

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ONLINETICKET.NL - ZAKELIJK**

### **Artikel 1 Definities**

“Algemene Voorwaarden”: de onderhavige bepalingen;

“ONLINETICKET”: OnlineTicket.nl B.V., gevestigd te Zwolle, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 52036316;

“Opdrachtgever”: degene die met ONLINETICKET contracteert dan wel beoogt te contracteren;

“Overeenkomst”: alle overeenkomsten die ONLINETICKET met een Opdrachtgever sluit.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere rechtsbetrekking tussen ONLINETICKET, en een wederpartij, hierna te noemen: opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen schriftelijk is afgeweken. ONLINETICKET gaat, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, niet akkoord met algemene voorwaarden van opdrachtgever.
2. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **Artikel 3 Offertes en totstandkoming Overeenkomst**

1. Alle offertes en aanbiedingen van ONLINETICKET zijn vrijblijvend en kunnen op elk moment worden herroepen, ook indien in de offerte of aanbieding een termijn voor aanvaarding is opgenomen. Offertes en aanbiedingen van ONLINETICKET zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt.
2. Een Overeenkomst met ONLINETICKET komt eerst tot stand nadat de opdracht door ONLINETICKET schriftelijk (waaronder in deze Algemene Voorwaarden tevens wordt verstaan: per email) is bevestigd, of indien ONLINETICKET met de feitelijke uitvoering van de opdracht is aangevangen.
3. De inhoud van de website, folders, drukwerken e.d. van ONLINETICKET bindt ONLINETICKET niet, tenzij naar die inhoud uitdrukkelijk wordt verwezen in de Overeenkomst. Elke nieuwe prijsnotering

van ONLINETICKET stelt de voorgaande buiten werking.

### **Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst**

1. ONLINETICKET kan de Overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laten uitvoeren door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.
2. Opdrachtgever draagt er op zijn kosten zorg voor dat alle zaken en gegevens, waarvan ONLINETICKET aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan ONLINETICKET worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde zaken en gegevens niet tijdig aan ONLINETICKET zijn verstrekt, dan wel indien opdrachtgever de gegevens tussentijds wijzigt, heeft ONLINETICKET het recht de Overeenkomst per omgaand te ontbinden, dan wel de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Indien opdrachtgever zelfstandig gegevens wijzigt of aanpast, die voor ONLINETICKET en/of derden van belang zijn, draagt opdrachtgever er zorg voor dat ONLINETICKET en die derden tijdig in kennis worden gesteld van alle wijzigingen.
4. ONLINETICKET is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat zij of derden zijn uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of doordat opdrachtgever zelfstandig gegevens heeft gewijzigd of aangepast.
5. ONLINETICKET hanteert bij het uitvoeren van haar bemiddelingsdiensten voor Opdrachtgever ook eigen algemene voorwaarden ten opzichte van de consumenten die via ONLINETICKET tickets kopen bij Opdrachtgever. De algemene voorwaarden van ONLINETICKET prevaleren in die verhouding ten opzichte van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, indien en voor zover ONLINETICKET die tevens van toepassing dient te verklaren op de koop van tickets door de betreffende consumenten.

## **Artikel 5 Levering; levertijd**

1. Een overeengekomen levertijd is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet-tijdige levering dient opdrachtgever ONLINETICKET derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
2. De levertijd gaat pas in nadat opdrachtgever alle gegevens, waarvan ONLINETICKET aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, aan ONLINETICKET heeft verstrekt.
3. Als wijzigingen in de opdracht aan ONLINETICKET ertoe leiden dat de voor het uitvoeren van de Overeenkomst benodigde tijd langer is, wordt de levertijd met die extra benodigde tijd verlengd.
4. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen ONLINETICKET en opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk in overleg treden.
5. Het is ONLINETICKET toegestaan in gedeelten te leveren. Indien in gedeelten worden geleverd is ONLINETICKET bevoegd elk gedeelte afzonderlijk te factureren.
6. Opdrachtgever is verplicht te leveren goederen af te nemen op het moment waarop deze volgens de Overeenkomst aan hem ter beschikking worden gesteld, dan wel worden bezorgd. Indien opdrachtgever de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zullen de goederen worden opgeslagen voor risico van opdrachtgever. Opdrachtgever zal in dat geval alle aanvullende kosten, waaronder in ieder geval opslagkosten, verschuldigd zijn.

