



Algemene voorwaarden Ticket kopers

Versie 1.1 - Okt 2024

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt verstaan:

1.1. Overeenkomst: De overeenkomst gesloten tussen de Organisator en Tiqqo met betrekking tot de Diensten, bestaande uit een aanbod en aanvaarding op grond van deze Algemene Voorwaarden.

1.2. Tiqqo: De besloten vennootschap E-asy Concepts B.V., handelend onder de naam Tiqqo, statutair gevestigd te Nootdorp, met vestigingsadres Ambachtshof 88, 2632 BB Nootdorp, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80196683.

1.3. Organisator: De rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf voor het organiseren van evenementen en die een Overeenkomst aangaat met Tiqqo, of ten behoeve van wie Tiqqo Diensten verricht.

1.4. Platform: De online omgeving ontwikkeld door Tiqqo en ter beschikking gesteld aan de Organisator krachtens de Overeenkomst, waarmee de Organisator evenementen kan plannen, promoten en Tickets kan verkopen aan Gebruikers.

1.5. Ticket(s): Digitale of fysieke toegangsbewijzen die voor, of met betrekking tot, een door of namens de Organisator georganiseerd evenement via het Platform van Tiqqo aan de Gebruiker worden verkocht.

1.6. Gebruiker: De natuurlijke persoon en/of rechtspersoon die het Platform gebruikt om Ticket(s) te kopen van de Organisator via de Diensten en het Platform van Tiqqo voor een evenement georganiseerd door of namens de Organisator. 1.7. Diensten: Alle door Tiqqo via het Platform aangeboden en aan het Platform gerelateerde diensten die Tiqqo voor of namens de Organisator uitvoert, waaronder maar niet beperkt tot ticketverkoop, eventmanagement en marketingtools.



1.8. Servicekosten: De vaste of variabele vergoeding die Tiqqo aan de Gebruiker of Organisator (of een combinatie daarvan) in rekening brengt krachtens de Overeenkomst voor het gebruik van het Platform en de Diensten.

1.9. Transactiekosten: Variabele vergoedingen die Tiqqo aan de Gebruiker of Organisator (of een combinatie daarvan) in rekening brengt in verband met de betaling van het/de Ticket(s) via bepaalde betaalmethoden waaraan extra kosten verbonden zijn.

1.10. Algemene Voorwaarden Ticket Kopers: De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de rechtsverhouding en overeenkomst tussen Tiqqo en de Gebruiker bij de aankoop van Tickets en producten.

1.11. Intellectuele Eigendomsrechten: Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, handelsnaamrechten, merkenrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, en daarmee verwante rechten zoals domeinnamen en rechten op knowhow.

1.12. Koopovereenkomst: De overeenkomst die wordt gesloten tussen Gebruiker en Organisator voor de aankoop van één of meerdere Ticket(s) via het Platform.

1.13. Chargeback: Een verzoek van een Gebruiker – de houder van een creditcard of internationale betaalpas – om bij klacht of betwisting een eerder verrichte transactie te onderzoeken en het afgeschreven bedrag terug te boeken (storeren).

1.14. Refund: De geheel of gedeeltelijke terugbetaling van één of meerdere Ticket(s) die aangeschaft zijn via het Platform door Gebruiker.

1.15. Wallet: De digitale rekening van de Organisator bij Tiqqo waarop inkomsten worden verzameld en vanwaar uitbetalingen en verrekeningen plaatsvinden.

1.16. Chargeback: Een terugboeking van een betaling, geïnitieerd door de kaartuitgever van de Gebruiker, meestal als gevolg van een betwisting van de transactie door de Gebruiker.

1.17. Settlement: De periodieke verrekening en uitbetaling van inkomsten en kosten tussen Tiqqo en de Organisator.

1.18. Boekingskosten: Additionele kosten die de Organisator kan doorberekenen aan de Gebruiker, bovenop de ticketprijs en servicekosten.



2. Toepasselijkheid van de Overeenkomst

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn onverkort van toepassing op ieder aanbod, voorstel, iedere bespreking en offerte van Tiqqo, orderbevestigingen, Overeenkomsten, onder welke noemer dan ook, alsmede alle rechtshandelingen tussen Tiqqo en de Organisator.

2.2. Door gebruik te maken van het Tiqqo Platform en bij het aanbieden van Tickets via het Platform, gaat de Organisator akkoord met deze Algemene Voorwaarden. De Koopovereenkomst komt tot stand tussen de Gebruiker en de Organisator, waarbij Tiqqo optreedt als bemiddelaar.

2.3. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Organisator wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen met Tiqqo.

2.4. Deze Algemene Voorwaarden gelden ook voor eenieder die in dienst is van Tiqqo, eenieder die door Tiqqo is ingeschakeld en eenieder voor wiens handelen of nalaten Tiqqo aansprakelijk is of kan worden gehouden.

