

DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN TICKETSOFT VOOR GEBRUIKERS

10 JUNI 2025





1. DEFINITIES

Hieronder kun je de omschrijvingen van begrippen vinden die regelmatig in de voorwaarden voorkomen.

TICKETSOFT

TicketSoft is de handelsnaam van Softens (KvK 77619323), gevestigd aan Walenburg 30, 1965MG Heemskerk, hierna ook wel “We” of “Wij” genoemd. TicketSoft biedt via haar Platform de kaartverkoopservice aan Gebruikers.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit document, met alle artikelen en bepalingen, vormt de volledige set voorwaarden waaraan onze samenwerking met de Gebruiker onderhevig is, hierna ook wel “Voorwaarden” genoemd.

GEBRUIKER

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die via het TicketSoft-platform één of meer (e)Tickets koopt voor een evenement dat door of namens de Organisator wordt georganiseerd, hierna ook wel “Je” of “Jij” genoemd.

ORGANISATOR

De onderneming die een evenement organiseert en daarvoor (e)Ticket(s) via het TicketSoft-platform aanbiedt.

PLATFORM

De online Software-as-a-Service applicatie die TicketSoft ontwikkelt en beheert. Via dit platform kun je als Gebruiker (e)Tickets kopen en betaalticketprijzen aan TicketSoft, dat optreedt als bemiddelaar voor de Organisator.

OVEREENKOMST

De afspraak tussen jou (de Gebruiker) en TicketSoft over het gebruik van het Platform en de aankoop van (e)Tickets.

(E)TICKET(S)

Het elektronische toegangsbewijs dat je via het TicketSoft-platform hebt gekocht voor een door of namens de Organisator georganiseerd evenement, hierna ook wel “Ticket” of “Tickets” genoemd.

DIENSTEN

Alle door TicketSoft aan Gebruiker aangeboden diensten via het Platform.



2. TOEPASSELIJKHEID

2.1 WANNEER GELDEN DEZE VOORWAARDEN?

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor elke overeenkomst tussen TicketSoft en jou als Gebruiker, en voor alle diensten die wij daarbij aan je leveren.

2.2 GELDT ER NOG IETS ANDERS?

Nee. Alleen deze voorwaarden zijn van toepassing op de relatie tussen TicketSoft en de Gebruiker. Voorwaarden van jou als Gebruiker of van de Organisator zijn op onze overeenkomst niet van toepassing en worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Let op: de voorwaarden van de Organisator kunnen wél gelden voor de afspraken tussen jou en de Organisator, maar TicketSoft is daarbij slechts bemiddelaar en geen partij in die overeenkomst. Zie artikel 3.2 voor meer informatie.

2.3 WAT ALS EEN DEEL VAN DEZE VOORWAARDEN ONGELDIG IS?

Mocht een bepaling in deze voorwaarden om welke reden dan ook ongeldig of niet-afdwingbaar blijken, dan blijft de rest van de voorwaarden gewoon van kracht. TicketSoft vervangt de ongeldig verklaarde bepaling door een nieuwe regeling die zoveel mogelijk hetzelfde doel en strekking heeft.

2.4 MOGEN WE DE VOORWAARDEN AANPASSEN?

Ja. TicketSoft mag deze Algemene Voorwaarden eenzijdig wijzigen. We zullen je daarover schriftelijk informeren. Voortgezet gebruik van onze diensten betekent dat je instemt met de aangepaste voorwaarden.



3. DIENSTEN

3.1 WELKE DIENSTEN LEVERT TICKETSOFT?

TicketSoft stelt jou als Gebruiker in staat om via ons Platform (e)Tickets te kopen. Iedere keer dat je een (e)Ticket aanschaft, ontstaat er een directe Overeenkomst tussen jou en TicketSoft voor het gebruik van het Platform en de levering van dat (e)Ticket. Er is pas sprake van een Overeenkomst op het moment dat de betaling succesvol geslaagd is en/of de bestelling in het geval van een gratis ticket afgerond is.

(e)Ticket(s) blijven eigendom van TicketSoft en/of de Organisator van het evenement.