## **Artikel 6 Prijs; betaling; incassokosten**

1. Alle prijzen zijn exclusief B.T.W. en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar de bankrekening van ONLINETICKET. Na het verstrijken van 14 dagen na de

factuurdatum, zonder dat volledige betaling heeft plaatsgevonden, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim; opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare de wettelijke handelsrente verschuldigd.

3. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening. 6.4 Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
4. Indien een opdracht aan ONLINETICKET door meer dan één opdrachtgever wordt verstrekt zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk jegens ONLINETICKET voor de nakoming van de uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen.
5. Indien Opdrachtgever niet of niet tijdig één of meer van zijn verplichtingen nakomt, dan komen, naast de overeengekomen prijs en kosten, alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever, waaronder ook vallen de kosten voor het opstellen en verzenden van aanmaningen, het doen van (een) schikkingsvoorstel(len) en het inwinnen van inlichtingen, behoudens voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze onredelijk hoog zijn. In ieder geval is Opdrachtgever het maximale tarief verschuldigd volgens de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit.
6. Opdrachtgever is jegens ONLINETICKET de door ONLINETICKET gemaakte gerechtelijke kosten verschuldigd in alle instanties, tenzij deze onredelijk hoog zijn. Dit geldt alleen indien ONLINETICKET en opdrachtgever met betrekking tot een Overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn een gerechtelijke procedure voeren en een rechterlijke uitspraak in kracht van gewijsde gaat waarbij opdrachtgever volledig of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.
7. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van ONLINETICKET bij of na het sluiten van de Overeenkomst (nadere) zekerheid stellen

voor de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst. Indien opdrachtgever in gebreke blijft met het verstrekken van de gevraagde (nadere) zekerheid heeft ONLINETICKET het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of tot gehele of gedeeltelijke ontbinding daarvan over te gaan.

### **Artikel 7 Geheimhouding**

Beide partijen zijn, behoudens de voor hen geldende wettelijke verplichtingen, verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de informatieverschaffende partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

### **Artikel 8 Rechten van ONLINETICKET en gebruiker; intellectuele eigendomsrechten**

1. Het auteursrecht, alsmede alle overige rechten van intellectuele- of industriële eigendom op alle Programmatuur, Data, gegevens, apparatuur en andere zaken die door ONLINETICKET aan opdrachtgever zijn geleverd of ter beschikking gesteld, berusten uitsluitend bij ONLINETICKET of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt daarvoor slechts de gebruiksrechten indien en voorzover deze in deze voorwaarden of in een tussen ONLINETICKET en opdrachtgever gesloten schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk worden toegekend.
2. Indien ONLINETICKET bij de uitvoering van een Overeenkomst gebruik dient te maken van materiaal, zoals logo's, merktekens, teksten, etc. waarop intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever of derden rusten, blijven de desbetreffende intellectuele eigendomsrechten uitsluitend berusten bij opdrachtgever of die derden. Opdrachtgever garandeert dat zij gerechtigd is om ONLINETICKET toestemming te geven het vorenbedoelde materiaal, waarop (mogelijke) intellectuele eigendomsrechten van opdrachtgever en/of derden rusten, te gebruiken voor het goed en volledig uitvoeren van de Overeenkomst en opdrachtgever vrijwaart ONLINETICKET voor alle eventuele

aanspraken van derden wegens een (vermeende) schending van intellectuele eigendomsrechten, inclusief de volledige kosten van ONLINETICKET die zijn verbonden aan het verweer tegen dergelijke aanspraken van die derden.