2.5. Mocht enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig blijken te zijn of vernietigd worden, dan tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst tussen Tiqqo en de Organisator aan. Tiqqo en de Organisator zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zullen worden genomen.

2.6. Tiqqo behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In geval van wijziging zal Tiqqo de Organisator hierover informeren via het Platform of per e-mail, met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen voor de inwerkingtreding van de wijzigingen. Indien een Organisator de gewijzigde Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan deze het gebruik van het Platform staken. Voortgezet gebruik van het Platform na de inwerkingtreding van de wijzigingen geldt als aanvaarding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden.

2.7. Op de Koopovereenkomst tussen Gebruiker en Organisator kunnen aanvullende voorwaarden van de Organisator van toepassing zijn. Bij strijdigheid tussen de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en voorwaarden van de Organisator, voor zover het de aanschaf van het Ticket betreft, prevaleren de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.



2.8. De Organisator is verantwoordelijk voor het informeren van de Gebruikers over zijn eigen aanvullende voorwaarden, voor zover deze niet in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden.

3. Diensten & Platform

3.1. Het Platform vormt de kern van Tiqqo's dienstverlening, waarop Organisatoren Tickets voor hun evenementen aan Gebruikers kunnen aanbieden. Via dit Platform stelt Tiqqo ook aanvullende producten en diensten beschikbaar. Voor alle Diensten en het gebruik van het Platform geldt een inspanningsverplichting van Tiqqo, tenzij Partijen schriftelijk en in detail specifieke resultaatafspraken hebben vastgelegd in de Overeenkomst.

3.2. Het Platform is toegankelijk voor de Organisator middels de door Tiqqo verleende toegangsrechten. Alle op het Platform geplaatste informatie met betrekking tot Tickets of evenementen valt onder de verantwoordelijkheid van de Organisator, die de juistheid hiervan dient te controleren. Eventuele fouten in deze informatie kunnen niet leiden tot aansprakelijkstelling van Tiqqo door de Organisator.

3.3. De verkoop en/of reservering van Tickets, inclusief alle bijbehorende (rechts)handelingen tussen Organisator en Gebruiker, vallen volledig onder de verantwoordelijkheid van de Organisator. Deze verantwoordelijkheid blijft onverminderd van kracht, ongeacht het gebruik van de Dienst en het Platform. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het tot stand brengen van de Koopovereenkomst voor het Ticket en de uitvoering ervan, zoals het verzenden van Tickets aan Gebruikers.

3.4. Bij de Koopovereenkomst voor Tickets fungeert Tiqqo uitsluitend als facilitator. Het Platform, de Dienst van Tiqqo, en de Overeenkomst voor het gebruik ervan zijn bedoeld om het sluiten van de Koopovereenkomst tussen Organisator en Gebruiker mogelijk te maken. Tiqqo is nadrukkelijk geen partij in deze specifieke Koopovereenkomst voor Tickets.

3.5. Naast de faciliterende rol bij de Ticketverkoop, levert Tiqqo diensten aan zowel Organisatoren als Gebruikers voor het gebruik van het Platform. Voor deze diensten brengt Tiqqo servicekosten in rekening:

- a. Aan de Gebruiker worden servicekosten berekend als onderdeel van de totale Ticketprijs.
- b. Aan de Organisator worden kosten in rekening gebracht voor het gebruik van het Platform en gerelateerde diensten.

3.6. Door gebruik te maken van het Platform gaan Gebruikers en Organisatoren akkoord met een serviceovereenkomst met Tiqqo, die los staat van de Koopovereenkomst voor Tickets. Deze



serviceovereenkomst omvat de voorwaarden voor het gebruik van het Platform en de betaling van de bijbehorende servicekosten.

3.7. De Organisator verstrekt alle informatie en materialen die Tiqqo redelijkerwijs nodig heeft in verband met de uitvoering van de Overeenkomst en het gebruik van het Platform, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, informatie over evenementen waarvoor de Organisator een piek in de verkoop verwacht, zodat Tiqqo voldoende tijd heeft om passende maatregelen te nemen om dergelijke pieken in de verkoop technisch op te vangen.

3.8. De Organisator verklaart en garandeert dat alle verstrekte informatie en materialen juist, volledig, nauwkeurig en actueel zijn en zal Tiqqo onmiddellijk op de hoogte stellen indien informatie of materialen dat niet (meer) zijn. De Organisator garandeert de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Tiqqo ter beschikking gestelde gegevens en documenten, zelfs als deze van derden afkomstig zijn, en garandeert bovendien dat dergelijke gegevens te allen tijde rechtmatig in zijn bezit zijn.

