



## Deel I Algemene Voorwaarden CM Tickets

### 1. Definities

De in deze Algemene Voorwaarden 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 CM Tickets ondersteund wordt.

**Chargeback:** De mogelijkheid voor een Bezoeker om een betaling, verricht via het CM Tickets systeem, te annuleren, waardoor de PSP de gelden, corresponderend met de door Bezoeker verrichte betaling - terughaaft bij CM Tickets en terugbetaald aan de Bezoeker.

**Dienst:** de onder de Overeenkomst door CM Tickets aan Klant te leveren diensten.

**Evenement:** De (mede) door Klant georganiseerd en/of geproduceerd evenement, dat gehouden wordt op een specifieke datum en specifieke tijd, of een doorlopende dienst op een vaste locatie, waarvoor bezoekers een Ticket dienen te kopen om toegang tot het Evenement te krijgen.

**Gebrek:** Een storing, fout of bug in het CM Tickets Systeem, niet zijnde een storing, fout of bug in software en/of hardware van derden of onderbreking in toegang van het internet.

**Bezoeker:** Een partij die één of meer Ticket(s) koopt met gebruikmaking van de CM Tickets Systeem.

**Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich middels het invullen van het online registratieformulier registreert als klant van CM Tickets, en door het verzenden van het formulier en het akkoord gaan met deze voorwaarden tijdens registratie een overeenkomst aangaat met CM Tickets. Verder iedere voornoemde partij met wie CM Tickets een Overeenkomst sluit, onderhandelt over de totstandkoming daarvan, of jegens wie CM Tickets enige rechtshandeling verricht ter zake van de Dienst.

**Online Verkoop:** De verkoop van Tickets via de website van het Evenement en/of de website van Klant en/of de websites van CM Tickets, waarbij de bezoeker in de website zal worden gekoppeld aan en gebruik zal maken van het CM Tickets Systeem.

**Overeenkomst:** De Overeenkomst tussen de Klant en CM Tickets voor het leveren van de Dienst van CM Tickets aan Klant, welke tot stand komt door ondertekening of registratie als Klant op de website van CM Tickets en de akkoordverklaring met deze Algemene Voorwaarden CM Tickets.

**Partij:** Een partij bij deze Overeenkomst. **Partijen:** Alle partijen bij deze Overeenkomst.

**Persoonsgegevens:** Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

**PSP:** Een Payment Service Provider, die in geval van Online Verkoop van Tickets zorg draagt voor de ontvangst, verwerking en registratie van een betaling door een Bezoeker en vervolgens overgaat tot (door)betaling van aldus ontvangen betalingen aan CM Tickets. Op de datum van deze Overeenkomst

heeft CM Tickets CM Payments B.V. aangesteld als PSP.

**Toegangscodes:** Een door CM Tickets gegenereerde unieke code, welke geverifieerd kan worden –met daarvoor door CM Tickets toegewezen hardware en/of software- voordat een bezoeker toegang tot het Evenement wordt verleend.

**Ticket:** Een via het CM Tickets Systeem verkocht toegangsbewijs voor een Evenement of betalingsbewijs voor een door de Klant geleverde dienst.

**CM Tickets:** CM Tickets is een handelsnaam en is onderdeel van CM.com Netherlands B.V. (KvK-nummer 20123808), statutair gevestigd te Breda en kantoorhoudende te (4825 BD) Breda aan de Konijnenberg 30.

**CM Tickets Dashboard:** Een gedeelte van de CM Tickets onlinesystemen waarin door Klant c.q. producenten van Evenementen verschillende informatie met betrekking tot een Evenement kan worden ingevoerd. CM

**Ticket Systeem:** Het door CM Tickets 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 CM Tickets systemen, gevolgd door een succesvolle en volledige betaling van desbetreffende Tickets (inclusief de daar bijbehorende kosten).

**Transactiekosten:** De door de PSP aan CM Tickets in rekening gebrachte kosten, voor het gebruik van één of meer diensten van desbetreffende PSP, waaronder begrepen de Betaalmethoden, en die in rekening worden gebracht bij Klant in geval van een succesvolle betaling, een terug-storting en/of een chargeback.

**Vertrouwelijke Informatie:** De inhoud van deze Overeenkomst, alsmede alle door CM Tickets dan wel Klant aan de andere Partij ter beschikking gestelde informatie, zulks ongeacht de wijze van het ter beschikking stellen daarvan.

**Werkdag:** maandag t/m vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

## 2. Toepasbaarheid

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

## 3. Aanbiedingen en prijzen

3.1 Alle aanbiedingen van CM Tickets zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk en schriftelijk anders is aangegeven. Voor zover niet anders is bepaald, komt een overeenkomst met CM Tickets eerst dan tot stand nadat de Klant zich heeft ingeschreven op de website van CM Tickets en deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard respectievelijk heeft bevestigd.

3.2 Ten aanzien van in het kader van aanbiedingen verstrekte prijslijsten, brochures, informatie op websites en andere gegevens, zijn prijswijzigingen nadrukkelijk voorbehouden. 3.3 De prijzen en tarieven staan vermeld op de website van CM Tickets.

## 4. Ticketverkoop

4.1 Voor ieder Evenement zal Klant in beginsel de beschikking hebben over alle functionaliteiten van het CM Tickets Systeem.

4.2 CM Tickets zal Klant zo spoedig mogelijk nadat de overeenkomst is ingegaan inloggegevens verstrekken, waarmee Klant de toegang zal krijgen tot het CM Tickets Dashboard.

4.3 Klant zal voor ieder Evenement waarvoor Tickets verkocht worden tenminste die informatie invoeren in de CM Tickets Systemen, die voor CM Tickets noodzakelijk is voor het met gebruik van de CM Tickets 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 en Starttijd van het Evenement;
- d. einddatum van het Evenement;
- e. activeringsdatum van de verkoop van Tickets;
- f. naam van Ticket;
- g. prijs van het Ticket;
- h. maximaal aantal Tickets per bestelling;
- i. maximaal aantal Tickets voor het Evenement.

4.4 CM Tickets zal aan ieder uit te geven Ticket via de CM Tickets Systemen een Toegangscode toekennen, welke Toegangscode - met behulp van daarvoor bestemde en geschikte scanapparatuur - bij de ingang van de locatie van het Evenement kan worden gecontroleerd.

4.5 In geval van Online Verkoop, zal de Bezoeker in beginsel per e-mail of elektronisch communicatie bericht een Ticket toegezonden krijgen ('e-ticket'), die door de Bezoeker zelf kan worden afgedrukt of worden geopend op een mobiel apparaat.