3. Opdrachtgever is ermee bekend dat de door ONLINETICKET geleverde en ter beschikking gestelde Programmatuur, Data, gegevens, apparatuur en andere zaken vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ONLINETICKET bevatten. Opdrachtgever verbindt zich deze vertrouwelijke informatie geheim te houden en niet aan enige derde bekend te maken of in gebruik te geven.
4. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele- of industriële eigendom van ONLINETICKET en of haar toeleveranciers, te verwijderen of te wijzigen in of van de geleverde of ter beschikking gestelde Programmatuur, Data, gegevens, apparatuur of andere zaken.
5. Het is ONLINETICKET toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de door haar geleverde of ter beschikking gestelde Programmatuur, Data, gegevens, apparatuur en andere zaken. Het is opdrachtgever niet toegestaan daarin wijzigingen aan te brengen of deze technische maatregelen te omzeilen, te verwijderen en/of te doorbreken.
6. ONLINETICKET vrijwaart opdrachtgever tegen aanspraken die het gevolg zijn van inbreuken op een in Nederland geldend auteursrecht van een derde, welke zijn gemaakt door (het gebruik van) de door ONLINETICKET zelf ontwikkelde programmatuur. Indien een derde stelt dat sprake is van een inbreuk, als bedoeld in de vorige volzin van dit artikellid, dient opdrachtgever ONLINETICKET daarover onmiddellijk schriftelijk te informeren en het daartegen te voeren verweer en de overige behandeling van de zaak uitsluitend aan ONLINETICKET over te laten en daaraan, om niet, alle benodigde medewerking te verlenen.

### **Artikel 9 Beëindiging**

1. De vorderingen van ONLINETICKET op opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in

onder andere de volgende gevallen: - indien na het sluiten van de Overeenkomst aan ONLINETICKET omstandigheden ter kennis komen die ONLINETICKET goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen; - in geval van liquidatie, faillissement, surseance van betaling van opdrachtgever of aanvraag c.q. aangifte daartoe; - indien ONLINETICKET opdrachtgever gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid binnen de door ONLINETICKET gestelde termijn uitblijft, dan wel onvoldoende is; - indien opdrachtgever anderszins in verzuim is en niet voldoet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst. In genoemde gevallen is ONLINETICKET bevoegd de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, één en ander onder gehoudenheid van opdrachtgever de hierdoor door ONLINETICKET geleden schade te vergoeden en onverminderd de overigens aan ONLINETICKET toekomende rechten.

2. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan ONLINETICKET zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de Overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is ONLINETICKET bevoegd de Overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 10 Aansprakelijkheid ONLINETICKET**

1. De aansprakelijkheid van ONLINETICKET, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de aansprakelijkheidsverzekeraar van ONLINETICKET in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van ONLINETICKET beperkt tot de factuurwaarde van de betreffende Overeenkomst.
3. ONLINETICKET is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, zoals

schade in de vorm van winstderving en andere indirecte schade.

4. Elk vorderingsrecht van opdrachtgever jegens ONLINETICKET vervalt na verloop van één jaar nadat de zaken of diensten volgens de Overeenkomst aan opdrachtgever zijn geleverd/verricht of aan opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, tenzij opdrachtgever binnen deze termijn een gerechtelijke procedure tegen ONLINETICKET is gestart.
5. ONLINETICKET is slechts aansprakelijk wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een Overeenkomst indien opdrachtgever ONLINETICKET onverwijld en deugdelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog op een juiste wijze na te komen en ONLINETICKET ook na het verstrijken van die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ONLINETICKET in staat is daarop adequaat te reageren.
6. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen is ONLINETICKET nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die (mede) het gevolg zijn van storingen of vertraging van (draadloze) communicatietechnologie en/of (draadloos) elektronisch dataverkeer.
7. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van ONLINETICKET of haar leidinggevende ondergeschikten.

#### **Artikel 11 Aansprakelijkheid Opdrachtgever en vrijwaring**

1. Opdrachtgever vrijwaart ONLINETICKET voor alle schade die ONLINETICKET lijdt als gevolg van aanspraken van derden, waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot:
  - a) aanspraken van derden, werknemers van de opdrachtgever daaronder begrepen, die schade lijden welke het gevolg is van het toerekenbaar tekortkomen en/of (onrechtmatig) handelen of nalaten van werknemers van ONLINETICKET, die ter beschikking zijn gesteld van de opdrachtgever en werken

onder diens toezicht of op diens aanwijzingen;