3.9. Tiqqo biedt Organisatoren en Gebruikers toegang op afstand tot het Platform en de Diensten via internet of andere soortgelijke en gangbare netwerken.

3.10. Het gebruik van het Platform door de Organisator en Gebruikers moet te allen tijde in overeenstemming zijn met de relevante voorschriften en procedures die door Tiqqo zijn vastgesteld, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden.

3.11. De Organisator is verantwoordelijk voor de juiste keuze van de benodigde middelen voor het gebruik van het Platform, inclusief computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten zoals internet, en de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan.

3.12. De Organisator draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de Dienst, het Platform, de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

3.13. De Organisator draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden, andere producten en materialen en de door Tiqqo te verlenen diensten, inclusief de Dienst en het Platform, maar zal zich daarbij conformeren aan door Tiqqo gestelde en te stellen minimum (systeem-)vereisten voor gebruik van de Dienst en het Platform.



3.14. Tiqqo behoudt zich het recht voor om maximaal vier (4) Tickets gratis aan te maken voor het betreffende evenement om de activiteiten op het Platform te controleren, mits het maximale aantal beschikbare Tickets voor een dergelijk evenement hiermee niet wordt overschreden.

4. Redelijk Gebruik

4.1. Tiqqo biedt Organisatoren de mogelijkheid om via het Platform gastenlijst tickets en gratis tickets (hierna gezamenlijk aangeduid als "Kosteloze Tickets") aan te maken zonder directe kosten.

4.2. Onder Kosteloze Tickets worden verstaan: a) Tickets die via een gastenlijst worden verstrekt; b) Tickets die worden verstrekt middels een 100% kortingscode; c) Tickets die als gratis tickets worden aangeboden, ongeacht de methode van verstrekking.

4.3. Er geldt in principe geen limiet op het aantal Kosteloze Tickets dat een Organisator kan aanmaken. Tiqqo behoudt zich echter het recht voor om maatregelen te nemen ter bescherming van de integriteit en prestaties van het Platform.

4.4. Indien het aantal Kosteloze Tickets per Organisator-account de 10.000 overschrijdt, dient de Organisator contact op te nemen met Tiqqo voor een passend voorstel. Tiqqo behoudt zich het recht voor om in dergelijke gevallen aanvullende kosten in rekening te brengen, welke in overleg met de Organisator zullen worden vastgesteld.

4.5. Voor evenementen waarbij meer dan 50% van de uitgegeven tickets Kosteloze Tickets betreft, geldt het volgende: a) Tiqqo is niet verplicht ondersteuning te bieden met betrekking tot de Kosteloze Tickets; b) Ondersteuning voor betaalde tickets blijft onverminderd van kracht; c) Indien Tiqqo's medewerking vereist is bij de afwikkeling van geschillen, problemen of annuleringen gerelateerd aan deze evenementen, behoudt Tiqqo zich het recht voor om een uurtarief van € 95,- (exclusief BTW) in rekening te brengen. Deze kosten zullen achteraf worden gefactureerd aan de Organisator.

4.6. Organisatoren kunnen voor eigen gebruik Kosteloze Tickets aanmaken door middel van gastuitnodigingen of 100% kortingscodes, mits dit gebruik in overeenstemming is met het doel en de geest van deze redelijk gebruik bepalingen.

4.7. Tiqqo behoudt zich het recht voor om het gebruik van Kosteloze Tickets te monitoren en, indien nodig, maatregelen te nemen om overmatig of oneigenlijk gebruik te voorkomen. Dit kan inhouden dat Tiqqo, na



voorafgaande kennisgeving aan de Organisator, beperkingen oplegt of aanvullende voorwaarden stelt aan het gebruik van Kosteloze Tickets.

4.8. Deze bepalingen inzake redelijk gebruik zijn opgesteld om een eerlijk en duurzaam gebruik van het Platform te waarborgen, overbelasting van de systemen te voorkomen, en te verzekeren dat Tiqqo's dienstverlening kosteneffectief blijft voor alle gebruikers.

4.9. Tiqqo behoudt zich het recht voor om deze bepalingen inzake redelijk gebruik te allen tijde te wijzigen, met inachtneming van een redelijke kennisgevingstermijn aan de Organisatoren.

5. Betalingen & Transacties

5.1. Servicekosten en Transactiekosten a. Tiqqo heeft het recht servicekosten in rekening te brengen. Deze servicekosten bedragen standaard € 0,75 exclusief BTW per ticket en worden, tenzij anders geconfigureerd door de Organisator, berekend aan de Gebruiker. b. Tiqqo rekent transactiekosten op basis van de gekozen betaalmethode. Deze kosten worden door de Gebruiker betaald als onderdeel van de orderprijs. c. Tiqqo behoudt zich het recht voor om andere tarieven af te spreken met Organisatoren. Dergelijke afspraken prevaleren boven de standaard tarieven genoemd in deze voorwaarden. d. De Organisator heeft de mogelijkheid om de servicekosten niet aan de Gebruiker door te rekenen, maar deze te verdisconteren in de ticketprijzen en dus voor eigen rekening te nemen.

