekomen.

3. Aanbiedingen

3.1 Alle aanbiedingen van TicketFlow zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk en schriftelijk anders is aangegeven. Voor zover niet anders is bepaald, komt een overeenkomst met TicketFlow eerst dan tot stand nadat TicketFlow een opdracht daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard respectievelijk heeft bevestigd. Ten aanzien van in het kader van aanbiedingen verstrekte prijslijsten, brochures, informatie op websites en andere gegevens, zijn prijswijzigingen nadrukkelijk voorbehouden.

4. Ticketverkoop

- a. Voor ieder Evenement zal Klant in beginsel de beschikking hebben over ieder van de TicketFlow Systemen.
- b. TicketFlow zal Klant zo spoedig mogelijk nadat de overeenkomst is ingegaan inloggegevens verstrekken, waarmee Klant de toegang zal krijgen tot het TicketFlow Dashboard.
- c. Partijen erkennen dat TicketFlow in het TicketFlow Dashboard de Klant zal informeren indien er systemen worden uitgebreid, beperkt of anderszins worden aangepast. In voorkomend geval zal TicketFlow Klant informeren over de gevolgen daarvan en zal Klant in geval van een aanvulling of uitbreiding van het TicketFlow Systeem de gelegenheid hebben om te kiezen om wel of geen gebruik te maken van de aanpassing c.q. uitbreiding daarvan van het TicketFlow Systeem. In geval van zodanige wijzigingen zullen de nieuwe – alsdan door Klant geaccepteerde – voorwaarden tussen Partijen gelden en zullen voor het overige alle bepalingen van deze Overeenkomst van toepassing zijn of blijven.
- d. Klant zal voor ieder Evenement waarvoor Tickets verkocht worden tenminste die informatie invoeren in de TicketFlow Systemen, die voor TicketFlow noodzakelijk is voor het met gebruik van de TicketFlow Systemen verrichten van verkoop van Tickets voor zodanig Evenement. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat onder desbetreffende informatie in ieder geval wordt verstaan:

- a) naam van het Evenement;
- b) (verkoop)status van het Evenement;
- c) startdatum van het Evenement;
- d) einddatum van het Evenement;
- e) activeringsdatum van de verkoop van Tickets;
- f) starttijd van het Evenement;
- g) wijze van doorberekenen TicketFlow commissie;
- h) naam van Ticket;

- i) prijs van het Ticket;
- j) maximaal aantal Tickets per bestelling;
- k) maximaal aantal Tickets voor het Evenement.

- e. TicketFlow zal aan ieder uit te geven Ticket via de TicketFlow Systemen een QR-code toekennen, welke QR-code – met behulp van daarvoor bestemde en geschikte scanapparatuur – bij de ingang van de locatie van het Evenement kan worden gecontroleerd.
- f. TicketFlow zal voor ieder Evenement ieder van de TicketFlow Systemen openstellen voor de verkoop van Tickets, zulks behoudens indien en voor zover TicketFlow en Klant gezamenlijk besluiten één of meer individuele TicketFlow Systemen uit te sluiten voor een specifiek Evenement, dan wel Klant of TicketFlow besluit één of meer van de individuele TicketFlow Systemen niet te selecteren voor een Evenement.
- g. In geval van Online Verkoop, zal de Bezoeker in beginsel per e-mail een Ticket toegezonden krijgen ('e-ticket'), die door de Bezoeker zelf kan worden geprint.
- h. TicketFlow beschikt over een telefonische en e-mail helpdesk die beschikbaar zal zijn 7 dagen per week, 24 uur per dag voor Bezoeker die vragen heeft over het TicketFlow Systeem.
- i. Opdrachtgever is verplicht om in geval van verwachte piekverkoop daarvan tenminste twee (2) weken van tevoren melding te maken. Onder piekverkoop wordt dit in verband verstaan een verwachte verkoop van meer dan 2.500 Tickets binnen een periode van één dagdeel (een periode van 4 aaneengesloten uren).