b) aanspraken van derden, werknemers van de opdrachtgever daaronder begrepen, die schade lijden, welke het gevolg is van een enig toerekenbaar tekort komen en/of (onrechtmatig) handelen of nalaten van de opdrachtgever en/of diens ondergeschikten en/of hulppersonen van opdrachtgever;

c) aanspraken van derden, werknemers van de opdrachtgever daaronder begrepen, die schade lijden welke het gevolg is van gebrekkige door opdrachtgever, diens ondergeschikten en/of hulppersonen gebruikte goederen en/of van een onvoldoende veilige situatie in het bedrijf van opdrachtgever en/of van het door opdrachtgever georganiseerde evenement.

2. Onverminderd de overige bepalingen van dit artikel vrijwaart opdrachtgever ONLINETICKET tegen alle aanspraken op schadevergoeding van derden in verband met door ONLINETICKET aan opdrachtgever geleverde zaken of voor opdrachtgever verrichte diensten, indien en voor zover ONLINETICKET jegens deze derde(n) niet aansprakelijk zou zijn geweest ingevolge de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden als deze derde(n) zelf opdrachtgever was/waren geweest.
3. Opdrachtgever vrijwaart ONLINETICKET voor alle aanspraken van derden in verband met een gebrek in een zaak, zoals een product of een systeem, dat door opdrachtgever aan derden is geleverd en dat mede bestond uit door ONLINETICKET geleverde zaken (zoals apparatuur en programmatuur), behoudens indien en voor zover opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die door ONLINETICKET geleverde zaken.
4. Opdrachtgever dient zich afdoende voor de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel te verzekeren en verzekerd te houden en zal ONLINETICKET hiervan op eerste verzoek afdoende bewijs leveren dat opdrachtgever aan deze verplichtingen heeft voldaan.

## **Artikel 12 Gebreken, klachttermijnen**

1. Opdrachtgever dient de door ONLINETICKET geleverde goederen en diensten bij levering te (laten) onderzoeken. Hierbij dient opdrachtgever na te gaan of het geleverde aan de Overeenkomst beantwoordt, te weten: of de juiste goederen zijn geleverd; of de afgeleverde geleverde wat betreft kwantiteit (bijvoorbeeld het aantal en de hoeveelheid) overeenstemmen met het overeengekomene; of de afgeleverde goederen en diensten voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of -indien deze ontbreken - aan de eisen die gesteld mogen worden aan een normaal gebruik en/of handelsdoeleinden.
2. Opdrachtgever dient ONLINETICKET binnen veertien dagen nadat opdrachtgever een gebrek heeft ontdekt, of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, op straffe van verval van al zijn rechten ter zake, schriftelijk op de hoogte te stellen.
3. Ook indien opdrachtgever tijdig reclameert blijft zijn verplichting tot betaling bestaan.

## **Artikel 13 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan ONLINETICKET zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: stakingen; een algemeen gebrek aan benodigde grondstoffen en andere voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten; niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan ONLINETICKET afhankelijk is; de omstandigheid dat ONLINETICKET een prestatie die van belang is in verband met de door haar zelf te leveren prestatie niet, niet tijdig of niet behoorlijk geleverd krijgt; overheidsmaatregelen, zoals import- of exportbeperkingen, die ONLINETICKET verhinderen haar verplichtingen tijdig en/of deugdelijk na te komen; bovenmatig ziekteverzuim; terroristische aanslagen; beperking of stopzetting van de levering van energie al of niet door openbare nutsbedrijven; internetstoringen, computerstoringen, brand en algemene vervoersproblemen.

2. ONLINETICKET heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat ONLINETICKET haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Indien ONLINETICKET bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

#### **Artikel 14 Wijzigingsbevoegdheid**

ONLINETICKET is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. ONLINETICKET zal de wijzigingen bekendmaken. Zij treden 30 dagen na deze bekendmaking inwerking, of op een latere datum indien dat in de bekendmaking is vermeld. Indien de opdrachtgever de wijziging van de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren, heeft hij het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.