4.6 De Klant is als enige verantwoordelijk voor het vaststellen van de verkoopvoorwaarden (en andere gerelateerde voorwaarden) tussen hemzelf en elke Bezoeker en de Klant garandeert dat dergelijke voorwaarden: (i) op een 'duurzame drager' in een bevestigingse-mail na de bestelling van Ticket(s) door de Bezoeker aan de Bezoeker worden meegedeeld en beschikbaar worden gesteld; en (ii) volledig voldoen aan alle toepasselijke wetgeving (met inbegrip van alle toepasselijke wetgeving op het gebied van privacy en consumentenbescherming).

4.7 CM Tickets beschikt over een telefonische en e-mail helpdesk die beschikbaar zal zijn 7 dagen per week, 24 uur per dag voor Bezoekers die vragen hebben over het CM Tickets Systeem of het Ticket.

4.8 Klant is verplicht om in geval van verwachte piekverkoop daarvan tenminste twee (2) weken van tevoren melding te maken. Er is sprake van piek verkoop wanneer de vraag naar kaarten bij aanvang het verkoopmoment hoger is dan het beschikbare aantal kaarten.

## 5. Betaling van Tickets

5.1 Betalingen van een Ticket door een Bezoeker vindt plaats door middel van gebruikmaking van een Betalingsmethode en zal worden gecollecteerd, verwerkt en geregistreerd door de PSP.

5.2 Alle door een Bezoeker verrichte betalingen zullen – voor zover van toepassing na inhouding door een PSP van de haar toekomende Transactiekosten – worden ontvangen door CM Tickets. CM Tickets zal door haar ontvangen betalingen voor Tickets telkens tot het beloop van de in de Overeenkomst bedoelde tarieven, vermeerderd met eventuele overige vorderingen van CM Tickets op Klant op grond van door CM Tickets verrichte diensten, houden voor CM Tickets en voor het overige houden voor Klant.

5.3 Bij iedere Transactie is er sprake van een contractuele relatie tussen Bezoeker en de Klant. CM Tickets staat uitdrukkelijk buiten deze contractuele relatie en er ontstaan geen verplichtingen voor CM Tickets als gevolg van de contractuele relatie(s).

5.4 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 een creditcard (o.a. MasterCard, VISA en/of Carte Bleue).

## 6. Prijs en betaling; belastingen

6.1 Tenzij expliciet anders vermeld of overeengekomen, zijn alle prijzen in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw) en/of andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

6.2 CM Tickets is in ieder geval gerechtigd prijsverhogingen die voortvloeien uit een verplichting ingevolge wet- en regelgeving door te berekenen aan Klant. CM Tickets zal Klant zo veel mogelijk vooraf van dergelijke prijsverhogingen op de hoogte stellen.

6.3 CM zal de uit te betalen Ticketgelden overmaken aan de Klant op de frequenties en onder de voorwaarden die zijn uiteengezet in de Overeenkomst (of indien niet uiteengezet in de Overeenkomst, zoals uiteengezet in artikel 6.7). Het bedrag aan uit te betalen Ticketgelden is gelijk aan de daadwerkelijk door CM Tickets namens de Klant ontvangen Ticketverkoopbedragen via het CM Systeem onder aftrek van de volgende bedragen:

a. de Transactiekosten (voor zover deze niet automatisch zijn afgetrokken door de PSP voorafgaand aan de verzending van de betalingsbedragen naar CM);

b. de Ticket service fee;

c. de kosten of vergoedingen in verband met de levering van aanvullende diensten zoals uiteengezet in de Overeenkomst;

d. eventuele verschuldigde rente volgens artikel 6.5 hieronder;

e. enige Chargeback of restitutie (of kosten gemaakt door CM en/of de PSP met betrekking tot de verwerking van dergelijke Chargeback of restitutie(s));

f. alle bedragen die verschuldigd zijn krachtens onderstaande artikelen 10.4 en/of 10.5; en/of

g. alle andere kosten en/of vergoedingen die tussen de Partijen zijn overeengekomen (inclusief zoals uiteengezet in het Bestelformulier).

6.4 CM Tickets zal de vergoedingen voor de Dienst inhouden op de uit te betalen Ticketgelden. Klant stemt in met verrekening van de vergoedingen voor de Dienst met de Ticketgelden. Voor zover verrekening niet mogelijk is zal CM Tickets klant middels factuur verzoeken de kosten te voldoen.

6.5 Alle facturen zullen door Klant worden betaald binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.

6.6 Indien Klant de aan CM Tickets 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.

6.7 Tenzij anders overeengekomen, zal uitbetaling van de Ticketgelden plaatsvinden op een vaste Werkdag, zijnde een maandag en niet eerder dan vijf (5) werkdagen na het Evenement.

## **7. Opschorting**

7.1 Indien Klant in strijd handelt met een verplichting uit de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden, dan heeft CM Tickets het recht de levering van de Dienst en alle betalingen die anders krachtens deze Overeenkomst verschuldigd zouden zijn op te schorten.

7.2 Indien (i) CM gegronde redenen heeft om te vermoeden dat een Evenement niet zal plaatsvinden, zal worden uitgesteld en/of zal plaatsvinden op een andere locatie dan oorspronkelijk aangemeld, (ii) grote aantallen Bezoekers (zoals door CM Tickets redelijkerwijs bepaald) Chargebacks of restituties claimen, en/of (iii) CM Tickets gegronde redenen heeft om te vermoeden dat er een risico is ontstaan met betrekking tot een Evenement of de Klant dat een wezenlijke invloed kan hebben op de Ticketverkoop en/of de aan CM verschuldigde bedragen op grond van deze Overeenkomst, heeft CM het recht om de levering van de Dienst en alle betalingen die anders op grond van deze Overeenkomst verschuldigd zouden zijn, 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 CM Tickets de levering van de Dienst weer hervatten. Indien van toepassing, zullen de door CM Tickets hiervoor gemaakte activeringskosten aan Klant in rekening worden gebracht.

## **8. Chargebacks**

8.1 In geval van een Chargeback door Bezoeker zal Klant verplicht zijn om binnen twee (2) Werkdagen een zodanige betaling aan CM Tickets te verrichten, als correspondeert met het bedrag van de Chargeback.

8.2 Het staat CM Tickets 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 CM Tickets te houden als corresponderen met het bedrag van de Chargeback.

8.3 In aanvulling op de voorgaande artikelliden zal, indien sprake is van een Chargeback, CM Tickets 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 Klant is gehouden alle gegevens, welke CM Tickets noodzakelijkerwijs nodig heeft voor het correct uitvoeren van deze Overeenkomst, tijdig en in de door CM Tickets voorgeschreven vorm en op door CM Tickets voorgeschreven wijze ter beschikking te stellen aan CM Tickets.

