

## Algemene voorwaarden Ticket Core B.V.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel, d.d. 20 februari 2024, onder het KVK-nummer 90310780.

### Artikel 1. Definities

- **"Ticket Core"**, "Wij", "ons", "onze": verwijst naar Ticket Core B.V., de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid. Gevestigd en kantoorhoudende te Amstelveen. Op het adres: Stroombaan 10, 1181 VX Amstelveen, Nederland. Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90310780.
- **"Wederpartij"**: verwijst naar het museum, (culturele) attractie, (cultureel) evenement of andere organisatie die de kassa- en/of ticketsoftware van Ticket Core gebruikt, wenst te gebruiken of hierin interesse toont.
- **"Software"**: verwijst naar de kassa- en ticketsoftware die wij leveren.
- **"Partijen"**: verwijst naar zowel Ticket Core als de Wederpartij.
- **"Gebruiker"**: duidt op de natuurlijke persoon en/of rechtspersoon die de Software gebruikt voor de aankoop van een Toegangsbewijs van de Wederpartij.
- **"Toegangsbewijs"** of "Toegangsbewijzen": duidt op een (digitaal) ticket die toegang verleent tot een evenement, activiteit, expositie of andere vorm georganiseerd door de Wederpartij.
- **"Payment Service Provider"** of "PSP": een bedrijf dat online betalingsdiensten aanbiedt voor Wederpartij die online transacties wil verwerken. Een PSP fungeert als een intermediair tussen de Wederpartij en de financiële instellingen, waaronder banken en creditcardmaatschappijen, om veilige en efficiënte betalingstransacties te faciliteren.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle juridische betrekkingen, inclusief overeenkomsten, offertes en transacties tussen Ticket Core en de Wederpartij.
2. De algemene voorwaarden gesteld door de Wederpartij zijn niet van toepassing en verplichten Ticket Core niet.
3. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op elke juridische relatie tussen de Wederpartij en elke met Ticket Core verbonden entiteit, zoals (toekomstige) dochterondernemingen of zusterbedrijven. In dergelijke gevallen wordt met 'Ticket Core' binnen deze voorwaarden de betreffende verbonden entiteit aangeduid.
4. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als ze schriftelijk en expliciet zijn overeengekomen. Voorwaarden die niet zijn aangepast, blijven ongewijzigd van kracht. Afwijkingen gelden enkel voor de situaties die specifiek in de overeenkomst zijn genoemd.
5. Als deze voorwaarden in een andere taal dan het Nederlands beschikbaar zijn en er een conflict is tussen de vertaling en de Nederlandse versie, dan heeft de Nederlandse tekst voorrang voor dat specifieke onderdeel.
6. Als een bepaling in deze algemene voorwaarden ongeldig blijkt, wordt automatisch een geldige bepaling geacht in plaats daarvan opgenomen te zijn, die zo veel mogelijk overeenkomt met de intentie van de ongeldige bepaling. Dit principe is ook van toepassing op bepalingen waarop Ticket Core om welke reden dan ook geen beroep kan doen.
7. Ticket Core mag deze algemene voorwaarden wijzigen, die van kracht worden op het aangekondigde moment. Indien mogelijk, zal Ticket Core de gewijzigde voorwaarden tijdig versturen. Als er geen ingangsdatum is vermeld, gaan de wijzigingen in zodra ze zijn gecommuniceerd.

### Artikel 3. Offerte en overeenkomst

1. Alle offertes van Ticket Core zijn vrijblijvend. Het verstrekken van een offerte of soortgelijke informatie verplicht ons niet tot het aangaan van een overeenkomst.
2. Alle offertes of aanbiedingen van Ticket Core zijn 60 dagen geldig. Na deze periode vervalt elk recht om op de offerte of het aanbod terug te komen. Ticket Core is niet gebonden aan een offerte of aanbod als de Wederpartij redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat deze een duidelijke fout of verschrijving bevatte.