#### **Artikel 15 Geschilbeslechting; toepasselijk recht**

1. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen opdrachtgever en ONLINETICKET, in geval de rechtbank bevoegd is, in eerste instantie bij uitsluiting worden beslecht door de rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, behoudens voor zover anders mocht voortvloeien uit artikel 108 lid 2 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. ONLINETICKET blijft echter steeds bevoegd een geschil voor te leggen aan de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.
2. Op elke Overeenkomst tussen ONLINETICKET en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 16 Gebruiksrecht Programmatuur**

1. Onder Programmatuur wordt verstaan: alle door ONLINETICKET aan opdrachtgever geleverde of ter beschikking voor gebruik door opdrachtgevers gestelde

computersoftware, of delen daarvan, zoals onder andere webapplicaties, alsmede daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventuele nieuwe versies of releases.

2. ONLINETICKET kan bij uitvoering van haar Diensten aan opdrachtgever de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur en de daarbij behorende documentatie voor gebruik ter beschikking stellen. Een door ONLINETICKET aan opdrachtgever verleend gebruiksrecht met betrekking tot Programmatuur is niet-exclusief, niet overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt het door ONLINETICKET te leveren gebruiksrecht van opdrachtgever zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Programmatuur en niet tot de broncode van de Programmatuur.
4. ONLINETICKET is niet gehouden tot het (kosteloos) ter beschikking stellen van andere software dan de overeengekomen Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande door ONLINETICKET tevens andere dan de overeengekomen Programmatuur of andere goederen ter beschikking gesteld worden, kan ONLINETICKET verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat en een aanvullende vergoeding betaalt.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is ONLINETICKET nimmer verplicht tot het verrichten van aanvullende diensten, zoals onderhoud, helpdeskondersteuning, beheer, hosting en doorontwikkeling van de Programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande ONLINETICKET zodanige diensten zal verlenen nadat een Overeenkomst met betrekking tot gebruik van Programmatuur was overeengekomen, heeft ONLINETICKET het recht om te verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst aangaat en een aanvullende vergoeding betaalt.
6. Indien Opdrachtgever met het aangaan van een Overeenkomst tot leveren van het gebruiksrecht van de Programmatuur tevens een onderhoudsovereenkomst met ONLINETICKET en/of een Overeenkomst tot het leveren van ondersteuning is aangegaan, is opdrachtgever, tenzij en voorzover schriftelijk anders is

- overeengekomen, verplicht om upgrades, updates en/of nieuwe versies van de Programmatuur te gebruiken.
7. Indien en voorzover de Overeenkomst dat mede omvat, zal ONLINETICKET de in de Overeenkomst aangeduide Programmatuur op de door opdrachtgever aangegeven infrastructuur installeren. ONLINETICKET is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van opdrachtgever of die van derden.
  8. Het gebruiksrecht wordt in de Overeenkomst bepaald. Terstond na het einde van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan ONLINETICKET retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van de Overeenkomst de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging ONLINETICKET onverwijld schriftelijk melding maken.

#### **Artikel 17 Ondersteuning**

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot opdrachtgever staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent, zal opdrachtgever zelf de op zijn eigen hardware benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
2. Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning – in de vorm van ondersteuning door de helpdesk of anderszins - aan gebruikers omvat, zal ONLINETICKET telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur, alsmede over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt.

3. ONLINETICKET kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen van opdrachtgever dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Tenzij en voorzover expliciet anders is overeengekomen, zal ONLINETICKET voor het leveren van ondersteuning de gebruikelijke servicelevels en tarieven van ONLINETICKET hanteren.
4. ONLINETICKET zal slechts deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning in behandeling nemen en zal deze – met in achtneming van de gebruikelijke service levels en tarieven van ONLINETICKET - binnen een redelijke termijn afwickelen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van ONLINETICKET.
5. Tenzij en voorzover anders is overeengekomen, is ONLINETICKET gerechtigd de servicelevels en tarieven eenzijdig te wijzigen.
6. Indien een verzoek van opdrachtgever om ondersteuning naar het oordeel van ONLINETICKET buiten het bereik van de servicelevels en tarieven valt, geldt hetgeen is bepaald in artikel 17.3 en artikel 17.4 onverkort.
7. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups en dient daarbij de eventuele instructies van ONLINETICKET op te volgen.