9.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan CM Tickets ter beschikking gestelde gegevens. Voor directe dan wel indirecte schade als gevolg van onjuistheid, onvolledigheid en onbetrouwbaarheid van de door Klant aangeleverde gegevens is CM Tickets niet aansprakelijk.

9.3 Alle kosten die voortvloeien uit de vertraging in de uitvoering van diensten door CM Tickets en die zijn ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van door CM Tickets 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. Bovendien verklaart en garandeert de Klant dat (i) alle Evenementen zullen worden georganiseerd, gehost en opgevoerd in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving; (ii) dat hij gedurende de Termijn up-to-date, in de branche geaccepteerde applicaties zal gebruiken om het CM Systeem te beschermen tegen kwaadaardige code zoals virussen, wormen of Trojaanse paarden ("Kwaadaardige Software") en geen Kwaadaardige Software in het CM Systeem zal plaatsen of opnemen (of het plaatsen of opnemen ervan zal toestaan of veroorzaken); (iii) de toewijzing of toekenning van enige licentie van Intellectuele Eigendomsrechten onder deze Overeenkomst door haar (en enig gebruik van dergelijke Intellectuele Eigendomsrechten door CM Tickets in overeenstemming met deze Overeenkomst) geen inbreuk zal maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van enige persoon; en (iv) geen werknemers, directeuren, functionarissen of vertegenwoordigers van de Klant iets zullen doen dat, naar het redelijke oordeel van CM Tickets, schadelijk, denigrerend of lasterlijk is of kan zijn voor het imago en/of de reputatie van CM Tickets.

10.2 Klant verstrekt aan CM Tickets 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 schriftelijk aan CM Tickets te worden doorgegeven.

10.3 Klant aanvaardt dat CM Tickets door bevoegde autoriteiten kan worden verplicht de in het vorige artikellid bedoelde gegevens te verstrekken.

10.4 Indien Klant hardware van CM Tickets huurt of ter beschikking gesteld krijgt is Klant verplicht de hardware van CM Tickets binnen twee (2) werkdagen na afloop van het Evenement voor retourzending aan te bieden middels de bijgeleverde retour verzendverpakking. Biedt Klant de hardware niet binnen voornoemde periode aan voor retourzending dan is CM Tickets gerechtigd een direct opeisbare boete van € 250,- in rekening te brengen bij Klant. De boete mag door CM Tickets worden verrekend met de

door Klant te ontvangen ticketgelden. De verplichting tot retourzending vervalt als er tijdens het Evenement medewerkers van CM Tickets op locatie aanwezig zijn en deze zelf de hardware mee retour nemen na afloop van het Evenement.

10.5 Bij beschadiging van de hardware zal CM Tickets de reparatiekosten in rekening brengen bij Klant welke Klant zal voldoen. In het geval de hardware verloren is of onherstelbaar beschadigd zal Klant de nieuwprijs van de hardware binnen dertig (30) dagen volledig voldoen aan CM Tickets. In beide gevallen is CM Tickets gerechtigd dit (deze) bedrag(en) in mindering te brengen op de eerstvolgende door CM Tickets aan de Klant te verrichten betaling op grond van bovenstaand artikel 6.

10.6 Voor zover wettelijk toegestaan en behoudens onderstaande artikelen 10.7 en 16, garandeert CM Tickets dat (i) het CM Systeem met redelijke zorg en vakmanschap zal worden geleverd; (ii) zij up-to-date, in de branche geaccepteerde tools zal gebruiken om het CM Systeem te beschermen tegen kwaadaardige software; en (iii) de verlening van enige licentie voor enige Intellectuele Eigendomsrechten onder deze Overeenkomst door haar (en enig gebruik van dergelijke Intellectuele Eigendomsrechten door de Klant in overeenstemming met deze Overeenkomst) geen inbreuk zal maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van enige persoon.

10.7 De Klant erkent en stemt ermee in dat CM Tickets van tijd tot tijd een of meer delen van het CM Tickets Systeem offline kan moeten halen voor een redelijke periode en/of dat het CM Systeem onderhevig kan zijn aan redelijke perioden van downtime (zijnde elke periode waarin het CM Systeem niet op een wezenlijke manier functioneert of niet algemeen beschikbaar is via het internet), inclusief om redenen van onderhoud of installatie van upgrades, patches of andere fixes (dergelijke perioden worden "Downtime" genoemd). De Klant stemt ermee in en erkent dat dergelijke Downtime geen inbreuk vormt op deze Overeenkomst en/of de levering van de Diensten.

## **11. Verrekening**

11.1 CM Tickets is gerechtigd om de door Klant aan haar verschuldigde bedragen te verrekenen met de eventueel door CM Tickets aan Klant verschuldigde bedragen.

11.2 Indien CM Tickets en Klant meerdere Overeenkomsten hebben gesloten, dan kunnen de uit hoofde van de verschillende Overeenkomsten over en weer verschuldigde bedragen door CM Tickets met elkaar worden verrekend, ongeacht uit welke Overeenkomst de betreffende betalingsverplichtingen voortvloeien.

## **12. Betwisting van verschuldigde bedragen**

12.1 Als Klant de nauwkeurigheid van een door CM Tickets 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 CM Tickets.

12.2 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.

## 13. Geheimhouding

13.1 Elke Partij zal:

13.1.1. de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken (inclusief het maken van kopieën van) in verband met en voor zover noodzakelijk voor de doeleinden van deze Overeenkomst;

13.1.2. de Vertrouwelijke Informatie aan niemand bekendmaken, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bekendmakende Partij of in overeenstemming met artikel 13.2; en

13.1.3. alle redelijke inspanningen leveren om alle Vertrouwelijke Informatie geheim te houden en te beveiligen tegen diefstal of ongeoorloofde toegang, en in elk geval de beveiliging, integriteit en vertrouwelijkheid ervan handhaven op ten minste hetzelfde niveau als geldt voor haar eigen vertrouwelijke informatie.

13.2 De Ontvangende Partij kan Vertrouwelijke Informatie bekendmaken aan een toezichthouder, wetshandavingsinstantie of andere derde partij indien zij daartoe verplicht is op grond van wet- of regelgeving of een soortgelijke autoriteit. In die omstandigheden zal de Ontvangende Partij (voor zover praktisch en wettelijk toegestaan) de Bekendmakende Partij zo spoedig mogelijk vóór de openbaarmaking schriftelijk op de hoogte stellen en al het redelijkerwijs mogelijke doen om met de Bekendmakende Partij te overleggen over de timing, wijze en omvang van de openbaarmaking.