5. Betaling van Tickets

- 5.1 Betalingen van een Ticket door een Bezoeker vindt plaats door middel van gebruikmaking van een Betalingsmethode.
- 5.2 In geval van Online Verkoop is het voor Klant – per Evenement – mogelijk om Betaalmethoden te selecteren waar Bezoekers gebruik van kunnen maken.
- 5.3 Alle door een Bezoeker verrichte betalingen zullen – voor zover van toepassing na inhouding door een PSP van de haar toekomende Transactiekosten – worden ontvangen door TicketFlow. TicketFlow zal door haar ontvangen betalingen voor Tickets telkens tot het bedrag van de in artikel 3 van de Overeenkomst bedoelde tarieven, vermeerderd met eventuele overige vorderingen van TicketFlow op Klant op grond van door TicketFlow verrichte diensten, houden voor TicketFlow en voor het overige houden voor Klant. Klant heeft de keuze om de kosten bij het verrichten van een betaling via een Betalingsmethode door de Bezoeker door te belasten aan de Bezoeker.
- 5.4 Bij iedere Transactie is er sprake van een contractuele relatie tussen Bezoeker en de Organisator enerzijds en de PSP en Bezoeker anderzijds. TicketFlow staat uitdrukkelijk buiten deze contractuele relaties en er ontstaan geen verplichtingen voor TicketFlow als gevolg van de contractuele relatie(s).
- 5.5 TicketFlow brengt Bezoekers, daar waar Bezoekers rechtstreeks betalingen aan een PSP willen overmaken, vooraf op de hoogte van de voorwaarden waaronder zulks gebeurt. TicketFlow stelt in ieder geval als voorwaarde aan Bezoekers, die rechtstreeks geld aan een PSP overmaken, dat de betalingen worden gedaan op specifiek daarvoor aangewezen rekeningen, dat de betalingen zijn voorzien van een betalingskenmerk en dat het door Bezoeker betaalde bedrag identiek is aan het door Bezoeker te betalen bedrag.
- 5.6 Partijen erkennen de mogelijkheid tot het uitvoeren van een Chargeback. Het uitvoeren van een Chargeback is onder meer, doch niet uitsluitend, mogelijk indien een betaling door een Bezoeker is uitgevoerd met CreditCard, met een MasterCard, VISA en/of Carte Bleue.
- 5.7 Wanneer Klant gebruik maakt van de TicketFlow Systemen, aanvaardt Klant daarmee alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het gebruik van de TicketFlow Systemen.

6. Prijs en betaling; belastingen

- 6.1 Tenzij expliciet anders vermeld in de Overeenkomst, zijn alle prijzen in Euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en/of andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 6.2 TicketFlow is in ieder geval gerechtigd prijsverhogingen die voortvloeien uit een verplichting ingevolge wet- en regelgeving door te berekenen aan Klant. TicketFlow zal Klant zo veel mogelijk vooraf van dergelijke prijsverhogingen op de hoogte stellen.
- 6.3 Alle facturen zullen door Klant worden betaald binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur uitdrukkelijk een andere betalingsconditie is opgenomen. In dat laatste geval geldt de betalingstermijn die op de factuur staat vermeld.
- 6.4 Indien Klant de aan TicketFlow verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zijn.
- 6.5 Indien de levering van goederen en/of diensten en daarmee corresponderende betalingen, welke uit de overeenkomsten tussen Bezoeker en Klant voortvloeien, leiden tot betalingsverplichtingen, zoals, doch niet uitsluitend, belastingheffing dan wel tot het heffen van invoerrechten, komen deze voor rekening van Klant en kunnen deze heffingen nimmer op TicketFlow worden verhaald.

7. Opschorting

- 7.1 Indien Klant in strijd handelt met een verplichting uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Gebruikersvoorwaarden, dan heeft TicketFlow het recht de levering van de Dienst op te schorten.
- 7.2 Indien Klant de aan TicketFlow verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan heeft CM Telecom het recht de levering van de Dienst op te schorten.
- 7.3 Klant blijft betalingsplichtig gedurende de tijd dat de levering van de Dienst conform het bepaalde in dit artikel is opgeschort.
- 7.4 Zodra de reden voor opschorting conform het bepaalde in dit artikel door Klant is weggenomen, zal TicketFlow de levering van de Dienst weer hervatten. Indien van toepassing, zullen de door TicketFlow hiervoor gemaakte activeringskosten aan Klant in rekening worden gebracht.