5.2. Wallet en Settlements a. Tiqqo verzamelt alle betalingen in de Wallet van de Organisator. b. Wekelijks vindt er een settlement plaats, waarbij de Organisator een specificatie ontvangt van inkomsten en kosten. Voor de kosten ontvangt de Organisator direct een factuur, welke wordt verrekend met de inkomsten in de Wallet. c. Tiqqo kan ervoor kiezen een deel van de inkomsten in te houden ter bescherming tegen crediteringen en terugboekingen. Deze ingehouden bedragen worden binnen 14 dagen na de evenementdatum alsnog uitgekeerd aan de Organisator. d. Betalingen van Ticket-, Service-, Transactie- en Boekingskosten worden ontvangen op een separate rekening van Tiqqo en van daaruit overgeboekt naar de Wallet van de Organisator, na aftrek van de verschuldigde kosten aan Tiqqo.

5.3. Refunds en Chargebacks a. De Organisator kan Tiqqo opdracht geven tot het annuleren van een ticket en het restitueren van de ticketgelden. Standaard worden hierbij de service-, boekings- en transactiekosten niet gerestitueerd, tenzij de Organisator hier expliciet om verzoekt. b. Tiqqo crediteert in geen geval de transactie- en servicekosten aan de Organisator. c. Bij het uitvoeren van refunds dient er voldoende saldo in de Wallet van de Organisator te zijn. Indien dit niet het geval is, blijven deze betalingen in de wachtrij



staan totdat de Organisator het saldo heeft aangezuiverd. De Organisator is zelf verantwoordelijk voor het monitoren hiervan en voor de communicatie richting de Gebruiker. d. In geval van een chargeback waarbij onvoldoende saldo in de Wallet aanwezig is, ontstaat er een negatief saldo. In dit geval is de Organisator per situatie € 30,- verschuldigd aan Tiqqo, welke apart gefactureerd zal worden.

5.4. Gebruikersfees voor Extra Tools en Features a. Er kunnen tools en features in het Platform zijn die een gebruikersfee hebben. Dit wordt duidelijk aangegeven en deze kosten worden opgenomen in de wekelijkse settlement factuur.

5.5. Betwisting en Betalingsverplichtingen a. In geval van een dispuut, klacht of bezwaar tegen de factuur kan dit alleen binnen 14 dagen na de factuurdatum worden ingediend. b. Een negatief saldo in de Wallet dient binnen 14 dagen te worden aangezuiverd. Indien dit niet gebeurt, zal Tiqqo de Organisator in gebreke stellen en heeft Tiqqo recht op wettelijke rente, vergoeding en alle buitengerechtelijke en gerechtelijke (incasso)kosten, zowel intern als extern, die Tiqqo - in de hoedanigheid van eiser dan wel verweerder - effectief heeft gemaakt.

5.6. Boekingskosten a. De Organisator kan ervoor kiezen om additionele kosten door te berekenen aan de Gebruiker in de vorm van Boekingskosten. Deze kosten worden bij settlement uitgekeerd aan de Organisator en worden niet door Tiqqo berekend of in rekening gebracht.

6. Annulering & Restitutie

6.1. De Organisator is volledig verantwoordelijk voor de annulering van evenementen, inclusief alle communicatie en afwikkeling met Gebruikers. Tiqqo faciliteert enkel het proces via het Platform.

6.2. Bij annulering van een evenement door de Organisator geldt het volgende restitutiebeleid: a) De ticketprijs wordt terugbetaald aan de Gebruiker. b) Servicekosten en transactiekosten, zoals berekend door Tiqqo, worden in geen geval door Tiqqo gerestitueerd. Deze kosten dekken de reeds geleverde diensten van Tiqqo, waaronder het gebruik van het Platform, de verwerking van tickets, het versturen van e-mails en andere gerelateerde diensten. c) Indien de Organisator ervoor kiest om de servicekosten en/of transactiekosten aan de Gebruiker te restitueren, komen deze kosten volledig voor rekening van de Organisator.

6.3. Voor het verwerken van restituties geldt het volgende: a) Tiqqo zal de ticketprijs restitueren uit de Wallet van de Organisator. b) Indien de Organisator heeft besloten ook de servicekosten en/of transactiekosten te restitueren, dient de Wallet van de Organisator voldoende saldo te bevatten om deze



additionele restitutie te dekken. c) Als het saldo in de Wallet ontoereikend is, zal Tiqqo zoveel mogelijk restituties verwerken als het beschikbare saldo toelaat. De Organisator is verantwoordelijk voor het aanvullen van het saldo om resterende restituties te kunnen verwerken.

