Algemene voorwaarden

versie: 6 Oktober 2023

1. Definities en Interpretatie

De termen in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden die met een hoofdletter worden geschreven, zijn gedefinieerd en hebben de betekenis zoals uiteengezet in dit artikel:

Betaalmethoden: Elke betaalmethode waarmee een Bezoeker voor een Ticket kan betalen, via de diensten van de PSP, zoals ondersteund door Global Ticket.

Bezoeker: Een persoon die één of meer Tickets koopt voor een Evenement via het Global Ticket Systeem.

Chargeback: de mogelijkheid voor een Bezoeker om een betaling via het Ticket Systeem te annuleren, waarbij de geautoriseerde Transactie door de PSP wordt teruggedraaid door het geld dat overeenkomt met de betaling door de Bezoeker te innen bij Global Ticket en terug te storten aan de Bezoeker.

Dienst of Diensten: de krachtens de Overeenkomst door Global Ticket aan de Klant te verlenen diensten.

DPA: het Addendum Gegevensverwerking (“Data Processing Agreement”) opgenomen in Annex 1.

Evenement: Elk Evenement dat direct of indirect, en individueel of gezamenlijk met een andere partij of partijen, door de Klant of een van zijn Gelieerde Ondernemingen gedurende de Looptijd van de Overeenkomst wordt georganiseerd, gepromoot, geproduceerd, gesponsord of gehouden, op een specifieke datum of data en tijdstippen, of een doorlopende dienst op een vaste locatie of plaats, waarvoor Bezoekers een Ticket moeten kopen om toegang tot het Evenement te krijgen (en "Evenementen" wordt dienovereenkomstig geïnterpreteerd).

Gelieerde onderneming: een rechtspersoon die direct of indirect Zeggenschap heeft over, onder Zeggenschap staat van, of onder gemeenschappelijke zeggenschap staat met Global Ticket, zolang deze Zeggenschap duurt.

Global Ticket: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Global Ticket B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57470685, kantoorhoudende te Konijnenberg 30, 4825 BD Breda.

Global Ticket Dashboard: De klanteninterface van het Ticket Systeem waarin de verkoop van de Tickets voor het Evenement door de Klant kan worden beheerd.

Klant: de Partij waarmee Global Ticket een Overeenkomst aangaat.

Ticket Systeem: Het door Global Ticket beheerde ticketing platform dat is ontwikkeld om de Klant in staat te stellen via een eigen, of door Global Ticket voor de Klant ontwikkelde website Tickets aan te bieden en te verkopen aan Bezoekers.

Toepasselijk Recht: de op dat moment geldende nationale, lokale of andere wetgeving, regelgeving, voorschriften, afdwingbaar regelgevend advies, bevel, vonnis, besluit of uitspraak in enig rechtsgebied waarin Klant toegang heeft

tot en gebruik maakt van de Diensten, inclusief maar niet beperkt tot voorschriften inzake gegevensbescherming en privacy, richtlijnen , voorwaarden, beleidsregels en/of voorschriften, die van toepassing zijn op de Dienst en/of Bezoekersdienst.

Transactiekosten: De kosten die door de PSP aan Global Ticket in rekening worden gebracht voor het gebruik van een of meer diensten van de PSP, waaronder de Betaalmethoden, die op hun beurt aan de Klant in rekening worden gebracht bij een geslaagde betaling, een terugbetaling en/of een Chargeback.

Intellectuele Eigendomsrechten: betekent alle intellectuele eigendomsrechten van welke aard dan ook in de gehele wereld en voor de volledige duur van alle intellectuele eigendomsbescherming die daaraan wordt verleend, met inbegrip van alle: (a) octrooien, geregistreerde handelsmerken, dienstmerken, auteursrecht, tekeningen en modellen en alle aanvragen voor registratie van deze rechten waar dan ook; (b) niet-geregistreerde handelsmerken, dienstmerken, tekeningen en modellen, modelrecht en auteursrecht; en (c) know how, handelsgeheimen en Vertrouwelijke Informatie hoe dan ook ontstaan en elk recht of belang in ieder van het voorgaande. Klant: de Partij waarmee Global Ticket deze Overeenkomst aangaat.

Netto Ticketverkoop: heeft de betekenis die daaraan wordt gegeven in het Orderformulier en in artikel 5.3 van deze Algemene Voorwaarden. Online Verkoop: De verkoop van Tickets via de website van een Evenement en/of de website van de Klant, waarbij de Bezoeker van de website wordt doorgelinkt naar en gebruik maakt van het Global Ticket Systeem.

Overmacht: heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in artikel 15.1.

Partijen: De partijen bij deze Overeenkomst, en elk een "Partij".

Orderformulier: betekent de Overeenkomst.

Overeenkomst: elke overeenkomst en/of Orderformulier aangegaan door en tussen Global Ticket en Klant, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zullen zijn.

Persoonsgegevens: alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

PSP: een Payment Service Provider, die de ontvangst, verwerking en registratie van een betaling door een Bezoeker administreert en overgaat tot het overmaken van deze betalingen aan Global Ticket. Op de datum van deze overeenkomst heeft Global Ticket CM Payments B.V. en Mollie B.V. aangesteld als PSP.

Schadelijke software: heeft de betekenis die eraan wordt gegeven in artikel 9.1 hieronder.

Service Fee: de vergoeding die per Ticket voor de Dienst aan Klant in rekening wordt gebracht.

Ticket: een toegangsbewijs voor een door of namens Klant georganiseerd Evenement dat wordt verkocht via het Ticket Systeem.

Transactie: een aankoop van een of meer Tickets voor een individueel Evenement, via het Global Ticket Systeem, gevolgd door een succesvolle en volledige betaling van de betreffende Ticket(s) (inclusief eventuele bijbehorende kosten).

Toegangscode: Een unieke code gegenereerd door Global Ticket, die kan worden geverifieerd - met behulp van hardware en/of software toegewezen door Global Ticket - voordat een Bezoeker toegang wordt verleend tot een Evenement.

Transactiekosten: de kosten die de PSP aan Global Ticket in rekening brengt voor het gebruik van een of meer diensten van de PSP, waaronder de Betaalmethoden, die op hun beurt bij de Klant in rekening worden gebracht in geval van een geslaagde betaling, een terugbetaling en/of een Chargeback.

Vertrouwelijke Informatie: alle informatie in welk medium of formaat dan ook (schriftelijk, mondeling, visueel of elektronisch), die betrekking heeft op een Partij (de "Bekendmakende Partij"), of op haar werknemers, functionarissen, klanten of leveranciers, en die direct of indirect door de Bekendmakende Partij aan de andere partij (de "Ontvangende Partij") bekend wordt gemaakt in de loop van hun handelingen met betrekking tot deze Overeenkomst, voor of na de datum van deze Overeenkomst, die als "vertrouwelijk" is aangemerkt of die redelijkerwijs geacht moet worden vertrouwelijk te zijn voor de Bekendmakende Partij (en die, om twijfel te voorkomen, de inhoud van deze Overeenkomst omvat).

Werkdag: elke dag die in Nederland geen zaterdag, zondag of officiële feestdag is.

Zeggenschap: bestaat door de rechtstreekse of middellijke eigendom van meer dan 50% van het aandelenkapitaal van de rechtspersoon of van meer dan 50% van het uitgegeven aandelenkapitaal dat de houders het recht geeft te stemmen voor de verkiezing van bestuurders of personen die soortgelijke functies uitoefenen.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen Global Ticket en Klant, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop-)voorwaarden die door Klant worden gehanteerd, of andere algemene voorwaarden anders dan die in deze Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Partijen komen hierbij overeen dat elke elektronische handtekening dezelfde rechtsgeldigheid en afdwingbaarheid heeft als een handmatig uitgevoerde handtekening, voor zover wettelijk toegestaan. Voor het doel van deze Algemene Voorwaarden betekent elke verwijzing naar "schriftelijk" elke vorm van schriftelijke communicatie, met inbegrip van maar niet beperkt tot, elektronische handtekeningen. Dergelijke schriftelijke communicatie kan elektronisch worden verzonden.

2.4 Toepasselijk Recht heeft betrekking op de diensten die door Klant aan zijn Bezoekers worden aangeboden in het land waar de Bezoekersdienst wordt geleverd. Klant dient zich te informeren over dergelijk Toepasselijke Recht (waaronder indien nodig door het inwinnen van onafhankelijk juridisch advies) die van toepassing is op de Bezoekersdienst. Global Ticket geeft in dit opzicht geen garanties en zal hier evenmin verantwoordelijkheid voor dragen.