13.3 Alle Vertrouwelijke Informatie blijft eigendom van de Bekendmakende Partij en de Bekendmakende Partij behoudt zich alle rechten voor op haar Vertrouwelijke Informatie. Niets in deze Overeenkomst of de openbaarmakingen die worden beoogd door deze Overeenkomst zal (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in deze Overeenkomst) leiden tot de overdracht, of werken als een verlening van licenties of gebruiksrechten, op enige Intellectuele Eigendomsrechten in de Vertrouwelijke Informatie.

## 14 Privacy

14.1 Partijen zullen de Persoonsgegevens verkregen bij de bestelling van Tickets door Bezoekers gebruiken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de bescherming van Persoonsgegevens en zoals nader overeengekomen in Deel II van deze Voorwaarden.

14.2 Persoonsgegevens van (medewerkers van) Klant worden of kunnen door CM worden verzameld bij registratie en/of tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst. Deze Persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor contractbeheer en ondersteuning van Opdrachtgever. De Persoonsgegevens kunnen ook worden gebruikt voor statistisch onderzoek en om de Klant te benaderen voor marketingactiviteiten van CM en aan haar gelieerde ondernemingen.

## 15. Intellectuele eigendomsrechten

15.1 Partijen accepteren en respecteren elkaars (intellectuele) eigendomsrechten. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door CM Tickets 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 CM Tickets en/of diens licentiegevers.

15.2 Niettegenstaande het in artikel 15. Elke Partij verleent hierbij aan de andere het niet-exclusieve, royalty-vrije recht om de handelsnaam en handelsmerken van die Partij te gebruiken, uitsluitend voor



de promotie, marketing en verkoop van Tickets (via de CM Systemen), promotie van CM Tickets en / of de Dienst.

15.3 Elke Partij (de "Schadeloosstellende Partij") zal de andere Partij schadeloosstellen en vrijwaren tegen aansprakelijkheden of verliezen die door die andere Partij of haar gelieerde ondernemingen worden geleden of geleden als gevolg van een claim van een derde partij dat het bezit en/of gebruik door die Partij (in overeenstemming met de voorwaarden van deze Overeenkomst) van alle of een deel van de rechten die aan haar zijn verleend door de Schadeloosstellende Partij krachtens bovenstaand Artikel 15.2 inbreuk maakt op de rechten (met inbegrip van de Intellectuele Eigendomsrechten) van een derde partij.

15.4 Elke Partij zal, wanneer zij zich beroept op een recht om schadeloos gesteld te worden krachtens Artikel 15.3., de andere Partij hiervan onverwijld in kennis stellen:

15.4.1 de Schadeloosstellende Partij onmiddellijk op de hoogte stellen van elke claim of gerechtelijke procedure die aanleiding geeft tot een dergelijk recht;

15.4.2 de schadeloosstellende Partij de mogelijkheid bieden om deel te nemen aan en volledige controle uit te oefenen op een compromis, schikking of andere oplossing of beschikking van een dergelijke claim of procedure (onder voorbehoud van volledige schadeloosstelling door de schadeloosstellende Partij);

15.4.3 volledig meewerken aan redelijke verzoeken van de Schadeloosstellende Partij op redelijke kosten van die Partij bij haar deelname aan en controle van een compromis, schikking of andere oplossing of regeling van een dergelijke claim of procedure;

15.4.4 zich ervan onthouden aansprakelijkheid toe te geven of aan te bieden een relevante claim of procedure te schikken zonder eerst de betrokkenheid en standpunten van de schadeloosstellende Partij te vragen; en

15.4.5 alle stappen te ondernemen die de schadeloosstellende Partij redelijkerwijs kan verzoeken om aansprakelijkheid, kosten, schade, verliezen en onkosten in de betwisting van het onderwerp van een dergelijke schadeloosstelling te beperken.

## **16. Aansprakelijkheid**

16.1 Klant erkent dat toegang tot het internet, elektronische communicatienetwerken en andere communicatiemediën onderhevig is aan bepaalde onzekerheden, met inbegrip van maar niet beperkt tot de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van Diensten, transmissie, autorisatie, authenticiteit en gegevensbescherming. Er is geen garantie dat de Diensten volledig vrij zijn van fouten of gebreken. CM is niet aansprakelijk indien een onderbreking van de Dienst te wijten is aan een feit buiten zijn macht zoals maar niet beperkt tot storingen van internet, radiotelefoon- en/of telecomtransmissies buiten het Platform van CM. In het geval van een fout of defect zal CM alle redelijke inspanningen leveren om de Diensten te herstellen.

16.2 Behalve zoals uitdrukkelijk uiteengezet in deze Overeenkomst, zijn alle voorwaarden, garanties, bepalingen en andere verklaringen die anderszins geïmpliceerd of opgelegd zouden worden door de wet, statuten of anderszins hoe dan ook uitgesloten voor zover toegestaan door de wet.

16.3 Niets in deze Overeenkomst strekt tot uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van een der Partijen jegens de ander voor: a. overlijden of persoonlijk letsel als gevolg van nalatigheid; b. fraude of verkeerde voorstelling van zaken door haar of haar werknemers; of c. enige andere aansprakelijkheid die niet bij wet kan worden uitgesloten of beperkt.

16.4 Behoudens artikel 16.3 is een Partij in geen geval aansprakelijk jegens de andere Partij voor enig verlies van winst, inkomsten of omzet, verlies van contracten, verlies van kansen, verlies van enig gebruik van een dienst, het niet realiseren van verwachte besparingen of inkomsten, verlies van gegevens, verlies van goodwill of reputatie of voor enige indirecte of gevolgschade, ongeacht of deze het gevolg is van nalatigheid, contractbreuk of anderszins.

16.5 Behoudens artikel 16.3 is de totale aansprakelijkheid van CM Tickets jegens de Klant voor enig verlies of schade voortvloeiend uit of in verband met deze Overeenkomst, hetzij contractueel (met inbegrip van alle bedragen betaald of verschuldigd uit hoofde van enige door CM Tickets verleende vrijwaring), onrechtmatige daad (met inbegrip van nalatigheid) of anderszins, beperkt tot vijftigduizend EUR (€ 50.000,00).