3. Een overeenkomst wordt gevormd op het moment dat Ticket Core de acceptatie van het vrijblijvende aanbod ontvangt, behalve als Ticket Core het vrijblijvende aanbod direct na ontvangst van de acceptatie intrekt.
4. Een overeenkomst ontstaat ook wanneer de Wederpartij daadwerkelijk gebruikmaakt van de aangeboden Software.
5. De Wederpartij kan geen rechten ontleen aan een aanbod van Ticket Core indien dit aanbod gebaseerd is op door hen verstrekte gegevens die onjuist of onvolledig zijn.
6. Handelingen van de Wederpartij met ondergeschikten van Ticket Core leiden niet tot verplichtingen voor ons, tenzij wij hier schriftelijk en expliciet mee hebben ingestemd.
7. Wanneer de Wederpartij een overeenkomst tekent namens of ten behoeve van een andere persoon of organisatie, bevestigt hij met deze ondertekening dat hij daartoe gemachtigd is. Bovendien draagt de Wederpartij samen met de betreffende persoon of organisatie gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het nakomen van alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortkomen.

#### **Artikel 4. Tarieven**

1. Prijzen voor de Software en diensten worden overeengekomen tussen de Partijen. Bij ontbreken daarvan geldt Ticket Core's standaardprijs of een billijke prijs als deze hoger is.
2. Tarieven zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
3. Eventuele kortingen gelden eenmalig en worden alleen toegepast zoals gespecificeerd in de prijsopgave of overeenkomst.
4. Kostenverhogingen in de relatie tussen Wederpartij en Gebruiker kunnen niet worden verhaald op Ticket Core.
5. Bij overschrijding van de betalingstermijn wordt, vanaf de vervaldag en zonder dat ingebrekestelling nodig is, een wettelijke rente voor handelstransacties van 12,5% per jaar verschuldigd, vanaf 1 januari 2024, plus gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten volgens het Besluit buitengerechtelijke incassokosten (BIK), met een minimum van €40. Als de wettelijke rente hoger is dan 12,5%, geldt die hogere rente.
6. Ticket Core kan voor uitvoering van de overeenkomst om zekerheid vragen voor de nakoming van betalingsverplichtingen.
7. Verrekening of opschorting door de Wederpartij is niet toegestaan.

#### **Artikel 5. Gebruik kassa- en ticketsoftware**

1. Wij verlenen de Wederpartij een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de Software te gebruiken voor verkoop van Toegangsbewijzen van de Wederpartij.
2. De Wederpartij mag de Software niet verhuren, leasen, uitlenen, verkopen, distribueren of op enige andere wijze commercieel exploiteren zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
3. De aankoop en verkoop van het toegangsbewijs vinden plaats via de Software van Ticket Core, waarbij de Gebruiker de rol van koper en de Wederpartij de rol van verkoper inneemt. Ticket Core fungeert nadrukkelijk niet als partij in deze transactie, waardoor er geen overeenkomst ontstaat tussen Ticket Core en de Gebruiker.
4. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het correct gebruik van de Software.
5. De Wederpartij zal de Software niet gebruiken voor enig onwettig of ongeoorloofd doel, noch de Software gebruiken op een wijze die inbreuk maakt op de rechten van derden.

#### **Artikel 6. Onderhoud**

1. Ticket Core behoudt zich het recht voor om te allen tijde, zonder voorafgaande aankondiging, noodzakelijke beveiligingsupdates of verbeteringen aan de Software uit te voeren. Na de updates zal de Wederpartij binnen 5 werkdagen op de hoogte worden gesteld. Grote updates, zoals nieuwe functionaliteiten, aan de Software worden altijd voorafgaand aangekondigd door Ticket Core.
2. Ticket Core streeft ernaar de Software operationeel te houden en eventuele storingen of defecten spoedig te herstellen.
3. De Wederpartij dient Ticket Core onmiddellijk te informeren over eventuele problemen of defecten in de Software en dient alle redelijke assistentie te verlenen bij het oplossen daarvan.