2.5 De DPA (Annex 1) vormt een integraal onderdeel van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst tussen Klant en Global Ticket met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Klant.

2.6 Als er enige tegenstrijdigheid of inconsistentie bestaat tussen de verschillende documenten die gezamenlijk de

Overeenkomst vormen, is de volgende rangorde van toepassing (de eerstgenoemde documenten prevaleren boven de later genoemde documenten): (i) de Overeenkomst, (ii) deze Algemene Voorwaarden en (iii) ieder ander document dat is opgenomen of waarnaar verwezen wordt in de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden.

3. Ticket verkoop

3.1 Voor ieder Evenement heeft Klant, tenzij vooraf anders door Global Ticket is medegedeeld, toegang tot alle functionaliteiten van het Global Ticket Systeem die nodig zijn om de verkoop van Tickets tot stand te brengen.

3.2 Global Ticket zal zo spoedig mogelijk na de inwerkingtreding van de Overeenkomst inloggegevens aan Klant verstrekken, waarmee Klant toegang krijgt tot het Global Ticket Dashboard.

3.3 Voor elk Evenement zal de Klant via het Global Ticket Dashboard ten minste die informatie in de Global Ticket systemen invoeren die Global Ticket nodig heeft om de Online Verkoop van Tickets voor dat Evenement via het Global Ticket Systeem mogelijk te maken. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat deze informatie in ieder geval omvat:

a. naam van het Evenement;

b. (verkoop)status van het Evenement;

c. aanvangsdatum en aanvangstijd van het Evenement;

d. de einddatum van het Evenement;

e. de activatiedatum van de verkoop van Tickets;

f. naam van het (de) Ticket(s);

g. prijs van het (de) Ticket(s);

h. maximum aantal Tickets per bestelling; en

i. maximum aantal Tickets voor het Evenement.

3.4 Global Ticket kent een Toegangscode toe aan elk Ticket dat via de Global Ticket-systemen wordt uitgegeven, en deze Toegangscode kan worden gecontroleerd bij de ingang van de locatie van het betreffende Evenement met behulp van geschikte scanapparatuur.

3.5 Na een Online Verkoop ontvangt de Bezoeker een Ticket ("e-ticket") per e-mail of elektronisch communicatiebericht. Het Ticket kan door de Bezoeker zelf worden afgedrukt of op een mobiel apparaat worden geopend.

3.6 De Klant is als enige verantwoordelijk voor het vaststellen van de aankoopvoorwaarden (en andere gerelateerde voorwaarden) tussen zichzelf en elke Bezoeker en de Klant garandeert dat deze voorwaarden: (i) aan de Bezoeker worden getoond, en door de Bezoeker worden geaccordeerd bij de aankoop van een Ticket (ii) na de bestelling door de Bezoeker van Ticket(s) op een 'duurzame drager' in een bevestigingse-mail aan elke Bezoeker worden meegedeeld en ter beschikking worden gesteld; en (iii) volledig in overeenstemming zijn met alle toepasselijke wetgeving (waaronder alle toepasselijke wetgeving inzake privacy en consumentenbescherming).

3.7 Global Ticket beschikt over een telefonische en e-mail helpdesk die 7 dagen per week, 24 uur per dag

bereikbaar is voor iedere Bezoeker die vragen heeft over het Ticket Systeem.

3.8 In geval van verwachte piekverkopen is Klant verplicht Global Ticket ten minste twee (2) weken van tevoren schriftelijk op de hoogte te stellen. Van een piekverkoop is sprake wanneer de vraag naar Tickets bij aanvang van de Online Verkoop naar redelijke verwachting hoger zal zijn dan het beschikbare aantal Tickets.

4. Betaling van Tickets

4.1 Betalingen voor een Ticket door een Bezoeker geschieden via één van de Betaalmethoden zoals door de Klant geselecteerd en opgenomen in de Overeenkomst, en worden door de PSP geïnd, verwerkt en geregistreerd.

4.2 Alle betalingen door Bezoekers die gebruikmaken van het Ticket Systeem zullen, behoudens door de PSP te verrichten inhoudingen wegens Transactiekosten,- vervolgens door de PSP aan Global Ticket overgemaakt. Global Ticket treed op als handelsagent voor de Klant. Global Ticket zal de door haar ontvangen betalingen vasthouden totdat deze betalingen aan de Klant zijn doorgegeven in overeenstemming met (en met inachtneming van de inhoudingen) zoals uiteengezet in het Orderformulier en deze Algemene Voorwaarden.

4.3 Elk verkocht Ticket en elke Transactie creëert een contractuele relatie tussen de Bezoeker en de Klant. Global Ticket is uitdrukkelijk uitgesloten van deze contractuele relaties en er ontstaan geen verplichtingen voor Global Ticket als gevolg van deze contractuele relatie(s).

4.4 Partijen erkennen de mogelijkheid voor Bezoekers om een Chargeback uit te voeren. Een Chargeback kan in het bijzonder, maar niet uitsluitend, worden uitgevoerd indien een betaling door een Bezoeker met een creditcard is verricht.

5. Prijzen en betaling; belastingen

5.1 Global Ticket brengt Klant de in de Overeenkomst vermelde kosten in rekening. De vergoedingen worden betaald in de valuta die in de Overeenkomst is vermeld. De vergoedingen zijn exclusief belasting over de toegevoegde waarde (btw) en/of andere belastingen, toeslagen of heffingen die door een overheidsinstantie worden opgelegd.

5.2 Onverminderd enige andere bepaling in de Overeenkomst is Global Ticket in ieder geval gerechtigd prijsverhogingen in verband met de levering van de Diensten aan Klant door te berekenen die het gevolg zijn van een wijziging in de toepasselijke wet- en regelgeving. Global Ticket zal Klant zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is van dergelijke prijsverhogingen op de hoogte stellen.

5.3 Global Ticket zal de Netto Ticketverkoop aan Klant doorgeven op de frequenties en onder de voorwaarden die in het Orderformulier zijn vermeld (of indien niet vermeld in het Orderformulier, zoals uiteengezet in artikel 5.7). De Netto Ticketverkoop is gelijk aan de bedragen aan verkochte Tickets die Global Ticket daadwerkelijk namens de Klant heeft ontvangen via het Global Ticket-systeem, met inachtneming van de volgende inhoudingen:

a. de Transactiekosten (voor zover deze niet automatisch door de PSP zijn afgetrokken voordat de bedragen aan Global Ticket zijn doorgegeven)

b. de Service Fee;

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

d. eventuele rente die verschuldigd is op grond van artikel 5.5 hieronder;

e. enige terugboekingen, chargebacks of restituties (of kosten die Global Ticket en/of de PSP hebben gemaakt in verband met de verwerking van een dergelijke terugboeking, chargeback of restitutie(s)); f. eventuele bedragen die verschuldigd zijn op grond van onderstaande bepalingen 9.3 en/of 9.4; en/of g. eventuele andere kosten en/of vergoedingen die tussen de Partijen zijn overeengekomen (inclusief zoals uiteengezet in het Orderformulier).

5.4 Global Ticket is gerechtigd de in artikel 5.3 vermelde bedragen in mindering te brengen op de daadwerkelijk door Global Ticket ontvangen verkoopbedragen van de Tickets en Klant stemt in met het recht van Global Ticket om deze bedragen te verrekenen met de geïncasseerde verkoopbedragen van de Tickets. Voor zover verrekening niet mogelijk is, is Global Ticket gerechtigd Klant te verzoeken deze bedragen door middel van een factuur te voldoen.

5.5 Klant dient alle facturen zonder opschorting, verrekening of aftrek te betalen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk andere betalingstermijnen zijn opgenomen.

5.6 Klant kan een factuur schriftelijk en te goeder trouw betwisten gedurende de op de factuur van toepassing zijnde betalingstermijn, mits klant het onbetwiste gedeelte van de factuur tijdig betaalt.

5.7 De factureringsperiode van het Ticket Systeem is gebaseerd op de CE(S)T tijdzone. De tarieven worden berekend aan de hand van de administratie van Global Ticket en niet aan de hand van enige administratie van Klant.

5.8 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn aan Global Ticket voldoet, is zonder nadere ingebrekestelling door Global Ticket over het openstaande factuurbedrag een rente verschuldigd gelijk aan het maximale bedrag dat is toegestaan op grond van de Toepasselijke Wetgeving. Klant zal Global Ticket alle redelijke kosten en uitgaven vergoeden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, redelijke advocaatkosten) voor het innen van eventuele late betalingen of rente.