## 17. Overmacht

17.1 Geen van de Partijen zal in strijd met deze Overeenkomst handelen indien de nakoming van een van haar verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of vertraagd door een Geval van Overmacht (zoals hieronder gedefinieerd), op voorwaarde dat de desbetreffende getroffen Partij:

17.1.1 onmiddellijk na het bekend worden van het plaatsvinden van de Geval van Overmacht de andere Partij hiervan schriftelijk op de hoogte stelt, welke kennisgeving details bevat van de omstandigheden die aanleiding geven tot de Geval van Overmacht en de verwachte duur ervan;

17.1.2 alle redelijke stappen ondernemen om zo volledig en snel mogelijk aan de voorwaarden van deze Overeenkomst te voldoen.

17.2 "Geval van Overmacht" betekent een brand, overstroming, blikseminslag, storm, aardbeving of andere soortgelijke geologische of metrologische gebeurtenis of omstandigheid of Act of God, epidemie, pandemie (inclusief coronavirus (COVID-19) of soortgelijke ziekten), nationale noodsituatie, oorlog, terroristische daad, oproer of criminele daad of schade, staking, uitsluiting of andere industriële actie waarbij geen werknemers van de getroffen Partij betrokken zijn, communicatiestoring of storing van technische of omroepfaciliteiten (voor zover een dergelijke storing buiten de redelijke macht van de getroffen Partij ligt) of enige andere gebeurtenis buiten de macht van een Partij.

## 18. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

18.1 De Overeenkomst treedt in werking op de Ingangsdatum en wordt aangegaan voor een initiële periode van twee jaar, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst (de "Initiële Termijn").

18.2 Na het verstrijken van de Initiële Termijn wordt deze Overeenkomst automatisch verlengd voor vaste perioden van twaalf (12) maanden, tenzij CM Tickets of de Klant de Overeenkomst beëindigt door schriftelijke kennisgeving ten minste drie (3) maanden voor het verstrijken van de Initiële Termijn of de toepasselijke verlengde periode van twaalf maanden (indien van toepassing) (de Initiële Termijn en alle verlengingsperioden vormen samen de "Termijn").

18.3 Zonder afbreuk te doen aan enig ander recht of rechtsmiddel dat tot haar beschikking staat, kan

elke Partij deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij indien: a. de andere Partij nalaat een krachtens deze Overeenkomst verschuldigd bedrag te betalen op de vervaldatum voor betaling en niet minder dan veertien (14) dagen nadat zij schriftelijk is aangemaand een dergelijke betaling te verrichten, in gebreke blijft;

b. de andere Partij een wezenlijke inbreuk pleegt op een voorwaarde van deze Overeenkomst welke inbreuk onherstelbaar is of (indien een dergelijke inbreuk herstelbaar is) nalaat deze inbreuk ongedaan te maken binnen een periode van tien (10) Werkdagen na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand; c. de andere partij een Gebeurtenis van Insolventie ondergaat; d. indien de Geval van Overmacht zoals bedoeld in Artikel 17 langer dan twintig (20) Werkdagen heeft geduurd; of e. indien een dergelijke beëindiging wordt vereist door het toepasselijk recht.

18.4 Zonder afbreuk te doen aan enig ander recht of rechtsmiddel dat haar ter beschikking staat, kan CM Tickets deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de Klant in geval van een wijziging in de zeggenschap over de Klant.

18.5 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. Tot deze bepalingen behoren artikel 6 (Prijzen en betaling; belastingen), 8 (Chargebacks), 12 (Afwikkeling) tot en met 18 (Duur en beëindiging van de Overeenkomst), 20 (Toepasselijk recht & geschillen) en 21 (Overige bepalingen) van deze Algemene Voorwaarden.

## 19. Overdracht rechten en verplichtingen

19.1 De Overeenkomst mag door geen van de Partijen worden overgedragen zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij, geheel of gedeeltelijk, waarbij die toestemming niet op onredelijke gronden mag worden onthouden; op voorwaarde echter dat elke Partij de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, zonder voorafgaande kennisgeving of toestemming mag overdragen aan; (i) een van haar gelieerde ondernemingen of aan een derde partij die alle of een aanzienlijk deel van haar activiteiten en activa met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst opvolgt, hetzij door fusie, overname, verkoop van een meerderheid van haar aandelen, verkoop van een aanzienlijk deel van haar activa, of een vergelijkbare transactie; of (ii) aan een financiële instelling in het geval van een overdracht van vorderingen. Elke verboden overdracht is nietig. Behoudens het voorgaande is de Overeenkomst bindend voor en komt deze ten goede aan de opvolgers en toegestane rechtverkrijgenden.

## 20. Toepasselijk recht en geschillen

20.1 Op alle aanbiedingen van en Overeenkomsten met CM Tickets 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 Voorwaarden van toepassing zijn of deze Algemene Voorwaarden zelf, zullen - onverminderd de mogelijkheid van hoger beroep - worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

## 21. Overige bepalingen

### 21.1 Kennisgevingen

a. Kennisgevingen of andere mededelingen aan een Partij op grond van of in verband met deze Overeenkomst dienen schriftelijk te geschieden en moeten: (i) persoonlijk of aangetekend of via een bezorgdienst op de volgende werkdag worden afgegeven op het hoofdkantoor (indien het een bedrijf

betreft) of de hoofdvestiging (in alle andere gevallen); of (ii) per e-mail worden verzonden naar het adres dat is opgegeven in de Overeenkomst.

b. Elke kennisgeving of mededeling wordt geacht te zijn ontvangen: (i) indien persoonlijk overhandigd, op het moment dat de kennisgeving op het juiste adres is achtergelaten; (ii) indien verzonden per aangetekende post of een andere bezorgdienst die de volgende werkdag bezorgt, om 9.00 uur op de tweede werkdag na het posten; of (iii) indien verzonden per e-mail, op het moment van verzending, of, indien dit tijdstip buiten kantooruren valt op de plaats van ontvangst, wanneer de kantooruren hervatten. In dit Artikel betekent kantooruren 9.00 uur tot 17.00 uur op een Werkdag.

c. Deze Clausule is niet van toepassing op de betekening van gerechtelijke procedures of andere documenten of, indien van toepassing, arbitrage of andere methoden van geschillenbeslechting.

## 21.2 Goedkeuringen, afstand en cumulatieve rechtsmiddelen

a. In geen geval zal een vertraging, verzuim of nalatigheid (geheel of gedeeltelijk) bij het afdwingen, uitoefenen of nastreven van een recht, bevoegdheid, voorrecht, vordering of rechtsmiddel, toegekend door of voortvloeiend uit deze Overeenkomst of de wet, worden beschouwd of geïnterpreteerd als een afstandsverklaring van dat of enig ander recht, bevoegdheid, voorrecht, vordering of rechtsmiddel met betrekking tot de omstandigheden in kwestie, of zodanig werken dat de handhaving van dat of enig ander recht, bevoegdheid, voorrecht, vordering of rechtsmiddel, in enig ander geval op enig tijdstip of enige tijd daarna wordt verhinderd.

b. De rechten en rechtsmiddelen die voortvloeien uit, of in verband staan met, deze Overeenkomst zijn cumulatief en sluiten, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in deze Overeenkomst, geen rechten of rechtsmiddelen uit die bij wet of anderszins zijn voorzien.