3.2 WANNEER HEB JE EEN KOOPOVEREENKOMST MET DE ORGANISATOR?

Als je via ons Platform een (e)Ticket koopt voor een evenement, sluit je als Gebruiker twee afzonderlijke overeenkomsten:

1. Één overeenkomst met TicketSoft over het gebruik van het Platform en de levering van de digitale (e)Ticket;
2. Één koopovereenkomst met de Organisator over het daadwerkelijke toegangsbewijs voor het evenement. TicketSoft is daarbij slechts de bemiddelaar en geen partij in de koopovereenkomst tussen jou en de Organisator.

TicketSoft is nooit aansprakelijk voor het evenement georganiseerd door Organisator of zaken die daarmee verband houden. De bedrijfsgegevens van Organisator zullen beschikbaar worden gesteld via het Platform.

3.3 HOE VERLOOPT DE BETALING?

Je betaalt je Ticket via ons Platform. Zodra je betaling is afgerond, ontvang je per e-mail (een link naar) je digitale Ticket. Wij storten het betaalde bedrag (minus onze vergoedingen) door naar de Organisator, volgens de afspraken die wij met hen hebben gemaakt.

3.4 HOE ZIT HET MET DE PRIJS VAN TICKETS EN BETAALMETHODEN?

Op ons Platform zie je vóór je betaalt altijd de totaalprijs, inclusief eventuele servicekosten, boekingskosten of transactiekosten. Als een betaalmethode extra kosten met zich meebrengt, geven we die kosten vooraf duidelijk aan. Welke betaalmethoden beschikbaar zijn, hangt af van de afspraken tussen de Organisator en TicketSoft; jij kunt daar als Bezoeker niet op afdwingen dat een specifieke methode wordt aangeboden. De Organisator bepaalt de Ticketprijzen en kan die prijzen aanpassen wanneer hij dat nodig acht. Omdat het aanbod van de Organisator vrijblijvend is, kan TicketSoft niet aansprakelijk worden gesteld als de Ticketprijzen tussentijds wijzigen. Daarnaast kun je TicketSoft niet verantwoordelijk houden voor prijzen waarvan het duidelijk is dat ze het gevolg zijn van een kennelijke schrijffout.



3.5 WIE MOET ZICH INFORMEREN OVER WIJZIGINGEN VAN HET EVENEMENT?

Jij bent zelf verantwoordelijk om op de hoogte te blijven van wijzigingen in datum, tijd of locatie van het evenement waarvoor je een Ticket hebt gekocht.

3.6 IS TICKETSOFT AANSPRAKELIJK VOOR WIJZIGINGEN OF AFGELASTINGEN VAN EEN EVENEMENT?

Nee. TicketSoft is niet verantwoordelijk voor uitstel, wijziging of afgelasting van een evenement. Eventuele terugbetaling of vergoeding moet je afhandelen met de Organisator.

3.7 GELDT HET HERROEPINGSRECHT OP JE TICKET?

Nee. Omdat je bij aankoop direct digitale toegang tot het (e)Ticket krijgt en de Overeenkomst betrekking heeft op vrijetijdsbesteding en de nakoming op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode, kun je de koop niet (achteraf) ontbinden. Door je Ticket meteen na betaling te leveren, vervalt je wettelijk herroepingsrecht (artikel 6:230o lid 1 BW). Met je akkoord op deze voorwaarden stem je daar vooraf mee in.

3.8 WELKE GARANTIE GEEFT TICKETSOFT AF VOOR HET LEVEREN VAN EEN (E)TICKET?

TicketSoft levert haar diensten met de zorg en vakmanschap die je mag verwachten in onze branche. We doen ons best om het Platform en je Ticket altijd goed te laten werken, maar kunnen geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen. Je aanvaardt dat de dienst en het Platform alleen de functionaliteit bieden zoals op dat moment beschikbaar.



4. PLATFORM

4.1 WELKE GEGEVENS HEBBEN WE NODIG?

Om een (e)Ticket te kunnen bestellen, vragen we je om de volgende “verplichte gegevens” in te vullen:

1. Voornaam;
2. Achternaam;
3. E-mailadres.

Met deze gegevens kunnen we je (e)Ticket naar je sturen. Daarnaast kan de Organisator je, als dat nodig is, vragen om extra “optionele gegevens” zoals woonplaats, geslacht of geboortedatum. Die gegevens zijn niet verplicht voor de levering van het (e)Ticket, maar soms nodig voor evenementspecifieke redenen.