## **Artikel 7. Betalingen**

1. Betalingen, zowel digitaal als bij de kassa, worden afgehandeld door de Payment Service Provider (PSP) van de Wederpartij.
2. Ticket Core neemt geen deel aan de betalingstransacties. De gebruiker verricht betalingen aan de PSP, die vervolgens de ontvangen bedragen rechtstreeks overmaakt aan de Wederpartij of accumuleert en periodiek overmaakt aan de Wederpartij.
3. De Wederpartij is volledig verantwoordelijk voor terugbetalingen, ook bekend als 'refund', inclusief refunds die via de Software van Ticket Core worden uitgevoerd, en voor het betwisten van eventuele creditcard chargebacks via de PSP.
4. De Wederpartij is verantwoordelijk voor het toezicht houden op betalingstransacties via de PSP en het beveiligen van het PSP-account met een gebruikersnaam, wachtwoord en tweeweg authenticatie. Daarnaast dient de Wederpartij ervoor te zorgen dat accurate betalingsgegevens, zoals het IBAN, zijn ingevoerd voor de uitbetalingen. Ook is het de verantwoordelijkheid van de Wederpartij om het PSP-account actief te houden voor een ononderbroken werking.
5. De Wederpartij informeert Ticket Core onmiddellijk over eventuele noodzakelijke aanpassingen aan de Software die vereist zijn om de werking van de toegangsbewijsverkoopsoftware te waarborgen.
6. Op verzoek verleent de Wederpartij Ticket Core toegang tot het PSP-account, zodat aanpassingen aan de instellingen kunnen worden gemaakt ten behoeve van de Software, of verleent alleen-lezenrechten om betalingen te verifiëren.
7. Ticket Core is verplicht om op verzoek van de Wederpartij betalingslogs te verstrekken die via de Software zijn verwerkt. Deze logs worden minimaal 30 dagen na het plaatsvinden van de transactie bewaard.

## **Artikel 8. Intellectuele Eigendom**

1. Ticket Core en de Wederpartij behouden hun intellectuele eigendomsrechten op alle werken die zij bijdragen, gebruiken of beschikbaar stellen voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Zonder expliciete schriftelijke afspraak tussen de Partijen vindt er geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten plaats.
3. De Wederpartij mag de handelsnaam, het merk of enig ander intellectueel eigendom van Ticket Core niet gebruiken zonder diens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Dit omvat het vermijden van associatie van Ticket Core's naam met andere producten of diensten zonder toestemming.
4. Het is de Wederpartij niet toegestaan om zonder Ticket Core's voorafgaande schriftelijke toestemming de Software of enige andere intellectuele eigendomsrechten van Ticket Core commercieel te exploiteren of aan derden beschikbaar te stellen.

## **Artikel 9. Persoonsgegevens**

1. Het is de verantwoordelijkheid van de Wederpartij om de Gebruiker te informeren over hoe hun persoonsgegevens worden verwerkt door de Software van Ticket Core en door externe Partijen, zoals de Payment Service Provider.
2. Via de Software van Ticket Core kan de Wederpartij persoonsgegevens van de Gebruiker inzien en exporteren. De Wederpartij draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het beheer van deze gegevens.
3. De Wederpartij houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4. Ticket Core gebruikt de persoonsgegevens van de Gebruiker uitsluitend voor de doeleinden vastgesteld door de Wederpartij.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. Ticket Core is alleen aansprakelijk voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid. Schade door verlies, verwisseling, of beschadiging van data en door inbreuken op de Software valt hier niet onder.
2. Ticket Core draagt geen aansprakelijkheid voor schade door tekortkomingen van de Wederpartij of door evenementafgelastingen en refundclaims.
3. Instructies voor het gebruik van de Software moeten nauwkeurig worden gevolgd; Ticket Core is niet aansprakelijk voor schade door incorrect gebruik.
4. Ticket Core is niet verantwoordelijk voor schade door onbeschikbaarheid van de Software door storingen of externe factoren.

5. Indirecte schade, zoals gederfde winst of bedrijfsstagnatie, wordt niet vergoed.
6. Aansprakelijkheid ontstaat alleen na een schriftelijke ingebrekestelling met een termijn van zeven werkdagen voor Ticket Core om tekortkomingen te herstellen.
7. Ticket Core is niet aansprakelijk voor schade door vervalste tickets of misbruik van tickets.
8. Schade door terugboekingen of reclamaties van gebruikers is voor rekening van de Wederpartij; Ticket Core mag deze verrekenen met andere betalingen.
9. Alleen directe schade komt voor vergoeding in aanmerking, zoals kosten voor het vaststellen van schade, het herstellen van gebreken, en het voorkomen of beperken van schade.
10. Bij verzekering is Ticket Core's aansprakelijkheid beperkt tot het uitgekeerde bedrag minus eigen risico. Zonder verzekering is de aansprakelijkheid beperkt tot de maandelijkse fee.
11. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden ook voor ingeschakelde derden.
12. Tenzij de wet dwingend een langere termijn voorschrijft, verjaren alle vorderingen en verweren jegens Ticket Core twee jaar na het ontstaan van de claim of het opeisbaar worden van de vordering.