## 21.3 Ongeldigheid

a. Indien een bepaling van deze Overeenkomst door een rechtbank met competente jurisdictie ongeldig of niet-afdwingbaar wordt bevonden, zal een dergelijke ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid geen invloed hebben op de overige bepalingen van deze Overeenkomst, die volledig van kracht blijven.

b. Als een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig of niet-afdwingbaar wordt bevonden, maar geldig of afdwingbaar zou zijn als een deel van de bepaling zou worden geschrapt, zal de bepaling in kwestie van toepassing zijn met de schrapping(en) die nodig zijn om deze geldig te maken.

c. De Partijen komen overeen om, in de omstandigheden waarnaar wordt verwezen in sub-clausule a. en indien sub-clausule b. niet van toepassing is, te goeder trouw te proberen om een ongeldige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een geldige of afdwingbare bepaling die zoveel mogelijk hetzelfde effect bereikt als zou zijn bereikt door de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling.

## 21.4 Volledige overeenkomst

a. Deze Overeenkomst en de documenten waarnaar hierin wordt verwezen, vormen de volledige overeenkomst en afspraak tussen de Partijen met betrekking tot het onderwerp van deze Overeenkomst en vervangen alle eerdere overeenkomsten of afspraken tussen de Partijen met betrekking tot dit onderwerp.

b. Elke Partij erkent dat zij bij het aangaan van deze Overeenkomst niet heeft vertrouwd op mondelinge of schriftelijke verklaringen, zekerheden of andere garanties, toezeggingen, verklaringen of toezeggingen die door of namens de andere Partij zijn gedaan met betrekking tot het onderwerp van

deze Overeenkomst op enig moment vóór haar ondertekening (tezamen "Precontractuele Verklaringen"), anders dan die welke in deze Overeenkomst zijn uiteengezet.

c. Elke Partij doet hierbij afstand van alle rechten en rechtsmiddelen die anderszins voor haar beschikbaar zouden kunnen zijn met betrekking tot dergelijke Precontractuele Verklaringen.

d. Niets in deze bepaling zal de aansprakelijkheid van een Partij als gevolg van haar precontractuele bedrieglijke voorstelling van zaken of bedrieglijke verzwijging uitsluiten of beperken.

#### 21.5 Wijziging of Variatie

a. Geen wijziging of variatie van deze Overeenkomst (of enig document dat ingevolge of in verband met deze Overeenkomst wordt aangegaan) is geldig tenzij deze schriftelijk is en ondertekend is door of namens elk van de Partijen. Om twijfel te voorkomen, is een wijziging of variatie van deze Overeenkomst niet geldig als deze per e-mail is gedaan.

b. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal geen enkele wijziging of variatie van deze Overeenkomst een algemene verklaring van afstand vormen of worden opgevat als een algemene verklaring van afstand van enige bepalingen van deze Overeenkomst, noch zal dit van invloed zijn op rechten, verplichtingen of aansprakelijkheden op grond van deze Overeenkomst die reeds zijn ontstaan tot de datum van een dergelijke wijziging of verklaring van afstand, en de rechten en verplichtingen van de Partijen op grond van deze Overeenkomst blijven volledig van kracht, behalve en alleen voor zover zij aldus zijn gewijzigd of gevarieerd.

21.6. Een persoon die geen partij is bij deze Overeenkomst kan geen van de bepalingen ervan afdwingen, met uitzondering van een persoon aan wie het voordeel van deze Overeenkomst is toegewezen of overgedragen in overeenstemming met artikel 19.

21.7. Deze overeenkomst kan worden uitgevoerd in een willekeurig aantal tegenpartijen en door de partijen op afzonderlijke tegenpartijen, maar is pas van kracht nadat elke partij ten minste één tegenpartij heeft uitgevoerd. Elke tegenpartij vormt een origineel van deze overeenkomst, maar alle tegenpartijen vormen samen slechts één en hetzelfde instrument.

21.8 Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om, of zal worden geacht te zijn, een partnerschap of joint venture tussen de Partijen tot stand te brengen of te vormen.

21.9 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever op deze Overeenkomst of de levering van de Diensten wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## Deel II Gegevensverwerking

Dit Deel II specificeert de verplichtingen van de Partijen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens waarvan de Klant de Verwerkingsverantwoordelijke is, of ten aanzien waarvan de Klant een Verwerkings- of subverwerkingsrelatie heeft met de Verwerkingsverantwoordelijke, voor de doeleinden van de toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming, binnen de reikwijdte van en gerelateerd aan de Overeenkomst voor de levering van Diensten tussen de Partijen.

## 22. Definities en interpretatie

22.1 In dit Deel II zullen, tenzij anders aangegeven, de volgende termen de hiernavolgende betekenis hebben:

**Wetgeving inzake Gegevensbescherming:** de Wetgeving inzake Gegevensbescherming van het land

waarin Verwerkingsverantwoordelijke is gevestigd en elke andere Wetgeving inzake Gegevensbescherming die van toepassing is op de uitvoering van de Overeenkomst.

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de “Betrokkene”) die wordt verwerkt door CM Tickets als onderdeel van het leveren van de dienst voortvloeiend uit de Overeenkomst. Zakelijke contactgegevens van Klant vallen niet onder dit Deel II.

**Verwerken/Verwerking:** betekent een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

**Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen:** de maatregelen om Persoonsgegevens te beschermen tegen onbedoelde of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verstrekking of toegang en tegen alle andere onrechtmatige vormen van verwerking.

**Inbreuk in verband met Persoonsgegevens:** een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens.

22.2 Verwijzingen in dit Deel II naar Wetgeving inzake Gegevensbescherming worden vervangen door verwijzingen naar nieuwe toepasselijke wetgeving die deze bestaande Wetgeving inzake Gegevensbescherming vervangt en/of wijzigt.