4.2 HOE BLIJVEN WE IN CONTACT?

Je moet per e-mail bereikbaar zijn op het adres dat je bij je bestelling hebt opgegeven. TicketSoft is bereikbaar via de contactopties die aangegeven staan op onze website, in aanvulling op ons e-mailadres info@ticketsoft.nl.

4.3 WAT ALS JE ONJUISTE GEGEVENS INVULT?

Je bent zelf verantwoordelijk dat alle informatie die je ons geeft juist, volledig en up-to-date is. Als je een fout maakt (bijvoorbeeld een typefout in je e-mailadres), kunnen wij je (e)Ticket niet (op tijd) leveren. Eventuele gevolgen daarvan, zoals het missen van je evenement, zijn voor eigen rekening.

4.4 WELKE AANVULLENDE RECHTEN HEEFT TICKETSOFT?

TicketSoft bewaart zich het recht voor om:

1. Bestellingen niet te verwerken als wij vermoeden dat er misbruik of fraude is;
2. Extra technische maatregelen te treffen om onrechtmatig gebruik van het Platform tegen te gaan;
3. Je toegang tot het Platform of je account tijdelijk of definitief te blokkeren, afhankelijk van je gedrag op ons Platform.

We kunnen deze maatregelen nemen zonder je vooraf te hoeven waarschuwen en zonder dat je recht hebt op enige schadevergoeding.

Daarnaast wordt ons Platform geleverd “as is” en gebruik je het volledig op eigen risico. Voor zover toegestaan onder Nederlands recht geven we geen bijkomende garanties of beloften over ononderbroken werking of perfecte functionaliteit.

4.5 MAG TICKETSOFT HET PLATFORM BUITEN GEBRUIK STELLEN OF WIJZIGEN?

TicketSoft mag het Platform (tijdelijk) buiten gebruik stellen naar eigen goeddunken, bijvoorbeeld op het moment dat er (gepland of ongepland) onderhoud uitgevoerd wordt aan het Platform. TicketSoft is gerechtigd om zonder aankondiging wijzigingen aan te brengen in elk onderdeel van het Platform.

We kunnen het Platform buiten gebruik stellen of wijzigen zonder je vooraf te hoeven waarschuwen en zonder dat je recht hebt op enige schadevergoeding.



5. TERUGBETALINGEN

5.1 WANNEER KAN TICKETSOFT OVERGAAN TOT EEN TERUGBETALING?

TicketSoft voert alleen een terugbetaling uit als de Organisator ons daar opdracht toe geeft. Wij handelen altijd in overleg en op aanwijzing van de Organisator.

5.2 KAN TICKETSOFT EEN GEBRUIKER ZOMAAR TERUGBETALEN?

Nee. Zonder expliciete goedkeuring of opdracht van de Organisator storten wij geen geld terug.

5.3 WELK BEDRAG ONTVANG IK TERUG BIJ EEN TERUGBETALING?

Bij een terugbetaling krijg je de betaalde ticketprijs volledig terug, met aftrek van de servicekosten, boekingskosten en/of transactiekosten die je bij aanschaf hebt betaald (en de eventuele vergoeding die wij met de Organisator zijn overeengekomen).

5.4 OP WELKE MANIER ONTVANG IK EEN TERUGBETALING?

Bij een terugbetaling storten we het bedrag altijd terug op dezelfde betaalmethode die je bij de oorspronkelijke aankoop hebt gebruikt.



6. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

6.1 WAT DOET TICKETSOFT MET JOUW GEGEVENS VOOR DE ORGANISATOR?

Als je een (e)Ticket koopt, is de Organisator de 'eigenaar' van je persoonsgegevens (verwerkingsverantwoordelijke). TicketSoft handelt dan als 'uitvoerder' (verwerker) en verwerkt jouw gegevens alleen op aanwijzing van de Organisator, bijvoorbeeld om je (e)Ticket te bezorgen. Voor details over wat de Organisator precies met je informatie doet, kun je hun privacyverklaring raadplegen.

6.2 MAG TICKETSOFT MIJN GEGEVENS ZELF GEBRUIKEN?

Ja, maar alleen voor eigen doeleinden. Als onafhankelijke partij (verwerkingsverantwoordelijke) kan TicketSoft je gegevens gebruiken om het Platform te verbeteren en statistieken bij te houden over het gebruik ervan. Daarnaast mogen we je gegevens gebruiken om je betaling af te handelen, onze nieuwsbrief en/of reclamefolder te sturen, je te kunnen e-mailen indien noodzakelijk om onze dienstverlening uit te kunnen voeren, of bijvoorbeeld wanneer wij dat wettelijk verplicht zijn. Meer over hoe wij dat doen en met welke doeleinden we je gegevens verzamelen en verwerken vind je in ons [Privacybeleid](#).