8. Chargebacks

- 8.1 In geval van een Chargeback zal Bezoeker verplicht zijn om binnen twee (2) Werkdagen een zodanige betaling aan TicketFlow te verrichten, als correspondeert met het bedrag van de Chargeback.
- 8.2 Het staat TicketFlow uitdrukkelijk vrij om PSP te verzoeken c.q. te instrueren om – indien en zolang het in artikel 8.1 bedoelde bedrag niet is voldaan – bij de eerstvolgende betaling(en) aan Klant zodanige bedragen in te houden en voor TicketFlow te houden als corresponderen met het bedrag van de Chargeback.
- 8.3 In aanvulling op de voorgaande artikelen zal, indien sprake is van een Chargeback, TicketFlow de daadwerkelijk door haar gemaakte kosten in verband met zodanige Chargeback in rekening brengen bij Klant. Om ieder misverstand te voorkomen, de vergoedingen die verschuldigd zijn in verband met de aanvankelijke Transactie die is gevolgd door een Chargeback worden door de Chargeback niet beïnvloed.

9. Informatievoorziening

- 9.1 Onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de Bezoeker heeft ingestemd met de Algemene Voorwaarden TicketFlow 2016, is TicketFlow gehouden alle bekende Persoonsgegevens van Bezoekers ter beschikking te stellen aan Klant.
- 9.2 Klant verplicht zich alle verkregen en door TicketFlow ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend

aan te wenden voor het leveren van haar product of dienst overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving.

- 9.3 Klant verplicht zich alle verkregen en door TicketFlow ter beschikking gestelde Persoonsgegevens niet beschikbaar te stellen aan derden of aan te wenden in het belang van derden zonder expliciete toestemming van de Bezoeker. Klant vrijwaart TicketFlow voor alle aanspraken van een Bezoeker die verband houden met het ten aanzien van Persoonsgegevens handelen in strijd met de van tijd tot tijd geldende wet- en regelgeving.
- 9.4 TicketFlow verplicht zich alle Persoonsgegevens uitsluitend aan te wenden voor het uitoefenen van hetgeen is vastgelegd in deze Overeenkomst.
- 9.5 Klant is gehouden alle gegevens, welke TicketFlow noodzakelijkerwijs benodigd is voor het correct uitvoeren van deze Overeenkomst, tijdig en in de door TicketFlow voorgeschreven vorm en door TicketFlow voorgeschreven wijze ter beschikking te stellen aan TicketFlow.
- 9.6 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan TicketFlow ter beschikking gestelde gegevens. Voor directe dan wel indirecte schade als gevolg van onjuistheid, onvolledigheid en onbetrouwbaarheid van de door Klant aangeleverde gegevens is TicketFlow niet aansprakelijk.
- 9.7 Alle kosten die voortvloeien uit de vertraging in de uitvoering van diensten door TicketFlow en die zijn ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van door TicketFlow verlangde gegevens, komen voor rekening van Klant.

10. Verplichtingen

- 10.1 Klant zal de Dienst uitsluitend gebruiken voor doeleinden zoals overeengekomen en beschreven in de Overeenkomst. Iedere wijziging van de Dienst dient schriftelijk te worden aangevraagd.
- 10.2 Klant verstrekt aan TicketFlow de volledige naam van zijn onderneming, zijn adres, KvK-nummer en BTW-nummer, en de naam van zijn vertegenwoordigingsbevoegde bestuurder(s). Wijzigingen van deze gegevens dienen per direct en schriftelijk aan TicketFlow te worden doorgegeven.
- 10.3 Klant aanvaardt dat TicketFlow door bevoegde autoriteiten kan worden verplicht de in het vorige artikellid bedoelde gegevens:
 - a. te verstrekken van overige partijen die aangesloten zijn via Klant. Klant zal het verzoek van TicketFlow hiertoe binnen twee (2) Werkdagen uitvoeren;
 - b. toe te voegen in een elektronische databank die wordt beheerd door of namens een bevoegde autoriteit.

11. Eigendomsvoorbehoud

- 11.1 Levering vindt plaats onder eigendomsvoorbehoud. Dit eigendomsvoorbehoud geldt ter zake van vorderingen tot betaling, wegens het tekortschieten van de wederpartij in nakoming van deze Overeenkomst alsmede ter zake van door ons c.q. ten behoeve van de wederpartij verleende diensten en verrichte werkzaamheden.

12. Verrekening

- 12.1 TicketFlow is gerechtigd om de door Klant aan haar verschuldigde bedragen, waaronder mede begrepen de in artikel 14.7 bedoelde boete, te verrekenen met de eventueel door TicketFlow aan Klant verschuldigde bedragen.
- 12.2 Indien TicketFlow en Klant meerdere Overeenkomsten hebben gesloten, dan kunnen de uit hoofde van de verschillende Overeenkomsten over en weer verschuldigde bedragen door TicketFlow met elkaar worden verrekend, ongeacht uit welke Overeenkomst de betreffende betalingsverplichtingen voortvloeien.