22.3 Ongeacht het bepaalde in dit Deel II heeft CM Tickets de mogelijkheid om niet-persoonlijke, ongeïdentificeerde gegevens of informatie die voortkomt uit het gebruik of de werking van de Diensten te verzamelen, samen te stellen en te analyseren inclusief maar niet beperkt tot: informatie met betrekking tot volumes, frequenties, ontvangers, ‘bounce-percentages’ of andere informatie met betrekking tot levering en het gebruik van Tickets die Klant, zijn Bezoeker of andere ontvangers ontvangen en gebruiken door middel van de Diensten. Voorgenoemde gegevens die door CM Tickets worden verzameld zijn uitsluitend eigendom van CM en deze gegevens mogen zonder kennisgeving aan Klant door CM Tickets worden gebruikt voor wettelijke en bedrijfsmatige doeleinden, op voorwaarde dat dergelijke gegevens alleen in geaggregeerde vorm (niet-identificeerbaar) worden gebruikt. De voorwaarden van dit Deel II zijn niet van toepassing op de voorgenoemde gegevens.

22.4 In het geval van tegenstrijdigheden hebben de bepalingen van dit Deel II voorrang op de bepalingen van de Overeenkomst en Deel 1 van de Algemene Voorwaarden voor wat betreft het verwerken van Persoonsgegevens. Wanneer individuele bepalingen van dit Deel II ongeldig of niet afdwingbaar zijn, blijven de overige bepalingen van dit Deel II onverminderd van kracht.

## **23. Verplichtingen Klant**

### **23.1 Instructies**

23.1.1 Klant zal bij het gebruik van de Diensten handelen in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving, en alle instructies van Klant voor de Verwerking van Persoonsgegevens dienen dan ook in overeenstemming te zijn met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid, kwaliteit en wettigheid van deze Persoonsgegevens en de middelen waarmee Klant deze Persoonsgegevens heeft verkregen.

23.1.2 Klant dient gedurende de Termijn een volledig, accuraat en actueel register bij te houden van het gebruik van de Diensten zoals vereist op grond van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Na redelijke schriftelijke kennisgeving zal Klant informatie verstrekken zoals gevraagd en/of vereist door een toezichthouder of andere bevoegde instantie. Klant dient (verifieerbare) toestemming van de Bezoeker te verkrijgen of de wettelijke grond kunnen bevestigen, inclusief een register van elke dergelijke toestemming en/of wettelijke grond, voor de Verwerking van de Persoonsgegevens van de Bezoeker.

## **24. Verplichtingen Verwerker**

### 24.1 Instructies

24.1.1 CM Tickets zal de Persoonsgegevens te allen tijde Verwerken in overeenstemming met de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, dit Deel II en de Overeenkomst, en uitsluitend in overeenstemming met de Verwerkingsdoeleinden en verdere instructies van Klant binnen het bereik van de Overeenkomst.

24.1.2 In het geval dat CM Tickets verplicht is om Persoonsgegevens te Verwerken op basis van wet- en regelgeving zoals gespecificeerd in dit Deel II of de Overeenkomst, dient CM Tickets voor die doeleinden te worden beschouwd als een onafhankelijke Verwerkings-verantwoordelijke. Indien hier sprake van is zal CM Tickets de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte brengen vóór de Verwerking, tenzij de wet dergelijke kennisgeving verbiedt.

### 24.2 Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen

24.2.1 Rekening houdend met de aard, omvang, context en doelen van de Verwerking, alsook de waarschijnlijkheid en ernst van de uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, treft CM Tickets passende Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen (waaronder maatregelen tegen ongeoorloofde of onwettige Verwerking, verlies en beschadiging van gegevens, ongeoorloofde openbaarmaking van of toegang tot Persoonsgegevens). Actuele informatie is te vinden op [cm.com/about-cm/security-compliance/](https://cm.com/about-cm/security-compliance/).

24.2.2 CM Tickets zal voortdurend de doeltreffendheid van de Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen testen, beoordelen, evalueren en waar nodig verbeteren ter beveiliging van de Verwerking.

### 24.3 Personeelsvereisten

CM Tickets waarborgt dat de tot het Verwerken van Persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen.

### 24.4 Vertrouwelijkheid

CM Tickets zal Persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen. In het bijzonder zal CM Tickets Persoonsgegevens geleverd aan CM Tickets door, voor of namens Klant niet verstrekken aan een derde zonder voorafgaande toestemming van Klant, behalve zoals voorzien en vereist voor de uitvoering van de Diensten voortvloeiend uit de Overeenkomst.

### 24.5 Rechten van de Betrokkene

24.5.1 Onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de Bezoeker heeft ingestemd met de Algemene

Voorwaarden CM Tickets, zal CM Tickets de verzamelde Persoonsgegevens van Bezoekers ter beschikking te stellen aan Klant.

24.5.2 Indien Betrokkene een van zijn rechten die volgen uit de Wetgeving inzake Gegevensbescherming wil uitoefenen (zoals bijvoorbeeld het recht op inzage, het recht op rectificatie en aanvulling, het recht op beperking van de verwerking, het recht op vergetelheid, het recht op dataportabiliteit, het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking of het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering) en Klant ontvangt een dergelijk verzoek van de Betrokkene, dan kan CM Tickets - indien Klant CM Tickets daartoe opdracht geeft - Persoonsgegevens corrigeren, verwijderen of blokkeren.

24.5.3 In het geval CM Tickets een dergelijk verzoek van een Betrokkene ontvangt zal het eerst de Klant op de hoogte stellen. Rekening houdend met de aard van de Verwerking zal CM Tickets, voor zover wettelijk toegestaan, de Klant bijstaan om te voldoen aan deze verzoeken. Redelijke kosten gemaakt door CM Tickets bij het assisteren bij de afhandeling van dergelijke verzoeken komen voor rekening van Klant.

#### 24.6 Hulp bij naleving van Klant

CM Tickets zal de Klant verdere assistentie verlenen die redelijkerwijs nodig is om te voldoen aan de verplichtingen van de Klant op grond van de Wetgeving inzake Gegevensbescherming, ook met betrekking tot:

- a. Een gegevensbeschermingseffect-beoordeling (“Data Protection Impact Assessment”), door het verstrekken van informatie en medewerking die Klant nodig heeft bij het uitvoeren van een dergelijke beoordeling of nodig heeft voor periodieke toetsing om te beoordelen of de Verwerking van Persoonsgegevens wordt uitgevoerd in overeenstemming met deze beoordeling;
- b. Voorafgaand overleg met een toezichthoudende autoriteit in geval Verwerking een hoog risico zou opleveren.

#### 24.7 Naleving, informatie en audit

24.7.1 De certificeringen van CM Tickets, afgegeven door bevoegde instellingen, staan vermeld op de website van CM Tickets in de sectie Security & Compliance, welke informatie biedt over o.a. privacy en gegevensbeveiliging.