6.4. De Organisator dient Gebruikers tijdig en volledig te informeren over: a) De annulering van het evenement. b) De procedure voor restitutie. c) Welke kosten wel en niet worden gerestitueerd, met expliciete vermelding dat servicekosten en transactiekosten van Tiqqo standaard niet worden terugbetaald, tenzij de Organisator dit voor eigen rekening neemt. d) Eventuele vertragingen in de restitutie en de reden daarvoor.

6.5. Tiqqo behoudt zich het recht voor om, in geval van herhaaldelijke of grootschalige annuleringen door een Organisator, aanvullende voorwaarden te stellen aan het gebruik van het Platform door deze Organisator.

6.6. Indien een Gebruiker zelf verzoekt om annulering van een Ticket, dient de Organisator dit verzoek te beoordelen volgens zijn eigen annuleringsbeleid. De Organisator kan Tiqqo instrueren om een restitutie uit te voeren, waarbij dezelfde voorwaarden gelden als bij annulering van het gehele evenement, inclusief het niet-restitueren van servicekosten en transactiekosten door Tiqqo.

6.7. In geval van overmachtssituaties die leiden tot annulering van een evenement, zal Tiqqo in overleg treden met de Organisator om een passende oplossing te vinden voor de afhandeling van restituties. Ook in deze situaties blijven de servicekosten en transactiekosten van Tiqqo niet-restitueerbaar.

6.8. Tiqqo behoudt zich het recht voor om, in uitzonderlijke situaties en ter bescherming van de belangen van Gebruikers, zelfstandig over te gaan tot het faciliteren van restituties van ticketprijzen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij faillissement van de Organisator of bij vermoeden van fraude. In deze gevallen worden servicekosten en transactiekosten niet gerestitueerd.

6.9. De Organisator vrijwaart Tiqqo voor alle aanspraken van Gebruikers of derden die voortvloeien uit de annulering van evenementen of het niet correct uitvoeren van restituties door de Organisator, inclusief eventuele claims met betrekking tot niet-gerestitueerde servicekosten en transactiekosten.

7. Rapportage

7.1. Tiqqo biedt via het Platform rapportagemogelijkheden aan de Organisator. Deze rapportages kunnen door de Organisator worden gebruikt voor inzicht in de verkoop van Tickets en voor marketingdoeleinden.



7.2. De rapportages in het Platform zijn indicatief van aard. In geval van discrepanties zijn de officiële settlements, specificaties en facturen, zoals verstrekt door Tiqqo, te allen tijde leidend.

7.3. Alle facturatie, rapportage, settlements en andere financiële documentatie worden beschikbaar gesteld via de beveiligde omgeving van het Tiqqo Platform.

7.4. De Organisator is verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van de beschikbare rapportages en financiële documenten in het Platform.

7.5. Tiqqo spant zich in om accurate en actuele informatie te verstrekken in de rapportages, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden in de rapportages.

7.6. De Organisator dient eventuele vermeende onjuistheden in de rapportages, settlements of facturen binnen 14 dagen na beschikbaarstelling schriftelijk aan Tiqqo te melden. Na deze termijn worden de gegevens geacht correct te zijn.

7.7. Het is de Organisator niet toegestaan de rapportagefunctionaliteiten van het Platform te gebruiken voor doeleinden die in strijd zijn met de wet, de rechten van Gebruikers of de belangen van Tiqqo.

7.8. Tiqqo behoudt zich het recht voor om de rapportagemogelijkheden in het Platform te allen tijde aan te passen, uit te breiden of te beperken, met inachtneming van de belangen van de Organisator.

7.9. De Organisator erkent dat bepaalde rapportages persoonsgegevens van Gebruikers kunnen bevatten en verplicht zich ertoe deze gegevens te verwerken in overeenstemming met de geldende privacywetgeving en de privacybepalingen zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

7.10. Tiqqo kan aanvullende rapportages of analyses aanbieden tegen een vergoeding. De voorwaarden en kosten voor dergelijke aanvullende diensten zullen apart worden overeengekomen tussen Tiqqo en de Organisator.

8. Beschikbaarheid & Onderhoud

8.1. Tiqqo streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van het Platform en de Diensten. Tiqqo garandeert echter geen ononderbroken of foutloze werking van het Platform.

8.2. In geval van groot onderhoud, storingen of langere onbeschikbaarheid van het Platform of de Diensten, zal Tiqqo de Organisator hierover tijdig informeren via e-mail of het Platform zelf, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.