5.9 Tenzij anders is overeengekomen (inclusief op grond van het Orderformulier), vindt betaling van de Netto Ticketverkoop plaats op een vaste Werkdag, zijnde een maandag en niet eerder dan vijf (5) werkdagen na het betreffende Evenement.

5.10 Alle betalingen aan de Klant uit hoofde van deze Overeenkomst worden gedaan op het bankrekeningnummer dat is vermeld in de Overeenkomst

5.11 De Klant geeft Global Ticket hierbij de opdracht, welke opdracht Global Ticket hierbij aanvaardt, om op permanente basis voor rekening en risico van de Klant, in haar hoedanigheid van handelsagent, de volgende diensten te verlenen: het namens de Klant sluiten van overeenkomsten voor de aankoop van Tickets die van tijd tot tijd tussen Klant en Bezoekers via het Global Ticket Systeem tot stand zullen komen;

 het namens de Klant verwerken van betalingen voor bestellingen van haar Bezoekers, waarbij Global Ticket - of de door haar ingeschakelde PSP - namens de Klant de koopprijs van de verkoop van Tickets int en administreert en deze vervolgens aan de Klant uitbetaalt (onder aftrek van een eventuele vergoeding ten behoeve van Global Ticket); het innen of inhouden en uitbetalen van de (Transactie)kosten en andere vergoedingen die tussen Partijen ten behoeve van Global Ticket zijn overeengekomen en in deze Overeenkomst zijn gespecificeerd; en

 alle overige werkzaamheden die noodzakelijk en dienstbaar zijn aan en in verband staan met de hiervoor genoemde dienstverlening van Global Ticket aan Klant.

5.12 Ter zake van de uitvoering van de verstrekte opdracht handelt Global Ticket (juridisch) uitsluitend namens de Klant, en derhalve niet namens Bezoekers die Tickets kopen op enige website en/of met behulp van het Global Ticket Systeem en/of Dienst.

5.13 Klant machtigt en mandateert Global Ticket hierbij, met inachtneming van het bepaalde in deze Overeenkomst, om namens Klant alle (rechts)handelingen te verrichten die naar het oordeel van Global Ticket noodzakelijk of wenselijk zijn om de opdracht in haar hoedanigheid van handelsagent van Klant naar behoren te kunnen vervullen.

5.14 De in het vorige lid opgenomen lastgeving en volmacht kunnen door de Klant uitsluitend schriftelijk worden herroepen. 5.15 Het is Global Ticket toegestaan om dezelfde of soortgelijke diensten aan een derde partij te leveren en/of soortgelijke overeenkomsten of regelingen met een derde partij (met inbegrip van een concurrent van de Klant) aan te gaan. 5.16 Met betrekking tot de levering van de in dit artikel 15 beschreven diensten treedt Global Ticket uitsluitend op namens de Klant en niet namens de Bezoekers.

6. Opschorting

6.1 Indien de Klant handelt in strijd met enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst (waaronder begrepen het niet betalen van verschuldigde bedragen), heeft Global Ticket het recht de levering van de Dienst op te schorten, evenals eventuele betalingen die anders uit hoofde van deze Overeenkomst verschuldigd zouden zijn.

6.2 Indien (i) Global Ticket redelijke gronden heeft om te vermoeden dat een Evenement niet zal plaatsvinden, zal worden uitgesteld en/of op een andere locatie zal plaatsvinden dan oorspronkelijk is aangemeld, (ii) grote aantallen Bezoekers (zoals redelijkerwijs bepaald door Global Ticket) Chargebacks of restituties claimen, en/of (iii) Global Ticket redelijke gronden heeft om te vermoeden dat er een risico is ontstaan met betrekking tot een Evenement of de Klant dat van wezenlijke invloed kan zijn op de verkoop van Tickets en/of de bedragen die op grond van de Overeenkomst aan Global Ticket verschuldigd zijn, heeft Global Ticket het recht om de levering van de Dienst en eventuele betalingen die anders op grond van de Overeenkomst verschuldigd zouden zijn, op te schorten.

6.3 Klant is en blijft aansprakelijk voor de betaling van alle aan Global Ticket verschuldigde bedragen gedurende een periode waarin de levering van de Dienst is opgeschort in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel.

6.4 Zodra de reden voor opschorting zoals uiteengezet in dit artikel is opgeheven, opgelost en of beëindigd, hervat Global Ticket de levering van de Diensten (en de betalingsverplichtingen (voor zover van toepassing). Indien van toepassing worden eventuele activerings- of heractiveringskosten die Global Ticket maakt als gevolg van dergelijke opgeschorte Diensten of verplichtingen in rekening gebracht bij de Klant.

7. Chargebacks

7.1 In het geval van een Chargeback door een Bezoeker zal Global Ticket de Klant op de hoogte stellen van het van toepassing zijnde Chargeback-bedrag en eventuele daaruit voortvloeiende Transactiekosten en is de Klant verplicht om binnen twee (2) Werkdagen gelden ter hoogte van dit bedrag aan Global Ticket over te maken (en na ontvangst zal Global Ticket deze gelden aan de PSP overmaken).

7.2 Voor zover het in artikel 7.1 bedoelde bedrag niet door de Klant is betaald, is Global Ticket gerechtigd dit bedrag

in rekening te brengen, dan wel in mindering te brengen op de eerstvolgende betaling die Global Ticket op grond van bovenstaand artikel 5 aan de Klant dient te verrichten.

7.3 Global Ticket is bovendien gerechtigd om de werkelijke kosten die Global Ticket heeft gemaakt in verband met de verwerking van een dergelijke terugboeking in rekening te brengen bij de Klant (en Global Ticket is gerechtigd om naar eigen goeddunken dergelijke kosten aan de Klant in rekening te brengen of het desbetreffende bedrag in mindering te brengen op de eerstvolgende betaling die Global Ticket aan de Klant dient te doen op grond van bovenstaand artikel 5). Voor alle duidelijkheid: dergelijke kosten komen bovenop en zijn niet van invloed op enige en alle vergoedingen die verschuldigd zijn in verband met de oorspronkelijke toepasselijke Transactie en/of eventuele Transactiekosten.

8. Verstrekking van informatie

8.1 Op schriftelijk verzoek zal Klant redelijke medewerking verlenen aan informatieverzoeken van Global Ticket die nodig zijn voor het verlenen van de Dienst of informatieverzoeken van de PSP, wetshandhavers en/of toezichthouders om te voldoen aan de wettelijke en/of juridische verplichtingen van Global Tickets.

8.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Global Ticket verstrekte informatie. Alle kosten die voortvloeien uit de vertraging in de uitvoering van de diensten door Global Ticket en die voortvloeien uit het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verstrekken van de vereiste informatie door Global Ticket, zijn voor rekening van Klant.

9. Verplichtingen

9.1 De Klant zal de Dienst uitsluitend gebruiken voor de doeleinden en op de wijze zoals overeengekomen en omschreven in de Overeenkomst. Iedere wijziging van de Dienst door de Klant dient schriftelijk te worden medegedeeld. Voorts verklaart en garandeert de Klant dat (i) alle Evenementen worden georganiseerd in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving; (ii) dat hij gedurende de Looptijd van de Overeenkomst gebruik zal maken van actuele, in de branche geaccepteerde beveiligingssoftware om het Global Ticket Systeem te beschermen tegen kwaadaardige code zoals virussen, wormen of Trojaanse paarden (“Schadelijke software”) in het Global Ticket-systeem zal plaatsen of opnemen (of zal toestaan of veroorzaken dat deze wordt geplaatst of opgenomen); (iii) de overdracht of verlening van een licentie voor Intellectuele Eigendomsrechten op grond van de Overeenkomst door hem (en elk gebruik van deze intellectuele- eigendomsrechten door Global Ticket in overeenstemming met de Overeenkomst) geen inbreuk zal maken op de Intellectuele-Eigendomsrechten van enige persoon; en (iv) werknemers, directeuren, functionarissen of vertegenwoordigers van de Klant niets zullen doen dat naar het redelijke oordeel van Global Ticket schadelijk of lasterlijk is of kan zijn voor het imago en/of de reputatie van Global Ticket.

9.2 Klant verstrekt aan Global Ticket de volledige naam van zijn organisatie, het vestigingsadres, het KvK-nummer en het BTW-nummer, bankrekeningnummer, alsmede de naam van zijn bestuurder(s). Wijzigingen in deze gegevens dienen schriftelijk aan Global Ticket te worden medegedeeld.