#### **Artikel 11. Vrijwaring**

1. De Wederpartij beschermt Ticket Core tegen claims van derden die voortkomen uit het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de Wederpartij.
2. Op verzoek van Ticket Core zal de Wederpartij Ticket Core beschermen als Ticket Core wordt aangesproken door een Gebruiker over de inhoud of de uitvoering van een overeenkomst met de Wederpartij, zoals bij evenementafgelastingen of gerelateerde communicatieproblemen, of enige andere tekortkoming of onrechtmatige daad van de Wederpartij jegens een Gebruiker.
3. Als Ticket Core door derden wordt aangesproken om welke reden dan ook, zal de Wederpartij op verzoek Ticket Core volledig beschermen en alle verdedigingskosten van Ticket Core vergoeden.
4. Ticket Core heeft het recht om alle kosten, gemaakt in en buiten rechte in verband met juridische of financiële geschillen tussen de Gebruiker en de Wederpartij, op de Wederpartij te verhalen.

#### **Artikel 12. Beëindiging**

1. Als de Wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt, onjuiste informatie verstrekt, failliet gaat, surseance van betaling of schuldsanering aanvraagt, een regeling met crediteuren treft, beslag gelegd wordt op zijn bezittingen, zijn bedrijf verkoopt of liquideert, overlijdt, onder curatele wordt gesteld of de controle over zijn bedrijf verliest, mag Ticket Core de uitvoering van de overeenkomst stopzetten of deze geheel of gedeeltelijk beëindigen zonder waarschuwing en kan schadevergoeding eisen.
2. Ticket Core mag de overeenkomst beëindigen zonder waarschuwing of schadevergoeding als de Wederpartij:
  - a) Naast Ticket Core's Software ook op andere wijzen tickets verkoopt;
  - b) De Software gebruikt voor andere doeleinden dan afgesproken;
  - c) Zelf of met hulp van anderen probeert de Software te wijzigen;
  - d) De Software gebruikt op een manier die volgens Ticket Core onwettig, immoreel, aanstootgevend of frauduleus is.
3. Kosten en schade door opschorting of beëindiging van de overeenkomst zijn voor de Wederpartij.
4. Als de Wederpartij de overeenkomst wil beëindigen, moet deze Ticket Core eerst schriftelijk een kans geven om tekortkomingen binnen een redelijke termijn te herstellen.

#### **Artikel 13. Overmacht**

1. Ticket Core hoeft haar verplichtingen uit de overeenkomst niet na te komen als ze wordt verhinderd door omstandigheden buiten haar schuld om en die volgens de wet of algemene opvattingen niet aan haar kunnen worden toegerekend.
2. Overmacht omvat situaties zoals stakingen, tekorten aan benodigde materialen of diensten, onvoorziene vertraging bij leveranciers, extreem weer, ziekte van personeel, overheidsmaatregelen, vervoersproblemen, conflicten, rellen, sabotage, bedrijfsstoringen, en storingen in telefoon- of internetverkeer.
3. Ticket Core mag een beroep doen op overmacht als de situatie die de nakoming verhindert optreedt nadat Ticket Core aan haar verplichtingen had moeten voldoen.
4. Als overmacht langer dan veertien dagen duurt, mag de Wederpartij de overeenkomst beëindigen zonder recht op schadevergoeding.

5. Als Ticket Core al deels aan haar verplichtingen heeft voldaan of dat deels kan tijdens de overmacht, mag zij dit deel apart factureren, en moet de Wederpartij deze factuur betalen alsof het een aparte overeenkomst betreft.

**Artikel 14. Toepasselijk recht**

Op alle rechtsbetrekkingen tussen Wederpartij en Ticket Core is Nederlands recht van toepassing. Voor alle geschillen die uit een overeenkomst of de algemene voorwaarden ontstaan, ook vragen over het bestaan, de geldigheid, of het beëindigen ervan, is alleen de rechtbank van Amsterdam bevoegd.

Versie: 13 februari 2024.