#### **Artikel 18 Gebruiksbeperkingen**

1. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen - inclusief welke volgen uit deze algemene voorwaarden en/of de documentatie - in het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven. Opdrachtgever is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de Overeenkomst met ONLINETICKET vormt, alsook inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van ONLINETICKET en/of haar toeleveranciers met betrekking tot de Programmatuur.
2. Indien partijen zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur of een bepaalde soort of type apparatuur gebruikt mag worden, is opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de desbetreffende

apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur van hetzelfde soort en type te gebruiken.

3. ONLINETICKET kan verlangen dat opdrachtgever de Programmatuur niet in gebruik neemt dan nadat opdrachtgever bij ONLINETICKET, diens toeleverancier(s) of de producent van de Programmatuur één of meer codes (wachtwoorden, identiteitscodes etc.) - benodigd voor het gebruik - heeft aangevraagd en verkregen. 18.4 ONLINETICKET is ook na ingebruikname van de Programmatuur door opdrachtgever steeds gerechtigd nieuwe technische maatregelen te (doen) nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen.
4. Tenzij en voor zover schriftelijk anders overeengekomen, mag opdrachtgever de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en uitsluitend voor het beoogd gebruik, zoals blijkt uit de Overeenkomst en/of documentatie.
5. Tenzij en voor zover schriftelijk anders overeengekomen, zal opdrachtgever de Programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals „time-sharing“, „application service provision“, „software as a service“ en „outsourcing“.
6. Het is opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur, de dragers waarop de Programmatuur is vastgelegd en de bij de terbeschikkingstelling van de Programmatuur door ONLINETICKET verstrekte certificaten van echtheid te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal opdrachtgever een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Programmatuur en/of tot toegangscode en/of wachtwoorden.
7. Onverminderd de geldende restricties ten aanzien van de gebruikers die de Programmatuur mogen gebruiken, dient opdrachtgever er voor zorg te dragen dat alle gebruikers van de Programmatuur de bepalingen omtrent (de beperkingen van) het gebruik van de Programmatuur, zoals

deze volgen uit deze algemene voorwaarden, de Overeenkomst en/of de documentatie, strikt naleven.

8. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld en om niet zijn volledige medewerking verlenen aan een door of namens ONLINETICKET uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door opdrachtgever en de gebruikers van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van ONLINETICKET toegang tot zijn gebouwen en systemen aan ONLINETICKET verlenen. ONLINETICKET zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die ONLINETICKET in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
9. Tenzij en voor zover schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is opdrachtgever niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ONLINETICKET. ONLINETICKET is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door opdrachtgever gewenste modificaties. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van opdrachtgever door derden - al dan niet met toestemming van ONLINETICKET - aangebrachte modificaties van de Programmatuur.

#### **Artikel 19 Aflevering en installatie en acceptatie**

1. ONLINETICKET zal de Programmatuur op het overeengekomen formaat informatiedragers of, bij gebreke van duidelijke afspraken daaromtrent, door ONLINETICKET te bepalen formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren dan wel met gebruikmaking van telecommunicatiefaciliteiten (online) aan opdrachtgever afleveren. ONLINETICKET bepaalt de wijze van aflevering.
2. Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal ONLINETICKET de Programmatuur bij opdrachtgever

installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

3. Tenzij en voorzover schriftelijk anders overeengekomen, is ONLINETICKET niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie. 19.4 De terbeschikkingstelling van gebruikersdocumentatie geschiedt in papieren dan wel digitale vorm met een door ONLINETICKET te bepalen inhoud. ONLINETICKET beslist over de vorm en de taal waarin de gebruikersdocumentatie wordt verstrekt. 19.5 Indien en voorzover partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt opdrachtgever de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt („as is“), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van ONLINETICKET op grond van de overeengekomen garantie. Opdrachtgever zal de Programmatuur omgaand na ontvangst controleren.
4. Ingeval Partijen het uitvoeren van een acceptatietest zijn overeengekomen, zal opdrachtgever binnen 5 dagen na voltooiing van de acceptatietest schriftelijk eventuele fouten in de Programmatuur melden aan ONLINETICKET, bij gebreke waarvan de Programmatuur geacht wordt te zijn aanvaard. Fouten die de normale werking van de Programmatuur niet wezenlijk beïnvloeden zullen niet leiden tot het niet slagen van de acceptatietest, onverminderd de verplichting van ONLINETICKET om deze fouten te herstellen in het kader van regulier onderhoud.
5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de tussen partijen overeengekomen gebruiksrechtvergoeding verschuldigd op de tussen partijen overeengekomen tijdstippen of, bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
  - a) indien partijen niet zijn overeengekomen dat ONLINETICKET zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij aflevering van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij aflevering