9.3 Indien Klant van Global Ticket hardware huurt of ter beschikking krijgt gesteld, is Klant verplicht deze hardware binnen twee (2) Werkdagen na het van toepassing zijnde Evenement voor retourzending aan te leveren door middel van de ter beschikking gestelde retourzendingverpakking. Indien de Klant de hardware niet binnen voornoemde termijn voor retourzending aanlevert, is Global Ticket gerechtigd een onmiddellijk opeisbaar bedrag van €250,- aan de Klant in rekening te brengen (en is Global Ticket gerechtigd dit bedrag in mindering te brengen op de

eerstvolgende door Global Ticket aan de Klant te verrichten betaling op grond van voornoemd artikel 5). De Klant gaat ermee akkoord dat een dergelijk bedrag redelijk en evenredig is.

9.4 In geval van schade aan van Global Ticket gehuurde of door Global Ticket ter beschikking gestelde hardware, zal Global Ticket de reparatiekosten aan Klant in rekening brengen, welke kosten Klant volledig verschuldigd zal zijn. In geval van verlies of onherstelbare beschadiging van deze hardware is Klant gehouden de volledige nieuwprijs van de hardware binnen dertig (30) dagen volledig aan Global Ticket te voldoen. In beide gevallen is Global Ticket gerechtigd dit bedrag of deze bedragen in mindering te brengen op de eerstvolgende betaling die Global Ticket aan de Klant dient te doen op grond van bovenstaand artikel 5.

9.5 Voor zover wettelijk toegestaan en met inachtneming van artikel 9.6 en 15 hieronder, garandeert Global Ticket dat (i) het Global Ticket-systeem met redelijke zorg en vakkundigheid wordt geleverd; (ii) het gebruik maakt van actuele, in de branche geaccepteerde toepassingen om het Global Ticket- systeem te beschermen tegen Schadelijke software; en (iii) het verlenen van een licentie voor Intellectuele Eigendomsrechten op grond van de Overeenkomst door haar (en enig gebruik van dergelijke Intellectuele Eigendomsrechten door de Klant in overeenstemming met de Overeenkomst) geen inbreuk zal maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van enige persoon.

9.6 De Klant erkent en stemt ermee in dat Global Ticket van tijd tot tijd een of meer delen van het Global Ticket-systeem gedurende een redelijke periode offline moet halen en/of dat het Global Ticket- systeem onderhevig kan zijn aan redelijke perioden van downtime (d.w.z. perioden waarin het Global Ticket-systeem niet naar behoren functioneert of niet algemeen beschikbaar is via internet), onder meer in verband met onderhoud of de installatie van upgrades, patches of andere fixes (dergelijke perioden zijn "Downtime"). De Klant stemt ermee in en erkent dat dergelijke Downtime geen schending van de Overeenkomst en/of de levering van de Diensten inhoudt.

10. Verrekening

10.1 Global Ticket is gerechtigd de door Klant aan haar verschuldigde bedragen te verrekenen met de door Global Ticket aan Klant verschuldigde bedragen uit de daadwerkelijk door Global Ticket ontvangen Ticketverkoopbedragen en Klant stemt in met het recht van Global Ticket om dergelijke bedragen te verrekenen met de geïncasseerde Ticketverkoopbedragen. Voor zover verrekening niet mogelijk is, is Global Ticket gerechtigd Klant te verzoeken dergelijke bedragen door middel van een factuur te voldoen.

11. Vertrouwelijkheid

11.1 Zoals in de Overeenkomst vastgelegd, betekent “Vertrouwelijke informatie” alle informatie in verband met de Overeenkomst die een Partij (de “Bekendmakende Partij”) aan de andere Partij (de “Ontvangende Partij”) verstrekt, mondeling dan wel schriftelijk, die als vertrouwelijk is aangemerkt of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd gezien de aard van de informatie en/of de omstandigheden van bekendmaking. Ter verduidelijking, de Dienst wordt beschouwd als Vertrouwelijke Informatie van Global Ticket. Vertrouwelijke Informatie omvat echter geen informatie of materiaal die/dat: (i) algemeen bekend of beschikbaar was voor het publiek anders dan als gevolg van een schending van de geheimhoudingsvoorwaarden van de Overeenkomst; (ii) rechtmatig bekend was bij de Ontvangende Partij voorafgaand aan het ontvangen van dergelijke informatie of materialen van de Bekendmakende Partij; (iii) rechtmatig is verkregen door de Ontvangende Partij van een derde partij die het recht heeft om dergelijke informatie of materialen bekend te maken zonder inbreuk te maken op een geheimhoudingsverplichting tegenover de Bekendmakende Partij; of (iv) onafhankelijk is ontwikkeld door of voor de Ontvangende Partij zonder gebruik van of toegang tot Vertrouwelijke Informatie van de Bekendmakende Partij.

Zonder het voorgaande te beperken, beperkt niets in deze Algemene Voorwaarden de bevoegdheid van Global Ticket om algemene kennis, ervaring, concepten en/of ideeën die Global Ticket of zijn personeel verwerft of verkrijgt in verband met de uitvoering van de verplichtingen van Global Ticket hieronder, te gebruiken of bekend te maken.

11.2 De Ontvangende Partij zal de Vertrouwelijke informatie van de Bekendmakende Partij strikt vertrouwelijk houden en zal de Vertrouwelijke Informatie van de Bekendmakende Partij niet gebruiken, behalve indien noodzakelijk om zijn verplichtingen na te komen of zijn rechten onder deze Algemene Voorwaarden af te dwingen. De Ontvangende Partij zal geen Vertrouwelijke Informatie van de Bekendmakende Partij bekendmaken, behalve (i) aan werknemers, vertegenwoordigers, of contractanten van de Ontvangende Partij die een legitieme reden hebben om dergelijke Vertrouwelijke Informatie te kennen en die gebonden zijn door een schriftelijke overeenkomst met gebruiks- en geheimhoudingsbeperkingen die ten minste even beschermend zijn als de beperkingen die uiteengezet zijn in deze Algemene Voorwaarden, of (ii) als een dergelijke bekendmaking vereist kan zijn door het bevel of een eis van een rechtbank, een bestuurlijke instantie of overheidsinstantie, op voorwaarde dat de Ontvangende Partij de Bekendmakende Partij een redelijke schriftelijke kennisgeving verstrekt om de Bekendmakende Partij in staat te stellen te verzoeken om een voorlopige maatregel of anderszins de bekendmaking te betwisten.

11.3 De verplichtingen van elke Partij met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie zijn van kracht vanaf de Ingangsdatum en vervallen drie (3) jaar na beëindiging van de Overeenkomst; op voorwaarde echter, dat dergelijke verplichtingen met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie die een bedrijfsgeheim vormt (zoals bepaald door het Toepasselijk Recht), van kracht blijven na de beëindiging of verloop van de Overeenkomst zolang dergelijke Vertrouwelijke Informatie onderworpen blijft aan bescherming van bedrijfsgeheimen onder het Toepasselijk Recht.

11.4 De Algemene Voorwaarden van de Overeenkomst vormen Vertrouwelijke Informatie van elke Partij, maar kunnen ten behoeve van due diligence-onderzoeken op vertrouwelijke basis worden bekendgemaakt aan de adviseurs, advocaten, daadwerkelijke of bonafide potentiële kopers, investeerders of andere financieringsbronnen van een Partij (en hun respectievelijke adviseurs en advocaten).

11.5 Klant verleent Global Ticket hierbij het recht en de toestemming om de naam, het merkrecht(en) en het bedrijfslogo van Klant te gebruiken in marketing-, verkoop-, financiële en pr-materialen en andere communicatie van Global Ticket om Klant te identificeren als een Klant van Global Ticket . Behoudens voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Global Ticket verleent Global Ticket hierbij aan Klant het uitdrukkelijke recht om de naam en het logo van Global Ticket uitsluitend te gebruiken om Global Ticket te identificeren als leverancier van Diensten aan Klant. Alle goodwill en verbeterde reputatie door het gebruik door Klant van de naam en het logo van Global Ticket komt exclusief ten goede aan Global Ticket ; en alle goodwill en verbeterde reputatie die voortkomt uit het gebruik door Global Ticket van de naam en het logo van Klant komt exclusief ten goede aan Global Ticket . Behalve zoals uitdrukkelijk in deze Overeenkomst vermeld, zal geen van beide Partijen de naam/namen, merken, logo's, URL's of specificaties van de andere Partij gebruiken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

12 Verwerking van persoonsgegevens

12.1 Global Ticket kan Persoonsgegevens verwerken, zowel als onafhankelijk Verwerkingsverantwoordelijke of als Verwerker namens Klant. Wanneer Global Ticket Persoonsgegevens verwerkt namens Klant, is de DPA van toepassing. Wanneer Global Ticket Persoonsgegevens verwerkt als Verwerkingsverantwoordelijke is dit artikel 12 van toepassing.