7. INTELLECTUEEL EIGENDOM

7.1 WELKE LICENTIE KRIJG JE?

TicketSoft verleent de Gebruiker een herroepbare, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, beperkte licentie om het Platform te gebruiken.

7.2 WAT MAG JE NIET DOEN OP ONS PLATFORM?

Je belooft ons Platform niet voor andere doeleinden te gebruiken dan waarvoor het bedoeld is. Concreet betekent dit dat je niet mag:

1. Andere Gebruikers lastigvallen of bedreigen;
2. Technische beperkingen (zoals geografische blokkades) omzeilen;
3. Ons platform of de diensten commercieel exploiteren zonder onze schriftelijke toestemming;
4. De toegang of het gebruik van ons Platform door anderen belemmeren;
5. De software achter ons Platform aanpassen, omgekeerd ontwikkelen (reverse-engineeren) of kopiëren, behalve waar de wet dat expliciet toestaat;
6. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TicketSoft beveiligingstests of andere handelingen uitvoeren die de veiligheid van het Platform aantasten.

7.3 WIE IS DE EIGENAAR VAN DE INTELLECTUELE-EIGENDOMSRECHTEN?

Alle intellectuele-eigendomsrechten op het Platform — denk aan broncode, designs, logo's, teksten en de gebruikersinterface — berusten volledig bij TicketSoft. Tenzij we dat uitdrukkelijk anders aangeven, geven we je met deze voorwaarden geen extra rechten op onze software of content.

7.4 MAG IK DE TECHNISCHE BEVEILIGING OMZEILEN?

Nee. TicketSoft heeft technische maatregelen ingebouwd om het Platform en jouw gegevens te beschermen. Je mag deze maatregelen niet verwijderen of omzeilen. Doet iemand dat toch, dan kunnen we de toegang tot het Platform meteen stopzetten en eventueel schadevergoeding eisen.



8. AANSPRAKELIJKHEID

8.1 WANNEER IS TICKETSOFT AANSPRAKELIJK?

TicketSoft is alleen aansprakelijk als er sprake is van opzet of grove schuld van onze kant. Dat betekent dat we pas een schadevergoeding verschuldigd zijn als we bewust of met ernstige nalatigheid hebben gehandeld. In alle andere gevallen, zoals:

1. Schade die je lijdt door het gebruik van ons Platform;
2. Problemen bij de uitvoering van de koopovereenkomst tussen jou en de Organisator;
3. Geschillen over garanties of voorwaarden die niet expliciet zijn vastgelegd;
4. Verwerking van persoonsgegevens of fouten daarin;
5. Handelingen, afspraken of nalatigheid van de Organisator;
6. Misbruik van ons Platform (bijvoorbeeld inloggen met andermans account).

...kun je TicketSoft niet aansprakelijk stellen.

Ook als de Organisator failliet gaat en daarom de overeenkomst met jou niet nakomt, kun je TicketSoft niet aansprakelijk houden voor de daaruit voortvloeiende schade. TicketSoft is in dat geval niet verplicht om kosten voor de diensten of diensten zelf aan jou terug te betalen.

Verder is TicketSoft nooit aansprakelijk voor een vergoeding of restitutie van al geïncasseerde gelden wanneer een evenement wordt afgelast of verplaatst door de Organisator (of de locatiehouder), om welke reden dan ook.

8.2 HOE ZIT HET MET INDIRECTE SCHADE?

TicketSoft is nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Dit zijn vormen van schade die niet rechtstreeks voortkomen uit een fout, zoals:

1. Gemiste winst of inkomsten;
2. Verlies van goede naam of reputatie;
3. Gemiste zakelijke kansen of besparingen;
4. Schade door bedrijfsonderbreking;
5. Fouten veroorzaakt door derden of door opzet/roekeloosheid van anderen.

Voor deze indirecte vormen van schade kun je geen claim indienen bij TicketSoft.