8.3. Bij het plannen van updates, server onderhoud en andere werkzaamheden zal Tiqqo zich inspannen om een tijdstip te kiezen dat zo min mogelijk impact heeft op het gebruik van het Platform door Organisatoren en Gebruikers.

8.4. Tiqqo maakt gebruik van continuous development en deployment methoden. Dit betekent dat updates en verbeteringen geleidelijk worden doorgevoerd, met als doel een hoge beschikbaarheid van het Platform te waarborgen en grote updates met significante downtime te voorkomen.

8.5. Tiqqo draagt zorg voor voldoende back-ups en adequate beveiliging van data. In geval van een incident dat de integriteit, beschikbaarheid of vertrouwelijkheid van data kan beïnvloeden, zal Tiqqo de Organisator hierover zo spoedig mogelijk informeren.

8.6. De Organisator erkent dat tijdelijke onderbrekingen in de beschikbaarheid van het Platform kunnen voorkomen en dat Tiqqo niet aansprakelijk is voor eventuele schade die hieruit voortvloeit, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Tiqqo.

8.7. Tiqqo behoudt zich het recht voor om het Platform of onderdelen daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering. Tiqqo zal een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden en de Organisator tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling.

8.8. De Organisator is verantwoordelijk voor het tijdig downloaden en veiligstellen van eigen data en rapportages, met name voorafgaand aan aangekondigde onderhoudswerkzaamheden.

8.9. In geval van onvoorziene omstandigheden die de beschikbaarheid van het Platform significant beïnvloeden, zal Tiqqo alle redelijke inspanningen verrichten om de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen.

8.10. Tiqqo behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van het Platform te allen tijde te wijzigen of aan te vullen. Indien dergelijke wijzigingen een aanzienlijke impact hebben op het gebruik van het Platform door de Organisator, zal Tiqqo de Organisator hierover vooraf informeren.

9. Beëindiging

9.1. Tiqqo heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Organisator de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden schendt, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist. Dit laat onverlet het recht van Tiqqo om eventuele overige (rechts)maatregelen uit te oefenen,



waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om eventueel geleden en/of te lijden schade op de Organisator te verhalen.

9.2. In geval van beëindiging als bedoeld in artikel 9.1 is Tiqqo gerechtigd een schadevergoeding te vorderen voor de reeds gemaakte kosten, de geleverde Diensten en de kosten die Tiqqo heeft gemaakt ten behoeve van de Organisator.

9.3. Tiqqo heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of op te schorten zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:

a) De Organisator een bepaling van de Overeenkomst schendt en deze schending niet herstelt binnen 7 dagen na een schriftelijke ingebrekestelling; b) De Organisator een onherstelbare inbreuk pleegt op de Overeenkomst na een schriftelijke waarschuwing; c) De Organisator surseance van betaling aanvraagt of tijdelijke surseance van betaling ontvangt; d) Er faillissement is aangevraagd of uitgesproken voor de Organisator; e) Het bedrijf van de Organisator wordt ontbonden of geliquideerd; f) De Organisator een schikking aanbiedt aan zijn schuldeisers; g) Er conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel deel van de bedrijfsmiddelen van de Organisator; h) Het bedrijf van de Organisator of een substantieel deel daarvan wordt verkocht aan een derde partij.

9.4. In geval van beëindiging op grond van artikel 9.3 blijft de Organisator gehouden tot betaling van alle openstaande bedragen en eventuele schadevergoedingen aan Tiqqo.

9.5. Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vervalt het recht van de Organisator om gebruik te maken van het Platform en de Diensten met onmiddellijke ingang.

9.6. Tiqqo zal bij beëindiging van de Overeenkomst, voor zover redelijkerwijs mogelijk, meewerken aan een ordelijke overdracht van gegevens aan de Organisator of een door de Organisator aan te wijzen derde partij, tegen betaling van de daarvoor geldende tarieven van Tiqqo.

9.7. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven onverminderd van kracht. Dit betreft onder meer, maar niet uitsluitend, bepalingen inzake aansprakelijkheid, intellectuele eigendomsrechten en geheimhouding.

9.8. Het recht op beëindiging van de Overeenkomst door Tiqqo laat onverlet het recht van Tiqqo om nakoming van de Overeenkomst en/of schadevergoeding te vorderen.



9.9. In geval van beëindiging van de Overeenkomst zal Tiqqo de Organisator een redelijke termijn gunnen om eventuele lopende evenementen af te ronden, tenzij onmiddellijke beëindiging noodzakelijk is om de belangen van Tiqqo of Gebruikers te beschermen.

10. Aansprakelijkheid

10.1. Tiqqo is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van vermijdbare fouten in de uitvoering van de Overeenkomst, behoudens gevallen van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Tiqqo. De Organisator is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het controleren en verifiëren van alle informatie alvorens deze te publiceren of te gebruiken.