12.2 Wanneer Global Ticket Persoonsgegevens verwerkt met betrekking tot de relatie van Klant met Global Ticket ,

met inbegrip van de namen en contactgegevens van werknemers van Klant of personen die door Klant zijn gemachtigd om toegang te krijgen tot de account van Klant, of Persoonsgegevens die nodig zijn voor due diligence van Klant, bepaalt Global Ticket de doelen en middelen van de verwerking en kwalificeert Global Ticket als een onafhankelijke Verwerkingsverantwoordelijke onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Deze verwerking omvat Persoonsgegevens die worden verwerkt voor account- en relatiebeheer, marketing, financiële en facturatiegegevens met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Klant, klantenondersteuning, kredietcontroles, preventie van fraude en criminele activiteiten, identificatie en KYC processen.

12.3 Wanneer Global Ticket Persoonsgegevens verwerkt op grond van artikel 12.2, zal Global Ticket voldoen aan haar verplichtingen op grond van de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

12.4 Niettegenstaande enige bepaling in dit artikel 12 en/of de DPA, zal Global Ticket het recht hebben om niet-persoonlijk identificeerbare gegevens of informatie te verzamelen, op te halen, samen te stellen, te synthetiseren en te analyseren die voortvloeien uit het gebruik of de werking van de Diensten door Klant, met inbegrip van, bij wijze van voorbeeld en zonder beperking, informatie met betrekking tot volumes, frequenties, bounce rates, of enige andere informatie over communicatie ("Dienstgegevens") die Klant, zijn Bezoekers of ontvangers genereren en verzenden met behulp van de Diensten. Voor zover Dienstgegevens worden verzameld of gegenereerd door Global Ticket , zijn deze gegevens uitsluitend eigendom van Global Ticket en kunnen ze door Global Ticket worden gebruikt voor elk rechtmatig, intern dan wel extern, zakelijk doel zonder een plicht tot verantwoording aan Klant, op voorwaarde dat dergelijke gegevens alleen worden gebruikt in een geaggregeerde en gedeïdentificeerde vorm.

12.5 Persoonsgegevens van (de werknemers van) Klant worden of kunnen worden verzameld door Global Ticket op het moment van registratie en/of tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst en worden verwerkt door Global Ticket als Verwerkingsverantwoordelijke. Deze Persoonsgegevens zijn noodzakelijk voor contractbeheer en ondersteuning van Klant. De Persoonsgegevens kunnen ook worden gebruikt voor statistisch onderzoek en om contact op te nemen met Klant voor marketingactiviteiten van Global Ticket en aan haar gelieerde ondernemingen.

13 Intellectuele Eigendomsrechten

13.1 Met uitzondering van de beperkte rechten die uitdrukkelijk op grond van de Algemene Voorwaarden worden verleend, behouden Partijen uitdrukkelijk alle rechten, aanspraken en belangen in en op de het Intellectuele Eigendom. Er worden op grond van de Algemene Voorwaarden geen rechten verleend van de ene Partij aan de andere Partij behalve zoals uitdrukkelijk uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

14 Aansprakelijkheid

14.1 Klant erkent dat de toegang tot het internet, elektronische communicatienetwerken en andere communicatiemedia onderhevig is aan bepaalde risico's, met inbegrip van maar niet beperkt tot de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de Diensten, de transmissie, de autorisatie, de authenticiteit en de gegevensbescherming. Er is geen garantie dat de Diensten volledig vrij zijn van fouten of gebreken. Global Ticket is niet aansprakelijk als een onderbreking van de Dienst het gevolg is van een gebeurtenis waarover Global Ticket redelijkerwijs geen controle heeft, zoals, maar niet beperkt tot, internetstoringen, radiotelefoon- en/of telecommunicatie-overdrachten buiten het Global Ticket- systeem. In geval van een storing of defect zal Global Ticket alle redelijke inspanningen verrichten om de Diensten te herstellen.

14.2 De Dienst en het Ticket Systeem, worden geleverd op basis van de staat waarin deze zich op dat moment bevinden (‘zoals ze zijn’ of ‘as is’). Global Ticket geeft geen garantie of verklaring aan Klant of enige andere partij

met betrekking tot het Ticket Systeem, waaronder de Dienst of een andere dienst die onder de Overeenkomst wordt geleverd. Voor zover maximaal is toegestaan op grond van Toepasselijk Recht, wijst Global Ticket hierbij iedere garantie en verklaring af, expliciet of impliciet, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle impliciete garanties van verkoopbaarheid en geschiktheid voor een bepaald doel. Zonder het voorgaande te beperken, wijst Global Ticket hierbij elke garantie af dat het gebruik van het Ticket Systeem foutloos, zonder bugs of ononderbroken zal zijn.

14.3 Geen van beide Partijen is aansprakelijk tegenover de ander op grond van de Overeenkomst voor elk van de volgende gevallen: (i) verlies van winst, inkomsten of verkoop; (ii) gemiste besparingen; (iii) verlies van een kans en/of handelsmogelijkheden; (iv) de kosten van vervangende diensten of ander economisch verlies; (v) verlies van enige diensten of computerapparatuur; (vi) tijdsverlies voor het management of ander personeel; (vii) professionele vergoedingen of uitgaven; (viii) bedrijfsonderbreking; (ix) schade aan of verlies van gegevens; (x) verlies van goodwill of reputatie, of (xi) indirecte, speciale, incidentele, exemplaire, punitieve of gevolgschade van welke aard dan ook voortvloeiende uit de Overeenkomst, zelfs indien geadviseerd over de mogelijkheid van dergelijke schade, ongeacht of deze voortvloeit uit een vordering op grond van een onrechtmatige daad (inclusief nalatigheid), contractbreuk of anderszins.

14.4 De totale aansprakelijkheid van Global Ticket, voortvloeiende uit of in verband met de Overeenkomst, zal in geen geval hoger zijn dan het totaalbedrag aan kosten door Klant betaalt in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het eerste incident waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, met een maximum van vijftigduizend euro (€ 50.000) of het equivalent daarvan in de lokale valuta, voor de totale duur van de Overeenkomst. In geen geval zal de totale vergoeding door Global Ticket voor alle vorderingen uit hoofde van de Overeenkomst meer bedragen dan vijftigduizend euro (€ 50.000,00) of het equivalent daarvan in de lokale valuta.

14.5 Voor zover toegestaan door het Toepasselijk Recht, zijn de in dit beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid en de uitsluitingen die in dit artikel 14 zijn vermeld, niet van toepassing in geval van overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid van een der Partijen.

15. Overmacht

15.1 Een Partij is niet verplicht om te voldoen aan enige verplichting onder de Overeenkomst wanneer hij hiertoe niet in staat is als gevolg van overmacht (met uitzondering van de verplichting om verschuldigde bedragen onder de Overeenkomst te betalen). Onder overmacht wordt in het kader van de Overeenkomst onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan: overheidsingrijpen, stakingen, ziekte, pandemie, epidemie, terreurdaden of dreiging daarvan, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in telecommunicatiefaciliteiten van derden, alsmede elke andere omstandigheid die een Partij redelijkerwijs niet had kunnen vermijden of voorkomen en die een belemmering vormt voor de normale uitvoering van de Overeenkomst.

15.2 Indien een Partij wegens overmacht verhinderd wordt zijn verplichtingen na te komen, zal hij dit binnen tien (10) Werkdagen na de dag waarop zich de situatie van overmacht voordeed, aan de andere Partij bekendmaken.

16. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

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

16.2 Na afloop van de Initiële Termijn wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met vaste perioden van twaalf (12) maanden, tenzij Global Ticket of de Klant de Overeenkomst beëindigt door middel van een schriftelijke

kennisgeving ten minste drie (3) maanden voor het verstrijken van de Initiële Termijn of de toepasselijke verlengde periode van twaalf maanden (al naar gelang van toepassing) (de Initiële Termijn en alle verlengingsperioden tezamen, de "Looptijd").