8.3 WAT ALS WIJ TOCH AANSPRAKELIJK ZIJN?

Als TicketSoft ondanks het voorgaande toch aansprakelijk blijkt voor een bepaalde schade, dan is onze totale aansprakelijkheid beperkt tot maximaal € 100 (honderd euro) per gebeurtenis of per claim, wat volgt uit en binnen de grenzen van deze voorwaarden en de toepasselijke wet.



9. DUUR EN BEËINDIGING

9.1 HOELANG LOOPT DE OVEREENKOMST?

De overeenkomst tussen jou (de Gebruiker) en TicketSoft geldt voor onbepaalde tijd. Dat betekent dat er geen vaste einddatum is. Jij of TicketSoft kunnen de overeenkomst op elk moment beëindigen door dit schriftelijk aan de ander te laten weten.

9.2 WANNEER KAN TICKETSOFT DIRECT OPZEGGEN?

TicketSoft mag de overeenkomst meteen stopzetten zonder waarschuwing of ingebrekestelling als je je niet aan onze voorwaarden houdt. Bijvoorbeeld als je meerdere bestellingen plaatst om de limiet per aankoop te omzeilen, dan zien wij dat als een schending van de voorwaarden en mogen we de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen. Ook wanneer er een betalingsgeschil gestart wordt of vermoeden is van fraude met betalingen, heeft TicketSoft het recht om de overeenkomst direct op te zeggen.

In het geval van een ernstige schending van de Algemene Voorwaarden mogen wij ook de eerdere of latere Overeenkomsten die door dezelfde Gebruiker overeengekomen zijn opzeggen. Wanneer je bijvoorbeeld meerdere bestellingen plaatst om de aankooplimiet te omzeilen, mogen we alle Overeenkomsten met je opzeggen, niet enkel de Overeenkomsten die boven de ticketlimiet uitkomen. We kunnen hierbij gebruik maken van onder andere, maar niet uitsluitend, het opgegeven e-mailadres, technische gegevens of betaalgegevens.

9.3 WANNEER KUNNEN PARTIJEN ONTBINDEN?

Als jij of TicketSoft tekortschiet in de uitvoering van de overeenkomst, kan de andere partij de overeenkomst onmiddellijk ontbinden. Eerst moet er een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn verstuurd worden om alsnog het probleem op te lossen. Als dit binnen die termijn niet gebeurt, mag de overeenkomst direct beëindigd worden.

9.4 WAT GEBEURT ER MET REEDS GELEVERDE PRESTATIES?

Als jij voor de beëindiging al prestaties hebt ontvangen (bijvoorbeeld je (e)Ticket(s) zijn al geleverd), dan blijven die prestaties van kracht. Betalingen die vóór de beëindiging zijn verschuldigd, blijven gewoon verschuldigd en worden direct opeisbaar zodra de overeenkomst eindigt.

9.5 WELKE RECHTEN HEEFT TICKETSOFT BIJ EEN BEËINDIGING?

1. Zodra de overeenkomst is beëindigd, mag TicketSoft je onmiddellijk de toegang tot het Platform en de Diensten ontzeggen;
2. TicketSoft kan dan alle opgeslagen gegevens wissen, waaronder eventuele (e)Ticket(s). We zijn niet verplicht om je nog een kopie van je (e)Ticket(s) te geven;
3. Als je de voorwaarden hebt overtreden, mogen we bovendien een boete in rekening brengen die gelijk is aan de aankoopprijs van je (e)Ticket(s). In dat geval krijg je geen restitutie van het betaalde bedrag.



10. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

10.1 WELK RECHT IS VAN TOEPASSING?

Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

10.2 WELKE RECHTBANK IS BEVOEGD IN HET GEVAL VAN GESCHILLEN?

Alle geschillen die voortkomen uit of verband houden met de overeenkomst tussen jou en TicketSoft, of met deze Algemene Voorwaarden, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Haarlem.

10.3 WAT ALS JE HET NIET MET ONS EENS BENT?

1. Je kunt contact opnemen met info@ticketsoft.nl. Dan bespreken we de situatie. We komen er graag met je uit;
2. Of je kunt een klacht indienen bij ons. Dat kun je doen door een e-mail te sturen naar klacht@ticketsoft.nl. Je ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen twee weken een reactie.

Ben je het niet eens met de reactie op je klacht? Als de mogelijkheid op basis van de aard van je klacht of ongenoegen bestaat om naar de rechter te gaan, dan heb je die mogelijkheid bij de bevoegde rechtbank in Haarlem.

 TICKETSOFT