13. Betwisting van verschuldigde bedragen

- 13.1 Als Klant de nauwkeurigheid van een door TicketFlow verzonden factuur betwist, dan zal Klant dit binnen tien (10) Werkdagen na de datum van de betreffende factuur gemotiveerd per aangetekende post kenbaar maken aan TicketFlow.
- 13.2 Enkel wanneer het door Klant betwiste bedrag meer dan 5% bestrijkt van het totaalbedrag van de betreffende factuur (excl. BTW), dan is Klant gerechtigd de betaling van het betwiste deel van het totaalbedrag op te schorten totdat het geschil is opgelost. Als het geschil niet is opgelost binnen twintig (20) Werkdagen na de uiterste betaaldatum van de betreffende factuur, dan kunnen Partijen het geschil voorleggen aan een externe deskundige partij. Deze externe partij zal in goed onderling overleg worden aangewezen. Partijen zullen daarbij tevens afspraken maken over de met de inzet van de externe partij gemoeide kosten.

14. Geheimhouding en privacy

- 14.1 TicketFlow en Klant zullen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij:
- i. Geen Vertrouwelijke Informatie aanwenden voor een ander doel dan de uitvoering van deze Overeenkomst;
 - ii. de geheimhouding van de door de andere Partij verstrekte Vertrouwelijke Informatie waarborgen en ten aanzien van die informatie tenminste een gelijkwaardige zorg te betrachten zoals zij zou (behoren te) doen ten aanzien van eigen vertrouwelijke informatie;
 - iii. de kring van personeelsleden of door haar ingeschakelde derden, die toegang tot de door de door de andere Partij verstrekte Vertrouwelijke Informatie hebben, zo beperkt mogelijk te houden en ieder van hen tevens geheimhouding op te leggen ten aanzien van de Vertrouwelijke Informatie, minimaal op de wijze als vermeld in deze Overeenkomst.
- 14.2 Onder Vertrouwelijke Informatie wordt niet begrepen informatie:
- i. die reeds in het bezit was van of al bekend was bij de ontvangende Partij op het moment dat die informatie door de andere Partij werd verstrekt, zonder dat dit veroorzaakt is doordat de onderhavige geheimhoudingsplicht is geschonden;
 - ii. die van algemene bekendheid of openbare toegankelijkheid is, respectievelijk wordt, en deze bekendheid of toegankelijkheid niet het gevolg is van een schending van de onderhavige geheimhoudingsplicht;
 - iii. die wordt verkregen van een derde die gerechtigd is dergelijke informatie te verschaffen, dan wel die uit eigen ontwikkeling wordt verkregen zonder dat daarbij op enigerlei wijze gebruik wordt gemaakt van de door de wederpartij verstrekte Vertrouwelijke Informatie;
 - iv. die wordt openbaar gemaakt op grond van en in overeenstemming met een wettelijke verplichting, mits de Partij die verplicht is tot openbaarmaking de andere Partij zo spoedig mogelijk van een zodanige verplichting op de hoogte heeft gesteld.
- 14.3 Klant verkrijgt uitsluitend de Gebruikersrechten en bevoegdheden die bij de Overeenkomst, deze Algemene Gebruikersvoorwaarden of anderszins uitdrukkelijk zijn toegekend, en voor het overige zal Klant geen van de uit hoofde van de Overeenkomst van TicketFlow verkregen materialen openbaar maken, vervoelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen, noch zal Klant deze materialen bewerken of wijzigen, zulks onverminderd eventuele nadere afspraken tussen TicketFlow en Klant ter zake.
- 14.4 Partijen gebruiken de gegevens die worden verkregen bij de bestelling van Tickets door Bezoekers in

overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving inzake privacy en bescherming van persoonsgegevens. TicketFlow verwerkt bedoelde gegevens uitsluitend als bewerker in opdracht en volgens de instructies van Klant, en zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer leggen om bedoelde gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Na voorafgaand overleg kan Klant toezien op de naleving daarvan.