16.3 Zonder afbreuk te doen aan enig ander recht of rechtsmiddel waarover zij beschikt, kan elke Partij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij indien: a. de andere Partij enig uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigd bedrag niet betaalt op de vervaldag voor betaling en in gebreke blijft niet minder dan veertien (14) dagen nadat zij schriftelijk in gebreke is gesteld om een dergelijke betaling te verrichten; b. de andere partij een wezenlijke inbreuk pleegt op enige bepaling van de Overeenkomst welke inbreuk onherstelbaar is of (indien een dergelijke inbreuk herstelbaar is) nalaat die inbreuk ongedaan te maken binnen een periode van tien (10) Werkdagen na hiertoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld; c. als de andere Partij het onderwerp wordt van een vrijwillige of onvrijwillige faillissementsaanvraag of procedures met betrekking tot insolventie, curatele, vereffening of akkoord ten gunste van schuldeisers; d. indien de Gebeurtenis van Overmacht als bedoeld in artikel 15 langer dan twintig (20) Werkdagen heeft geduurd; of e. in het geval dat een dergelijke beëindiging wordt vereist door toepasselijk recht.

16.4 Onverminderd enig ander recht of rechtsmiddel dat hem ter beschikking staat, kan Global Ticket deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de klant indien er sprake is van een wijziging in de zeggenschap over de Klant.

16.5 Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 16.3 en 16.4 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, blijven de bedragen die Global Ticket vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met die ontvangen prestaties onverminderd verschuldigd en worden deze op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

16.6 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren na beëindiging van de Overeenkomst, blijven van kracht na beëindiging van de Overeenkomst. Onder deze bepalingen vallen onder meer de artikelen 5 (Prijzen en betaling; belastingen), 7 (Chargebacks), 11 (vertrouwelijkheid) tot en met 16 (Duur en beëindiging van de Overeenkomst), 18 (Toepasselijk recht & geschillen) en 19 (Overige bepalingen) van deze Algemene Voorwaarden.

17. Overdracht van rechten en verplichtingen; uitbesteding

De Overeenkomst mag door geen der Partijen geheel of gedeeltelijk worden overgedragen zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij, welke toestemming niet op onredelijke gronden mag worden onthouden; Op voorwaarde echter dat elke Partij de Overeenkomst mag overdragen, zonder voorafgaande kennisgeving of toestemming, aan haar gelieerde ondernemingen of aan een derde partij die de opvolger is van alle of een aanzienlijk deel van haar activiteiten en activa met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst, hetzij door fusie, overname, verkoop van een meerderheid van haar eigen vermogen, 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.

18. Toepasselijk recht en geschillen

Deze Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht en elke Partij stemt ermee in dat elk geschil (contractueel of niet-contractueel) dat voortvloeit uit of verband houdt met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van elke vraag betreffende het bestaan, de geldigheid of de beëindiging ervan, wordt

onderworpen aan de exclusieve bevoegdheid van de rechtbank van Amsterdam.

19. Overige bepalingen

19.1 De Overeenkomst vormt de volledige overeenkomst en vervangt alle eerdere of gelijktijdige verklaringen, afspraken en overeenkomsten tussen de Partijen met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst.

19.2 Het niet onmiddellijk afdwingen van een bepaling van de Overeenkomst zal niet worden opgevat als een verklaring van afstand van een dergelijke bepaling. Niets in de Overeenkomst wordt geacht een joint venture of partnerschap tussen de Partijen in het leven te roepen of te doen ontstaan.

19.3 Geen der Partijen is, krachtens de Overeenkomst of anderszins, bevoegd om als agent of wettelijk vertegenwoordiger van de andere Partij optreden. Aan geen der Partijen wordt enig recht of enige bevoegdheid verleend om namens of in naam van de andere Partij enige verplichting of verantwoordelijkheid, uitdrukkelijk of stilzwijgend, op zich te nemen of in het leven te roepen, of die andere Partij op enigerlei wijze te binden. Niets in deze Overeenkomst wordt geacht een recht voor een derde begunstigde tot stand te brengen partij, behalve tegenover een derde dat de moedermaatschappij en gelieerde ondernemingen van Global Ticket derde begunstigden van de bepalingen in deze Overeenkomst zijn en de bepalingen die van toepassing op zijn dergelijke moederbedrijven en gelieerde ondernemingen omvatten (maar zijn niet beperkt tot) bepalingen inzake intellectueel eigendom, garanties, vrijwaringen, beperking van schadeloosstelling en verklaringen van afstand.

19.4 Op verzoek van Global Ticket verstrekt Klant de informatie die Global Ticket redelijkerwijs nodig acht voor de nakoming van haar rapportageverplichtingen en rapportageverplichtingen van CM.com N.V. waaronder de rapportageverplichtingen die voortvloeien uit de Corporate Sustainability Reporting Directive. Global Ticket is niet verplicht materialiteit aan te tonen. Klant verstrekt binnen twintig (20) Werkdagen de gevraagde informatie of een gedetailleerde uitleg over de redenen waarom de informatie niet beschikbaar is en wanneer de informatie naar verwachting beschikbaar komt. Klant zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, soortgelijke bepalingen opnemen in overeenkomsten met derden wanneer redelijkerwijs verwacht kan worden dat informatie van deze derden op grond van dit artikel kan worden opgevraagd.

19.5 Elk van de Partijen erkent dat zij de mogelijkheid heeft gehad om de Overeenkomst al dan niet te laten beoordelen door een onafhankelijk juridisch adviseur van haar keuze. Indien een of meer bepalingen van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar zouden worden verklaard, dan zullen de ongeldig verklaarde of niet-afdwingbare bepalingen als gewijzigd worden beschouwd, en is de rechter of een andere overheidsinstantie bevoegd de bepaling(en) zodanig te wijzigen dat zij geldig en afdwingbaar worden in overeenstemming met de bedoeling van de Partijen zoals hierin tot uitdrukking gebracht.

19.6 Alle kennisgevingen die vereist of toegestaan zijn onder de Overeenkomst zullen schriftelijk zijn en zullen verwijzen naar de Overeenkomst. Alle kennisgevingen aan Global Ticket zullen worden verzonden naar het adres van de relevante Global Ticket entiteit en alle kennisgevingen aan Klant zullen worden verzonden naar het adres vermeld in de relevante Overeenkomst; of naar een ander adres dat door de relevante Partij aan de andere Partij kan worden opgegeven in overeenstemming met dit artikel 19.6. Dergelijke kennisgevingen worden geacht te zijn gedaan: (i) wanneer zij persoonlijk worden afgeleverd; (ii) één (1) Werkdag na afgifte bij een nationaal erkende koerier, met schriftelijke ontvangstbevestiging; of (iii) drie (3) Werkdagen na verzending per aangetekende of gecertificeerde post, met bewijs van ontvangst en gefrankeerd.

19.7 Global Ticket is gerechtigd de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Global

Ticket zal Klant op de hoogte stellen van wezenlijke wijzigingen. Indien Klant niet binnen één (1) maand na verzending van de wijzigingsmelding schriftelijk bezwaar maakt, zullen de wijzigingen in de Algemene Voorwaarden worden geacht door Klant te zijn aanvaard. Indien Klant bezwaar maakt, blijven de voorgaande Algemene Voorwaarden van toepassing. In dat geval heeft Global Ticket het recht de Overeenkomst met Klant te beëindigen met inachtneming van een schriftelijke opzegtermijn van één (1) maand.

Annex 1 - Addendum Gegevensverwerking (“Data Processing Agreement”).

Dit Addendum Gegevensverwerking ("Addendum Gegevensverwerking" of "DPA") vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen Klant en Global Ticket met betrekking tot het gebruik van de diensten door Klant en specificeert de verplichtingen van de Partijen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens waarvan Klant de Verwerkingsverantwoordelijke is.

1. Definities en Interpretatie

De begrippen in deze Algemene Voorwaarden die aanvankelijk met een hoofdletter zijn geschreven, zijn gedefinieerd en hebben de betekenis als vermeld in dit artikel.

Verwerkingsverantwoordelijke: de natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan die, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.

Betrokkene: een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon met betrekking tot Persoonsgegevens.

Technische en Organisatorische Maatregelen: maatregelen om Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onwettige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking of toegang, en tegen alle andere onwettige vormen van Verwerking.

Inbreuk op Persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die leidt tot onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking van of toegang tot Persoonsgegevens die worden verzonden, opgeslagen of anderszins verwerkt.

Verwerker: een natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, agentschap of ander orgaan dat namens de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

Verwerken: elke verwerking of elke set aan verwerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een set van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd met behulp van geautomatiseerde procedures, 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, samenbrengen of combineren, beperken, wissen of vernietigen.

Subverwerker: Een partij die door Global Ticket wordt ingeschakeld voor verwerkingsactiviteiten waarvoor Global Ticket een Verwerker is onder deze DPA.