van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;

b) indien partijen wel zijn overeengekomen dat ONLINETICKET zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur of, ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen, bij voltooiing van de installatie van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

## **Artikel 20 Garantie**

1. ONLINETICKET staat er niet voor in dat de aan opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door opdrachtgever. ONLINETICKET garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.
2. ONLINETICKET zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ONLINETICKET zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval ONLINETICKET volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. ONLINETICKET kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan ONLINETICKET toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van ONLINETICKET wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
3. Herstel van fouten geschiedt op een door ONLINETICKET te bepalen locatie. ONLINETICKET is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel

programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

4. ONLINETICKET is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. ONLINETICKET heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in lid 2 van dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten, die een zodanige plicht tot herstel omvat.
6. Indien en voor zover ONLINETICKET programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door ONLINETICKET schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de (licentie-)voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, inclusief deze garantiebepaling. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij ONLINETICKET en ONLINETICKET zal deze aan opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en ONLINETICKET om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

#### **Artikel 21 Gebruik van Data en Privacy**

1. ONLINETICKET verwerkt de (persoons)gegevens van opdrachtgever en diens ondergeschikten en van klanten van ONLINETICKET en opdrachtgever voor zover dat noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de gesloten Overeenkomsten. Voorts kan ONLINETICKET bedrijfsgegevens (inclusief persoonsgegevens) van opdrachtgevers en derden, door of ten behoeve van ONLINETICKET (doen) verwerken in separate databases, verder te noemen "de Databanken". De Databanken, kunnen al of niet met gebruik van internetapplicaties benaderd en geraadpleegd worden door ONLINETICKET en opdrachtgever van

ONLINETICKET, teneinde de gegevens te gebruiken voor het uitvoeren van de desbetreffende Overeenkomst.

2. ONLINETICKET verwerkt persoonsgegevens - als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) - van klanten van ONLINETICKET en/of opdrachtgevers ten behoeve van de goede uitvoering van de Overeenkomst met zowel opdrachtgever en de desbetreffende klanten. ONLINETICKET zal haar klanten en de klanten van opdrachtgever informeren ingeval persoonsgegevens ter beschikking van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen verwerker worden gesteld voor (verdere) verwerking. 21.3 Opdrachtgever zal de door ONLINETICKET ter beschikking gestelde persoonsgegevens verwerken conform hetgeen is overeengekomen en met strikte inachtneming van de AVG en andere privacy regels. Opdrachtgever vrijwaart ONLINETICKET voor eventuele aanspraken van derden die verband houden met de (verdere) verwerking van persoonsgegevens door opdrachtgever of derden aan wie opdrachtgever die persoonsgegevens ter beschikking heeft gesteld.
3. Opdrachtgever is er voor verantwoordelijk dat door hem aan ONLINETICKET geleverde persoonsgegevens, ongeacht of het persoonsgegevens van ondergeschikten of klanten van opdrachtgever betreft, door ONLINETICKET mogen worden verwerkt ter goede uitvoering van de Overeenkomst en vrijwaart ONLINETICKET voor aanspraken terzake.
4. ONLINETICKET zal persoonsgegevens van opdrachtgever, medewerkers en/of klanten van opdrachtgever, alleen leveren aan derden, indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de Overeenkomst, indien en voor zover ONLINETICKET daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling, dan wel op grond van de ondubbelzinnige toestemming van de betreffende persoon.
5. Opdrachtgever of diens ondergeschikten, of een verwerker die namens opdrachtgever toegang krijgen tot door ONLINETICKET verzamelde persoonsgegevens mogen deze op geen andere manier gebruiken,

dan voor het doel waarvoor ze verzameld zijn en zullen alle nodige maatregelen nemen om de privacy van degene van wie de gegevens afkomstig zijn te waarborgen, zoals wettelijk geregeld is in de AVG.