- 14.5 TicketFlow behoudt zich het recht voor om een daartoe bevoegde autoriteit of een Bezoeker inzicht te geven in de bestelde Tickets.
- 14.6 Alle (intellectuele) eigendomsrechten ter zake van de Vertrouwelijke Informatie blijven berusten bij de Partij die de Vertrouwelijke Informatie verstrekt. Deze Overeenkomst impliceert niet dat met betrekking tot de Vertrouwelijke Informatie of een gedeelte daarvan aan de andere Partij een licentie of enig ander recht wordt verleend.
- 14.7 Indien TicketFlow of Klant handelt in strijd met het in dit artikel 14 bepaalde, verbeurt deze Partij onmiddellijk en zonder dat nadere ingebrekestelling noodzakelijk is, voor iedere overtreding een niet voor matiging vatbare boete aan de andere Partij ten bedrage van € 5.000,00 (zegge: vijfduizend Euro), alsmede een boete van € 1.000,00 (zegge: duizend Euro) voor iedere dag of een gedeelte van een dag zodanige overtreding voortduurt, zulks onverminderd het recht van de andere Partij om vergoeding van de werkelijk geleden schade te vorderen met inachtneming van het bepaalde in artikel 16.

15. Intellectuele eigendomsrechten

- 15.1 Partijen accepteren en respecteren elkaars (intellectuele) eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door TicketFlow uit hoofde van de Overeenkomst voor Klant ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde materialen, zoals apparatuur, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten en/of offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, blijven uitsluitend berusten bij TicketFlow en/of diens licentiegevers.
- 15.2 Niettegenstaande het in artikel 15.1 bepaalde heeft Klant het recht om uitsluitend ten behoeve van de promotie, marketing en verkoop van Tickets (via de TicketFlow Systemen) en uitsluitend voor zover dat gebruik van aanvullende waarde is voor de promotie, marketing en verkoop van Tickets (via de TicketFlow Systemen), de (handels)naam en handelsmerken van TicketFlow te gebruiken. Klant zal hiertoe niet eerder overgaan dan nadat zij van TicketFlow schriftelijk akkoord heeft ontvangen voor het betreffende gebruik van de (handels)naam en handelsmerken van TicketFlow.

16. Aansprakelijkheid

- 16.1 Klant erkent dat toegang tot het internet, het GSM-netwerk en andere communicatiemediën onderhevig is aan risico's met betrekking tot autorisatie, authenticiteit, data security, privacy, beschikbaarheid van diensten, betrouwbaarheid van transmissie etc. Klant erkent dat hij/zij zelf volledig en exclusief aansprakelijk is voor dergelijke risico's en de gevolgen daarvan.
- 16.2 TicketFlow is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die aan TicketFlow kan worden toegerekend. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van TicketFlow aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan TicketFlow toegerekend kunnen worden;
 - c. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Overeenkomst.

TicketFlow is maximaal aansprakelijk tot het bedrag van € 50.000,= (vijftigduizend Euro) voor directe schade voor de duur van de Overeenkomst.

- 16.3 Indien TicketFlow schade lijdt als gevolg van het door Klant in strijd handelen met een verplichting uit de Overeenkomst, en/of deze Algemene Gebruikersvoorwaarden, dan is Klant verplicht de door TicketFlow als gevolg daarvan geleden directe schade te vergoeden.
- 16.4 Partijen zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door verlies van gegevens of gegevensbestanden, en schade door bedrijfsstagnatie. In het bijzonder is TicketFlow niet aansprakelijk voor verlies van inkomsten door Klant als gevolg van het door Klant incorrect instellen van de tarieven voor de Tickets op het TicketFlow Dashboard voor de Online Verkoop.
- 16.5 De in de artikelen 16.2 tot en met 16.4 opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van de aansprakelijke Partij.
- 16.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de betreffende Partij de geleden schade binnen tien (10) Werkdagen na het ontstaan daarvan, schriftelijk meldt bij de andere Partij. De andere Partij heeft dan tien (10) Werkdagen de tijd om de schade, indien mogelijk, ongedaan te maken.

17. Overmacht

- 17.1 TicketFlow is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht ("niet-toerekenbare tekortkoming"). Onder overmacht wordt in dit verband tenminste verstaan: oorlog, brand, overstromingen, aardbevingen, epidemieën, embargo's, overheidsingrijpen, stakingen, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in telecommunicatievoorzieningen van derden, niet of niet tijdige nakoming door toeleveranciers van TicketFlow of andere door TicketFlow ingeschakelde derden, evenals elke andere omstandigheid die TicketFlow redelijkerwijs niet heeft kunnen verhinderen of vermijden en waardoor de normale uitvoering van de Overeenkomst wordt verhinderd.
- 17.2 Indien TicketFlow door overmacht in de nakoming van haar verplichtingen wordt verhinderd, zal zij dit aan Klant kenbaar maken binnen tien (10) Werkdagen na de dag waarop de overmacht situatie is ontstaan.

18. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 18.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen Partijen in de Overeenkomst overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van twee (2) jaar geldt.
- 18.2 De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de initiële looptijd verlengd, tenzij TicketFlow of Klant de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de betreffende periode.
- 18.3 Klant is nimmer gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
- 18.4 Iedere Partij kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk via een aangetekend schrijven ontbinden indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, en - voor zover nakoming niet blijvend onmogelijk is - ook na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een termijn van tien (10) Werkdagen wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, blijft tekortschieten in de nakoming.
- 18.5 Iedere Partij kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk via een aangetekend schrijven ontbinden:
- indien de andere Partij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd of verleend, indien beslag wordt gelegd op een aanmerkelijk deel van de

eigendommen van de andere Partij, indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de andere Partij zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst relevante bedrijfsactiviteiten aan een derde overdraagt;

- wanneer de overmacht situatie als bedoeld in artikel 17 langer dan twintig (20) Werkdagen heeft geduurd;
 - in geval een dergelijke beëindiging van overheidswege dan wel door wijzigingen van de voorwaarden van operator(s) wordt vereist.
- 18.6 Indien Klant op het moment van ontbinding als bedoeld in de artikelen 18.4 en 18.5 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Klant bewijst dat TicketFlow ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die TicketFlow voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- 18.7 Bepalingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst in stand. Tot deze bepalingen behoren onder meer de artikelen omtrent verrekening (12), geheimhouding & privacy (14), intellectuele eigendomsrechten (15), aansprakelijkheid (16), overmacht (17) en toepasselijk recht & geschillen (20) van deze Algemene Gebruikersvoorwaarden, alsmede dit artikellid en het vorige artikellid.

19. Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming

- 19.1 Klant is niet gerechtigd zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen zonder voorafgaande toestemming van TicketFlow geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen, welke toestemming niet zonder redelijke grond zal worden geweigerd. TicketFlow is gerechtigd aan het verlenen van bedoelde toestemming voorwaarden te verbinden.
- 19.2 TicketFlow is gerechtigd haar uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een groepsmaatschappij.
- 19.3 TicketFlow is gerechtigd om voor de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen.

20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1 Op alle aanbiedingen van en Overeenkomsten met TicketFlow en de uitvoering daarvan, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 20.2 Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door één Partij als zodanig beschouwd worden, voortvloeiende uit of verband houdend met de Overeenkomst waarop deze Algemene Gebruikersvoorwaarden van toepassing zijn of deze Algemene Gebruikersvoorwaarden zelf, zullen - onverminderd de mogelijkheid van hoger beroep - worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

21. Overige bepalingen

- 21.1 Mededelingen, waaronder begrepen toezeggingen of (nadere) afspraken, van de ene aan de andere Partij, die van belang zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, binden Partijen alleen indien ze schriftelijk door een daartoe bevoegde persoon zijn gedaan of bevestigd.
- 21.2 Contactpersonen kunnen Partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst. Tot wijziging van de Overeenkomst en/of deze Algemene

- Gebruikersvoorwaarden zijn contactpersonen niet bevoegd.
- 21.3 Wijzigingen van en/of aanvullingen op de Overeenkomst en/of deze Algemene Gebruikersvoorwaarden gelden uitsluitend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en namens beide Partijen door de daartoe bevoegde personen zijn ondertekend. Een wijziging of aanvulling geldt slechts voor de betreffende Overeenkomst.
- 21.4 Het nalaten door één van de Partijen om nakoming door de andere Partij van enige verplichting te verlangen, tast het recht om daarvan alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de desbetreffende Partij schriftelijk uitdrukkelijk met de niet-nakoming heeft ingestemd.
- 21.5 Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst e/of deze Algemene Gebruikersvoorwaarden nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk onverkort.
- 21.8 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Klant bij deze Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten.
- van kracht. Partijen voeren over de nietige bepalingen overleg teneinde zo mogelijk een vergelijkbare en rechtens toelaatbare vervangende regeling te treffen.
- 21.6 Deze Overeenkomst leidt niet tot een joint venture of enig ander vennootschapsrechtelijk verband tussen Partijen.
- 21.7 Deze Overeenkomst vervangt alle eerdere afspraken tussen Partijen met betrekking tot het onderwerp hiervan, ongeacht of die schriftelijk dan wel mondeling tot stand zijn gekomen.