10.2. Tiqqo is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Organisator, verminking of verlies van data.

10.3. Indien Tiqqo aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Tiqqo beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Tiqqo in voorkomend geval uitkeert. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag dat in redelijkheid en billijkheid in verhouding staat tot de overeengekomen prijs, met een maximum zoals bepaald in artikel 10.8.

10.4. Tiqqo is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door fouten of nalatigheden van de Organisator, diens personeel, door de Organisator ingeschakelde derden of leveranciers, of door de Organisator verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.

10.5. Tiqqo behoudt zich het recht voor om eventuele aan de Organisator verschuldigde schadevergoedingen te verrekenen met openstaande facturen van de Organisator.

10.6. De Organisator vrijwaart Tiqqo voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Gebruikers, die verband houden met of voortvloeien uit het gebruik van het Platform of de Diensten door de Organisator.

10.7. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van alle (rechts)personen waarvan Tiqqo zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers en ingeschakelde derden.



10.8. De totale aansprakelijkheid van Tiqqo, uit welke hoofde dan ook, is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat Tiqqo in het kader van de Overeenkomst van de Organisator heeft ontvangen, met een absoluut maximum van € 30.000 (dertigduizend euro) per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.

10.9. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Tiqqo vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de Organisator vóór het verstrijken van die termijn een rechtsovereenkomst tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

10.10. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Tiqqo of haar leidinggevenden.

10.11. Het gebruik van het Platform en de Diensten door de Organisator geschiedt geheel voor eigen rekening en risico. Tiqqo aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat de Organisator van het Platform en de Diensten maakt.

11. Overmacht

11.1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Tiqqo onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de Organisator geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van Tiqqo kan worden verlangd.

11.2. Overmachtssituaties omvatten, maar zijn niet beperkt tot: a) (Internet)storingen of uitval van telecommunicatiediensten b) Brand, overstroming, natuurrampen of extreme weersomstandigheden c) Stroomuitval of storingen in de energievoorziening d) Stakingen of arbeidsconflicten e) Ongeregeldheden op de werkvloer f) Ziekte van personeel of onverwachte personeelstekorten g) Oorlog, ongeacht of deze officieel is verklaard h) Terrorisme of terroristische dreiging i) Embargo's of handelsbeperkingen j) Blokkades of vervoersbeperkingen k) Wettelijke beperkingen of overheidsmaatregelen l) Rellen of burgerlijke onrust m) Cyberaanvallen of andere vormen van digitale verstoring n) Pandemieën of epidemieën

11.3. In geval van overmacht is Tiqqo gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen of een gedeelte daarvan op te schorten en kan de Organisator geen nakoming of schadevergoeding vorderen.

11.4. Als de overmachtssituatie langer dan 30 dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden, zonder dat daarbij enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat.



11.5. Voor zover Tiqgo ten tijde van het intreden van de overmachtssituatie haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Tiqgo gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

12. Intellectuele Eigendomsrechten

12.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het Platform, de Diensten en alle daarmee samenhangende materialen, waaronder maar niet beperkt tot software, logo's, handelsmerken, beeldmateriaal, teksten, ontwerpen, documentatie en andere content, berusten uitsluitend bij Tiqgo of haar licentiegevers.

12.2. Niets in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst is bedoeld om enig intellectueel eigendomsrecht over te dragen aan de Organisator. De Organisator verkrijgt slechts een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om het Platform en de Diensten te gebruiken voor de doeleinden zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst.

12.3. Het is de Organisator niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tiqgo enig materiaal waarop intellectuele eigendomsrechten van Tiqgo rusten te kopiëren, te wijzigen, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te verkopen, te verhuren, in licentie te geven of op enige andere wijze te exploiteren.

13. Privacy & Gegevensbescherming

13.1. Tiqgo en de Organisator zullen bij de uitvoering van de Overeenkomst en het gebruik van het Platform voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

13.2. Verantwoordelijkheden van de Organisator: a) De Organisator is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en bepaalt welke persoonsgegevens worden verzameld en hoe deze worden verwerkt. b) De Organisator is verantwoordelijk voor het informeren van de Gebruikers over de verwerking van hun persoonsgegevens, inclusief eventuele doorgifte aan subverwerkers. c) De Organisator dient ervoor te zorgen dat zij over een geldige rechtsgrond beschikt voor de verwerking van persoonsgegevens van Gebruikers. d) De Organisator is verantwoordelijk voor het opnemen van subverwerkers in haar eigen voorwaarden en het informeren van de Gebruikers hierover.