6. ONLINETICKET heeft het recht om klanten van ONLINETICKET en/of opdrachtgever te informeren over andere producten en diensten van ONLINETICKET indien en voor zover die klanten daarvoor toestemming hebben gegeven aan ONLINETICKET.

## **Artikel 22 Gebruik**

1. Een opdrachtgever heeft alleen recht op gebruik van de Databanken indien en voor zover hij daartoe schriftelijk toestemming van ONLINETICKET heeft verkregen.
2. ONLINETICKET kan te allen tijde restricties verbinden aan het gebruik van de Databank(en).
3. Onverminderd de overige door ONLINETICKET bepaalde restricties bij het gebruik van de Databanken en daarin opgenomen gegevens, mogen deze alleen gebruikt worden voor het zoeken en analyseren van gegevens t.b.v. de uitoefening van het eigen bedrijf van opdrachtgever.
4. ONLINETICKET of haar toeleveranciers zijn rechthebbenden op de auteursrechten, andere intellectuele eigendomsrechten en/of rechten op de Databanken. Een door ONLINETICKET aan opdrachtgever verleend recht tot gebruik van de Databanken en daarin opgenomen gegevens, strekt niet tot overdracht van één of meer van deze rechten.
5. Zonder uitdrukkelijke toestemming van ONLINETICKET is het opdrachtgever niet toegestaan om de Databanken en daarin opgenomen gegevens te verhandelen, te reproduceren of anderszins ter beschikking te stellen aan derden.
6. Zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ONLINETICKET, is het opdrachtgever niet toegestaan om een hyperlink, een directe koppeling of gateway aan te brengen tussen de Databanken en andere websites, (meta-) zoekmachines of welk ander computernetwerk dan ook.
7. ONLINETICKET zal naar beste vermogen de Databank beveiligen en er voor waken dat de werking van de Databank, alsmede van het systeem waarop de Databank werkt, door een derde wordt beïnvloed of aangepast, een derde zich toegang verschafft, of tracht de Databank anders dan op een normale manier te gebruiken. Enige poging zich op een onrechtmatige manier toegang te verschaffen tot het systeem waarop de Databank werkt succesvol of niet, zal ONLINETICKET opvatten als een (poging tot) een misdrijf en daarvan aangifte doen.
8. Bij misbruik van het bovenstaande behoudt ONLINETICKET zich het recht voor om met onmiddellijke ingang het gebruiksrecht van de inbreukmaker in te trekken, dan wel de toegang tot het zoeken van Data te verbieden en daartoe technische voorzieningen te treffen. Dit alles is uitsluitend ter beoordeling van ONLINETICKET.
9. ONLINETICKET spant zich in de gegevens zorgvuldig te verwerken en de Databanken zo volledig mogelijk in te richten voor het doel waarvoor ONLINETICKET ze heeft samengesteld. ONLINETICKET garandeert echter nimmer de juistheid en/of volledigheid van de Data en Databank(en). ONLINETICKET is nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat door (al dan niet onrechtmatig) gebruik van de Data. Opdrachtgever vrijwaart ONLINETICKET voor vorderingen van derden die verband houden met het gebruik van de Data(banken) door opdrachtgever.
10. ONLINETICKET is niet aansprakelijk voor eventueel afwijkende of toekomstig aangepaste condities voor de inkoop van gegevens van derden
11. Onverminderd hetgeen is bepaald in lid 5 en lid 6 van dit artikel, is bij openbaarmaking van informatie, die is gebaseerd op de Data(banken), bronvermelding verplicht, waarbij door opdrachtgever duidelijk wordt aangegeven of het overzicht is samengesteld door ONLINETICKET (zoals in de kengetallenspiegel) of door opdrachtgever zelf met raadpleging van de Databank(en).