24.7.2 Klant heeft het recht om maximaal eenmaal per jaar een geaccrediteerde externe deskundige te benoemen om de procedures met betrekking tot de gegevensverwerking voor Klant te controleren. CM Tickets zal aan een dergelijke audit meewerken na een redelijke voorafgaande schriftelijke kennisgeving van niet minder dan tien werkdagen. Klant zal de tijd die door CM Tickets wordt besteed aan een dergelijke audit vergoeden volgens de dan geldende tarieven voor professionele diensten van CM Tickets, die op verzoek aan Klant ter beschikking kunnen worden gesteld. Voordat een dergelijke audit aanvangt, stellen de partijen in onderlinge overeenstemming de omvang, het tijdstip en de duur van de audit vast.

24.7.3 CM Tickets heeft het recht te verlangen dat de externe deskundige een geheimhoudingsverklaring ondertekent ten gunste van CM Tickets. Elk rapport en elke verklaring van de externe deskundige wordt aan CM Tickets ter beschikking gesteld. Klant draagt er zorg voor dat de audit de bedrijfsvoering van CM Tickets zo min mogelijk belemmert.



## 24.8 Vastlegging

CM Tickets zal een volledig, accuraat en actueel register bijhouden van Verwerkingsactiviteiten die worden uitgevoerd namens zijn Klanten.

## 24.9 Gelieerde ondernemingen en Subverwerkers

24.9.1 CM heeft de mogelijkheid om zijn verplichtingen uit dit Deel II geheel of gedeeltelijk over te dragen aan Gelieerde Ondernemingen. In deze context wordt onder "Gelieerde Onderneming" verstaan een juridische entiteit die direct of indirect zeggenschap uitoefent over, onder zeggenschap staat van of onder gezamenlijke zeggenschap staat van CM. Er is sprake van "zeggenschap" indien meer dan 50% van het aandelenkapitaal, dan wel meer dan 50% van het geplaatst aandelenkapitaal (wat de houders het recht geeft te stemmen voor de verkiezing van bestuurders of personen met soortgelijke functies) direct of indirect eigendom is van een rechtspersoon. CM Tickets en Gelieerde Ondernemingen zijn intercompany contracten aangegaan, op grond waarvan Gelieerde Ondernemingen die Persoonsgegevens verwerken waarborgen hanteren die in overeenstemming zijn met die van CM Tickets. CM Tickets is verantwoordelijk voor de naleving van dit vereiste door CM Tickets en Gelieerde Ondernemingen.

24.9.2 Klant erkent en stemt ermee in dat (a) Gelieerde Ondernemingen van CM Tickets als Subverwerkers kunnen worden aangesteld; en (b) dat CM Tickets en de Gelieerde Ondernemingen van CM externe (derde) Subverwerkers kunnen inschakelen bij de levering van de Diensten, op voorwaarde dat CM Tickets of de Gelieerde Onderneming van CM Tickets met elke Subverwerker een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin waarborgen zijn opgenomen die met betrekking tot de bescherming van Persoonsgegevens van Klant minstens hetzelfde niveau van beveiliging bieden.

24.9.3 CM Tickets is verantwoordelijk voor zijn Subverwerkers in dezelfde mate waarin CM Tickets verantwoordelijk zou zijn als zij de diensten van elke Subverwerker rechtstreeks zou uitvoeren onder de voorwaarden van de Overeenkomst.

24.10 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens In geval een inbreuk in verband met Persoonsgegevens heeft plaatsgevonden zal CM Tickets: (a) de Klant zonder onnodige vertraging (maar in geen geval later dan achtenveertig uur na het bekend worden van de inbreuk) op de hoogte brengen van de inbreuk. (b) aan Klant redelijke medewerking en assistentie verlenen met betrekking tot acties die moeten worden ondernomen als reactie op een inbreuk in verband met Persoonsgegevens onder toepasselijke wetgeving, zoals Art. 33 (3) en 34 (3) AVG, inclusief met betrekking tot elke communicatie van de inbreuk aan de Betrokkene(n) en bevoegde autoriteiten. CM Tickets zal een inbreuk in verband met Persoonsgegevens onmiddellijk onderzoeken en redelijke maatregelen nemen om de oorza(a)k(en) te achterhalen en herhaling te voorkomen. Indien informatie wordt verzameld of anderszins beschikbaar komt zal CM Tickets - tenzij dit wettelijk verboden is - aan Klant verstrekken: een beschrijving van de inbreuk, het type gegevens wat onderwerp van de inbreuk was en andere informatie waar de Klant redelijkerwijs om kan verzoeken. De Partijen komen overeen te goeder trouw de inhoud van eventuele publieke verklaringen of vereiste kennisgevingen voor de betreffende Betrokkene(n) en/of de relevante autoriteiten af te stemmen.

## 25. Opslag, bewaring en verwijdering van Persoonsgegevens

CM zal gegevens, waaronder Persoonsgegevens, verwerken en bewaren in overeenstemming met de instructies van de Klant. De Persoonsgegevens zullen niet langer worden bewaard dan nodig is voor het verlenen van de Diensten onder de Overeenkomst, voor de doeleinden zoals vermeld in Deel I en voor

zover vereist onder Toepasselijke Wetgeving. CM zal, naar keuze van de Klant, alle resterende Persoonsgegevens retourneren of verwijderen bij beëindiging van deze Overeenkomst, tenzij dit wordt verhinderd door Toepasselijke Wetgeving.

## **26. Beschrijving van Verwerking**

26.1 Aard en doel van de verwerking CM Tickets verwerkt Persoonsgegevens voor zover noodzakelijk om de Diensten beschreven in de Overeenkomst uit te voeren en te leveren en zoals verder geïnstrueerd door de Klant bij het gebruik van de Diensten.

26.2 Categorieën van Betrokkenen De Persoonsgegevens die worden verwerkt, hebben betrekking op de volgende categorieën van Betrokkenen: (a) (Potentiële) Bezoekers van de Klant die een Ticket aanschaffen voor een Evenement;

### 26.3 Categorieën van Betrokkenen

Klant bepaald in zekere mate welke Persoonsgegevens door CM Tickets worden verzameld. De uiteindelijke omvang wordt door Klant en CM Tickets in onderling overleg bepaald en gecontroleerd en omvat mogelijk de volgende categorieën van Persoonsgegevens: voor- en achternaam, contactinformatie (adres, e-mailadres, telefoon), IP-adres.

### 26.4 Doelen van de Verwerking

De Persoonsgegevens worden verwerkt voor de volgende doeleinden: Levering van de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst, leveren van Ticket(s) aan de Bezoeker, behandeling van klachten en geschillen, het verstrekken van informatie aan autoriteiten, het voorkomen van fraude en criminele activiteiten op het platform van CM Tickets.