13.3. Verwerking door Tiqqo: a) Tiqqo treedt op als verwerker in de zin van de AVG en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de Organisator. b) Tiqqo verzamelt en verwerkt de volgende basisinformatie van Gebruikers: voornaam, achternaam en e-mailadres. c) Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het communiceren en verwerken van orders, tickets en gerelateerde diensten. d) Tiqqo zal deze gegevens niet voor andere doeleinden gebruiken of verder verwerken, tenzij wettelijk verplicht.

13.4. Beveiliging: Tiqqo neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van Gebruikers te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.

13.5. Rechten van Gebruikers: a) Gebruikers hebben het recht om inzage te verzoeken in hun persoonlijke gegevens, deze te laten corrigeren of te laten verwijderen. b) Deze rechten kunnen worden uitgeoefend voor zover dit niet in strijd is met wettelijke verplichtingen of legitieme belangen van Tiqqo of de Organisator. c) Verzoeken van Gebruikers met betrekking tot hun rechten dienen in eerste instantie te worden gericht aan de Organisator als verwerkingsverantwoordelijke.

13.6. Meldplicht datalekken: a) In geval van een datalek dat betrekking heeft op de persoonsgegevens van Gebruikers, zal Tiqqo de Organisator hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. b) De Organisator is verantwoordelijk voor het melden van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien nodig, aan de betrokken Gebruikers.

13.7. Verwerkersovereenkomst: Indien vereist op grond van de AVG, zullen Tiqqo en de Organisator een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten waarin de details van de gegevensverwerking worden vastgelegd.

13.8. Privacybeleid: Voor meer gedetailleerde informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijst Tiqqo naar haar Privacybeleid, dat te vinden is op het Platform. Het Privacybeleid maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

13.9. Audits: De Organisator heeft het recht om, op eigen kosten en na voorafgaande schriftelijke kennisgeving, de naleving door Tiqqo van de in dit artikel genoemde verplichtingen te laten controleren door een onafhankelijke derde partij.



13.10. Bewaartermijnen: Tiqqo zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk is vereist of is toegestaan.

14. Bewaartermijn en Beëindiging

14.1. De Organisator kan de Overeenkomst op elk moment beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Tiqqo. De beëindiging wordt van kracht op de datum zoals vermeld in de kennisgeving, of bij gebreke daarvan, op de datum van ontvangst van de kennisgeving door Tiqqo.

14.2. Na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, is Tiqqo gerechtigd om alle gegevens die betrekking hebben op de Organisator en diens gebruik van het Platform gedurende een periode van zeven (7) jaar te bewaren. Deze bewaring geschiedt uitsluitend voor doeleinden van archivering en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

14.3. De Organisator krijgt gedurende zestig (60) dagen na de beëindiging van de Overeenkomst toegang tot het Platform en ondersteuning van Tiqqo, uitsluitend met het doel om relevante informatie en klantgegevens te downloaden. Na deze periode van zestig dagen wordt de toegang tot het Platform voor de Organisator permanent geblokkeerd.

14.4. Gedurende de in artikel 14.3 genoemde periode van zestig dagen blijven alle verplichtingen van de Organisator, zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden, onverminderd van kracht.

14.5. Na het verstrijken van de in artikel 14.3 genoemde periode is Tiqqo gerechtigd om alle gegevens van de Organisator die zich nog op het Platform bevinden te verwijderen, zonder dat Tiqqo hiervoor enige vergoeding verschuldigd is aan de Organisator.

14.6. De beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, laat onverlet de rechten en verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren, waaronder maar niet beperkt tot bepalingen betreffende intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en geheimhouding.

15. Toepasselijk Recht en Geschillen

15.1. Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en het gebruik van het Platform is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.



15.2. Geschillenbeslechting: a) Partijen zullen zich inspannen om eventuele geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst in eerste instantie in onderling overleg op te lossen. b) Indien partijen er niet in slagen een geschil in onderling overleg op te lossen, zullen zij trachten het geschil op te lossen door middel van mediation conform het reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag. c) Indien het onmogelijk is gebleken een geschil op te lossen met behulp van mediation, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Tiqqo gevestigd is.

15.3. Uitzonderingen: a) Het bepaalde in dit artikel laat onverlet de mogelijkheid van de Gebruiker om een geschil voor te leggen aan de daartoe bevoegde wettelijke instanties. b) Het bepaalde in dit artikel laat onverlet de toepasselijkheid van dwingendrechtelijke bepalingen met betrekking tot de bevoegde rechter.

15.4. Onverminderd het bepaalde in artikel 15.2 en 15.3, is Tiqqo gerechtigd om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Organisator gevestigd is.

15.5. De Organisator doet afstand van het recht om de nietigheid of vernietigbaarheid van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst in te roepen op grond van het feit dat deze elektronisch tot stand zijn gekomen.

15.6. In geval van strijdigheid tussen de Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden en vertalingen daarvan, prevaleert steeds de Nederlandse tekst.