De uitdrukking "**Data Protection Impact Assessment**", heeft de betekenis die eraan wordt toegekend in de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

1.2. Verwijzingen naar de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming worden vervangen door of omvatten verwijzingen naar wetten die deze Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming vervangen of wijzigen, en de gelijkwaardige termen die in dergelijke wetten worden gedefinieerd, zodra deze van kracht en van

toepassing zijn.

1.3 Onverminderd het bepaalde in deze DPA heeft Global Ticket het recht om niet-persoonlijk identificeerbare gegevens of informatie te verzamelen, op te vragen, samen te stellen, te synthetiseren en te analyseren die voortvloeien uit het gebruik of de werking van de Dienst door de Klant, met inbegrip van, bij wijze van voorbeeld en zonder beperking, informatie met betrekking tot volumes, frequenties, bouncepercentages of andere informatie over het gebruik van het Global Ticket System ("Dienstgegevens") die Klant of zijn Bezoekers genereren en verzenden met behulp van de Dienst. Voor zover Servicegegevens worden verzameld of gegenereerd door Global Ticket, zijn deze gegevens het exclusieve eigendom van Global Ticket en kunnen ze door Global Ticket worden gebruikt voor elk rechtmatig zakelijk doel zonder dat er een verantwoordingsplicht jegens Klant ontstaat, mits deze gegevens alleen in geaggregeerde vorm worden gebruikt, zonder dat er direct personen mee worden geïdentificeerd. Om twijfel te voorkomen, is deel II van deze voorwaarden niet van toepassing op Dienstgegevens.

1.4 Deze DPA is uitsluitend van toepassing op de verwerking van Persoonsgegevens door Global Ticket als Verwerker namens Klant. In geval van conflict hebben de bepalingen van deze DPA voorrang op de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van de Overeenkomst. Wanneer individuele bepalingen van deze DPA ongeldig of niet-afdwingbaar zijn, heeft dit geen invloed op de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen.

2. Werkingssfeer en Toepasselijkheid

2.1 Deze DPA is van toepassing op de verwerkingsactiviteiten van Persoonsgegevens, waarvoor Global Ticket als Verwerker onderworpen is aan de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. 2.2 Global Ticket is Verwerker voor de in artikel 6 van deze DPA beschreven verwerkingsactiviteiten.

3. Verplichtingen van Klant

3.1 Klant zal bij het gebruik van de Dienst Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de vereisten van Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. De instructies van Klant voor de Verwerking van Persoonsgegevens moeten voldoen aan de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Klant is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, kwaliteit en wettigheid van Persoonsgegevens en de middelen waarmee Klant Persoonsgegevens heeft verkregen. Klant zal ervoor zorgen dat hij voldoet aan alle vereisten voor de verwerking en overdracht van de Persoonsgegevens onder de Toepasselijke Wetgeving, inclusief maar niet beperkt tot, het waarborgen van een rechtmatige grond voor verwerking en/of grensoverschrijdende overdracht. Klant zal Global Ticket onverwijld informeren indien hij niet langer kan voldoen aan zijn verplichtingen met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens onder de Toepasselijke Wetgeving en/of de Overeenkomst.

3.2 Zonder de algemeenheid van een andere bepaling van de Overeenkomst te beperken, zal Klant voorafgaand aan het gebruik van de Dienst verifieerbare geïnformeerde toestemming verkrijgen van de Bezoekers of in staat zijn om bevestiging te verstrekken van enige andere toepasselijke wettelijke basis voor de Verwerking, en zal deze een dossier bijhouden van iedere toestemming en/of wettelijke basis daarvoor. Na redelijke schriftelijke kennisgeving zal Klant informatie verstrekken over de wettelijke basis zoals gevraagd en waar vereist door Global Ticket , regelgevende instantie of andere bevoegde autoriteit.

4. Verplichtingen van Verwerker

4.1 Instructies

4.1.1 Global Ticket zal Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met deze DPA en de Overeenkomst, en voor de doeleinden en op de manier die van tijd tot tijd door Klant in de Overeenkomst worden gespecificeerd en volgens verdere instructies binnen het toepassingsgebied van de Overeenkomst.

4.2 Technische en Organisatorische Maatregelen

4.2.1 Rekening houdend met de stand van de techniek, de aard, het toepassingsgebied, de context en de doeleinden van de Verwerking, evenals het risico van variërende waarschijnlijkheid en ernst voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, zal Global Ticket passende Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen implementeren (waaronder bescherming tegen ongeoorloofde of onwettige Verwerking en tegen onopzettelijke of onwettige vernietiging, verlies, wijziging of beschadiging, ongeoorloofde openbaarmaking van, of toegang tot, Persoonsgegevens) om een beveiligingsniveau te garanderen dat passend is voor het risico.

4.2.2 Global Ticket zal de effectiviteit van de Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen testen, beoordelen en evalueren om de veiligheid van de verwerking op een doorlopende basis te waarborgen. Global Ticket zal de Technische en Organisatorische Beveiligingsmaatregelen waar nodig voortdurend intensiveren en verbeteren.

4.3 Personeelsvereisten

4.3.1 Global Ticket waarborgt dat personen die bevoegd zijn om de Persoonsgegevens te Verwerken, zich hebben verbonden aan het beginsel van vertrouwelijkheid of een passende wettelijke geheimhoudingsplicht hebben.

4.4. Vertrouwelijkheid

4.4.1 Global Ticket gaat ermee akkoord dat het de Persoonsgegevens vertrouwelijk zal houden. Global Ticket gaat er in het bijzonder mee akkoord dat het geen Persoonsgegevens die zijn verstrekt aan Global Ticket door, voor of namens Klant, aan derden zal bekendmaken zonder voorafgaande toestemming van Klant, behalve zoals voorzien en vereist voor de uitvoering van de Dienst onder de Overeenkomst of het dwingend recht.

4.5. Rechten van Betrokkenen

4.5.1 Wanneer Klant dit opdraagt aan Global Ticket , zal Global Ticket Persoonsgegevens doorgeven, corrigeren, verwijderen of blokkeren als Klant een verzoek ontvangt van een Betrokkene tot uitoefening van het recht op toegang, het recht op rectificatie, het recht op beperking van Verwerking, het recht op verwijdering (“recht om te worden vergeten”), het recht op gegevensoverdraagbaarheid, het recht op bezwaar tegen de Verwerking of het recht om niet te worden onderworpen aan een geautomatiseerde individuele besluitvorming (“Verzoek van Betrokkene”).

4.5.2 Global Ticket zal Klant op de hoogte stellen als Global Ticket een Verzoek van een Betrokkene ontvangt. Rekening houdend met de aard van de Verwerking, zal Global Ticket Klant assisteren in het reageren op een Verzoek van een Betrokkene op grond van de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Global Ticket zal Klant hierbij assisteren voor zover wettelijk is toegestaan en het antwoord op een dergelijk Verzoek van een Betrokkene is vereist onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

4.6 Hulp bij compliance Klant

4.6.1 Global Ticket zal Klant verdere assistentie bieden die redelijkerwijs nodig is om de compliance van de

verplichtingen van Klant op grond van de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming te garanderen, waaronder met betrekking tot:

(a) een gegevensbeschermingseffectbeoordeling door het verstrekken van dergelijke informatie en het bieden van samenwerking waar Klant om kan vragen om Klant te helpen bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en periodieke evaluaties om te beoordelen of de Verwerking van Persoonsgegevens wordt uitgevoerd in overeenstemming met de gegevensbeschermingseffectbeoordeling;

(b) Voorafgaand overleg met een toezichthoudende gegevensbeschermingsautoriteit met betrekking tot Verwerking met een hoog risico.

4.7 Compliance, informatie en audit

4.7.1 Op schriftelijk verzoek van Klant, en met inachtneming van de vertrouwelijkheidsverplichtingen zoals uiteengezet in de Overeenkomst, zal Global Ticket aan Klant (of de onafhankelijke, externe auditor van Klant die geen concurrent is van Global Ticket) een exemplaar beschikbaar stellen van Global Ticket 's meest recente certificeringen en informatie van derden met betrekking tot de IT-architectuur en -beveiliging, zoals van toepassing en redelijkerwijs gevraagd. Klant is verantwoordelijk voor het beoordelen van de informatie die door Global Ticket beschikbaar wordt gesteld en voor het bepalen of deze voldoet aan de eisen en verplichtingen van Klant onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Klant gaat ermee akkoord dat de informatie die hieronder wordt verstrekt, dient om te voldoen aan de auditrechten van Klant onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

4.7.2 Indien de door Global Ticket verstrekte informatie onvoldoende is om naleving van deze DPA aan te tonen, heeft Klant het recht om maximaal één keer per jaar een erkende externe deskundige aan te stellen om de procedures met betrekking tot de gegevensverwerking voor Klant te controleren. Na een redelijke voorafgaande schriftelijke kennisgeving van niet minder dan tien Werkdagen zal Global Ticket aan een dergelijke audit meewerken. Klant zal Global Ticket alle tijd vergoeden die Global Ticket besteedt aan een dergelijke audit volgens de dan geldende tarieven voor professionele diensten van Global Ticket , die op verzoek aan Klant beschikbaar worden gesteld. Voor aanvang van een dergelijke audit zullen de Partijen onderling overeenstemming bereiken over het toepassingsgebied en de timing en duur van de audit, naast het vergoedingstarief waarvoor Klant verantwoordelijk is.

4.7.3 Global Ticket heeft het recht om te verzoeken dat de externe deskundige ten gunste van Global Ticket een vertrouwelijkheidsverklaring ondertekent. De vertrouwelijkheidsverklaring bevat de algemene voorwaarden die gebruikelijk zijn voor dit type verklaring. Alle rapporten of verklaringen die door de externe expert worden verstrekt, moeten beschikbaar worden gesteld aan Global Ticket . Klant moet ervoor zorgen dat de audit de activiteiten van Global Ticket zo weinig mogelijk belemmert.

4.8 Administratie

4.8.1 Global Ticket zal een volledige, nauwkeurige en actuele administratie bijhouden van verwerkingsactiviteiten die namens zijn Klanten worden uitgevoerd.

4.9 Gelieerde ondernemingen en Subverwerkers

4.9.1 Enkele of alle verplichtingen van Global Ticket onder de Overeenkomst kunnen worden uitgevoerd door Gelieerde ondernemingen van Global Ticket . Global Ticket is verantwoordelijk voor de compliance van deze

Overeenkomst door zijn Gelieerde ondernemingen.

4.9.2 Klant erkent en gaat ermee akkoord dat (a) Gelieerde ondernemingen van Global Ticket kunnen worden aangesteld als Subverwerkers; en (b) Global Ticket en Gelieerde ondernemingen van Global Ticket externe Subverwerkers kunnen inschakelen in verband met de levering van de Diensten. Dit echter op voorwaarde dat Global Ticket of een Gelieerde onderneming van Global Ticket altijd met elke Subverwerker een schriftelijke overeenkomst is aangegaan die verplichtingen inzake gegevensbescherming bevat die niet minder beschermend zijn dan de verplichtingen in deze Overeenkomst met betrekking tot de bescherming van Persoonsgegevens, voor zover van toepassing op de aard van de Dienst die door een dergelijke Subverwerker wordt geleverd, en Global Ticket een actuele lijst van Subverwerkers bijhoudt. De Subverwerkers bij aanvang van deze Overeenkomst zijn Google Ireland Ltd. (CLoud hosting) Adyen NV en CM Payments B.V. (Betaaldiensten). Global Ticket zal Klant dertig (30) dagen van tevoren op de hoogte stellen van wijzigingen met betrekking tot de lijst van Subverwerkers. Binnen deze termijn kan Klant bezwaar maken tegen de wijziging van de lijst van Subverwerkers, mits dit bezwaar schriftelijk wordt ingediend en gebaseerd is op redelijke gronden met betrekking tot de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. De Partijen zullen zich te goeder trouw inspannen om het bezwaar van Klant op te lossen. Indien het bezwaar niet binnen dertig (30) dagen is opgelost, kan elke Partij de Overeenkomst beëindigen.

4.9.3 Global Ticket is in dezelfde mate verantwoordelijk voor elk van zijn Subverwerkers als dat Global Ticket verantwoordelijk zou zijn voor het rechtstreeks uitvoeren van de Diensten.

4.10 Melding van inbreuk

4.10.1 Met betrekking tot een Inbreuk op persoonsgegevens zal Global Ticket : (a) Klant onverwijld op de hoogte stellen van een Inbreuk op persoonsgegevens waarbij Global Ticket of een Subverwerker betrokken is (maar in geen geval later dan achtenveertig uur nadat Global Ticket op de hoogte is gesteld van de Inbreuk op persoonsgegevens). (b) redelijke medewerking en assistentie verlenen aan Klant met betrekking tot handelingen die moeten worden ondernomen in reactie op een Inbreuk op persoonsgegevens onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming, waaronder met betrekking tot elke communicatie over de Inbreuk op persoonsgegevens met de Betrokkene en de gegevensbeschermingsautoriteiten.

4.10.2 Global Ticket zal onmiddellijk een Inbreuk op persoonsgegevens onderzoeken en redelijke maatregelen nemen om de onderliggende oorzaak/oorzaken te identificeren en herhaling te voorkomen. Wanneer informatie wordt verzameld of anderszins beschikbaar komt, zal Global Ticket , tenzij dit bij wet verboden is, Klant een beschrijving geven van de Inbreuk op persoonsgegevens, het type gegevens dat het onderwerp was van de Inbreuk op persoonsgegevens en andere informatie waar Klant redelijkerwijs om kan vragen. De Partijen komen overeen in goed vertrouwen het opstellen van de inhoud van alle gerelateerde openbare verklaringen of vereiste kennisgevingen voor de Betrokkenen en/of de relevante gegevensbeschermingsautoriteiten te coördineren.

5. Grensoverschrijdende gegevensoverdracht

5.1 Voor zover het inschakelen van een Subverwerker een grensoverschrijdend overdracht mechanisme vereist onder Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming om Persoonsgegevens rechtmatig door te geven vanuit een rechtsgebied (d.w.z. de Europese Economische Ruimte, het Verenigd Koninkrijk of enig ander relevant rechtsgebied) aan een derde partij buiten dat rechtsgebied, zijn de volgende voorwaarden van toepassing. klant machtigt Global Ticket om Persoonsgegevens over te dragen buiten het rechtsgebied waarin Global Ticket is gevestigd en de Persoonsgegevens voor het eerst werden ontvangen, op voorwaarde dat Global Ticket ervoor zorgt

dat dergelijke overdrachten worden uitgevoerd in overeenstemming met deze DPA en een rechtmatig mechanisme voor gegevensoverdracht dat een adequaat beschermingsniveau biedt onder de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming.

6. Opslag, bewaring en verwijdering van Persoonsgegevens

Global Ticket zal Persoonsgegevens, verwerken en bewaren in overeenstemming met de instructies van Klant. De Persoonsgegevens worden gedurende de Looptijd bewaard voor het verlenen van de Diensten op grond van de Overeenkomst. Global Ticket zal, naar keuze van Klant en op diens schriftelijke verzoek, alle Persoonsgegevens retourneren of verwijderen na beëindiging van deze Overeenkomst.

7. Beschrijving van Verwerking

7.1 Aard en doel van de Verwerking

7.1.1 Global Ticket zal Persoonsgegevens verwerken zoals nodig om de Diensten uit te voeren op grond van de Overeenkomst, zoals verder gespecificeerd in de Overeenkomst, en zoals verder geïnstrueerd door Klant in het kader van de Overeenkomst.

7.2 Duur van de Verwerking

7.2.1 Global Ticket zal Persoonsgegevens verwerken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met artikel 6 van deze DPA.

7.3 Categorieën van Betrokkenen

7.3.1 Klant kan bij het gebruik van de Dienst gegevens bij Global Ticket indienen, waarvan de inhoud naar eigen goeddunken wordt bepaald en gecontroleerd door Klant, en die kan omvatten, maar is niet beperkt tot, Persoonsgegevens met betrekking tot de categorieën van Betrokkenen zoals opgenomen in Bijlage 1.

7.4 Soort Persoonsgegevens

7.4.1 Klant kan naar eigen goeddunken Persoonsgegevens indienen bij de Diensten, in de mate die wordt bepaald en gecontroleerd door Klant, en die kunnen omvatten, maar zijn niet beperkt tot de categorieën van Persoonsgegevens zoals opgenomen in Bijlage 1.

Bijlage 1:

Beschrijving van de Betrokkenen en categorieën van Persoonsgegevens

Betrokkenen:

• Bezoekers

Categorieën van persoonsgegevens:

• Naam

• Emailadres

• Bezoekers informatie verschaft door Bezoekers of verzameld door Klant met betrekking tot de Bezoeker, zoals:

voor- en achternaam, geboortedatum, adres, klantnummer of referentie van klant.

• Contactgegevens, zoals emailadres en telefoonnummer;

• Order details, zoals orderhistorie.