

## **Algemene voorwaarden zakenpartners**

### **Platform SpotsBooking**

**Laatst bijgewerkt: 04 Juni 2026**

## **1. Inleiding**

### **1.1 Overzicht van de overeenkomst**

Deze Algemene Voorwaarden voor Zakelijke Partners ("**Overeenkomst**") regelen de relatie tussen **Spotsbooking BV**, een bedrijf geregistreerd in Nederland onder KvK-nummer 42075134 ("**SpotsBooking**", "**wij**", "**ons**", of "**onze**"), en zakelijke partners die diensten aanbieden via het SpotsBooking platform ("**Partner**", "**u**", of "**uw**").

### **1.2 De rol van SpotsBooking als bemiddelaar**

**SpotsBooking werkt uitsluitend als een reserveringsfacilitator en technologieplatform.** Wij brengen klanten die op zoek zijn naar last-minute afspraken (72 uur of minder) in contact met dienstverleners in de sectoren schoonheid, wellness en fysiotherapie. Wij leveren of garanderen geen diensten die worden aangeboden door Partners.

### **1.3 Doel van het platform**

Het SpotsBooking platform op <https://www.spotsbooking.com> dient als een intermediaire marktplaats waar:

- Partners hun beschikbare afsprakenslots kunnen weergeven
- Klanten diensten kunnen ontdekken en boeken
- Communicatie tussen Partners en klanten wordt vergemakkelijkt

### **1.4 Aanvaarding van de overeenkomst**

Door u te registreren als Partner of door gebruik te maken van ons platform, erkent u dat u deze Overeenkomst hebt gelezen en begrepen en dat u ermee instemt hieraan gebonden te zijn. Als je niet akkoord gaat met deze voorwaarden, moet je geen gebruik maken van onze diensten.

### **1.5 Naleving Platform to Business (P2B) regelgeving**

Deze overeenkomst voldoet aan Verordening (EU) 2019/1150 betreffende de bevordering van eerlijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van online

bemiddelingsdiensten. Partners hebben toegang tot interne klachtenafhandelingsprocedures zoals beschreven in Sectie 11.

## 2. Definities

In het kader van deze Overeenkomst hebben de volgende begrippen de hieronder vermelde betekenissen:

**"Overeenkomst"**: deze Algemene Voorwaarden Zakelijke Partners, zoals deze van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd.

**"Klant"** of **"Eindgebruiker"**: iedere persoon van 16 jaar of ouder die het Platform gebruikt om diensten van Partners te boeken.

**"Gegevensverwerker"**: de entiteit die de doeleinden en middelen bepaalt voor het verwerken van persoonlijke gegevens, zoals gedefinieerd onder GDPR.

**"Gegevensverwerker"**: de entiteit die persoonsgegevens verwerkt namens een Gegevensverwerker, zoals gedefinieerd onder GDPR.

**"Overmacht"** betekent elke gebeurtenis of omstandigheid buiten de redelijke controle van een partij, met inbegrip van maar niet beperkt tot overmacht, natuurrampen, oorlog, terrorisme, overheidsacties, pandemieën, internetstoringen of technische infrastructuurstoringen.

**"GDPR"** betekent de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 en de Nederlandse implementatie ervan.

**"Partner"** betekent elke salon, spa, wellnesscentrum, kapperszaak, fysiotherapiekliniek of erkende dienstverlener die zich registreert om diensten aan te bieden via het Platform.

**"Partner Diensten"** betekent de schoonheids-, wellness- of fysiotherapiediensten die Partners via het Platform aan Klanten aanbieden.

**"Persoonsgegevens"** betekent alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals gedefinieerd onder GDPR.

**"Platform"** betekent de SpotsBooking website, mobiele applicaties en gerelateerde technologie-infrastructuur beheerd door SpotsBooking.

**"Diensten"** betekent het platform en de boekingsfaciliterende diensten die door SpotsBooking aan Partners worden geleverd.

**"Abonnementsgeld"** betekent eventuele terugkerende vergoedingen te betalen door Partners voor toegang tot premium platform functies.

"**Technische normen**" betekent de minimale technologische eisen en compatibiliteitsnormen vastgesteld door SpotsBooking voor Partner systeemintegratie.

### 3. Omvang van de Diensten

#### 3.1 Geleverde platformdiensten

SpotsBooking biedt Partners toegang tot een technologieplatform dat het volgende mogelijk maakt:

1. **Listing Management:** Tools voor het maken en beheren van service listings, prijzen en beschikbaarheid
2. **Boeking Faciliteren:** Systemen om boekingsaanvragen van klanten te ontvangen en te beheren
3. **Communicatiemiddelen:** Mogelijkheden voor berichtenuitwisseling tussen partners en klanten
4. **Analytics en rapportage:** Gebruiksstatistieken en gegevens over boekingsprestaties
5. **Klantbeoordelingen:** Platform voor feedback en beoordelingen van klanten
6. **Zoeken en ontdekken:** Rangschikking en weergave van partnerdiensten voor klanten

#### 3.2 Transparantie in rangschikking en weergave

In overeenstemming met de vereisten van de P2B-verordening:

1. **Rangordeparameters:** Partnerdiensten worden gerangschikt op basis van beschikbaarheid, klantbeoordelingen, nabijheid van de locatie van de klant en abonnementsniveau van de Partner
2. **Zoekresultaten:** De belangrijkste parameters die de ranking bepalen, worden duidelijk weergegeven op het dashboard van de partner.
3. **Promotionele plaatsing:** Partners met een Premium-abonnement kunnen een betere zichtbaarheid krijgen, die duidelijk wordt aangegeven als "gepromoot" of "uitgelicht".

#### 3.3 Beperkingen van de rol van SpotsBooking

**SpotsBooking doet dit expliciet niet:**

1. **Partner Services leveren:** Wij leveren niet, voeren niet uit en garanderen geen schoonheids-, wellness- of fysiotherapiediensten

2. **De kwaliteit van de diensten controleren:** We houden geen toezicht op, bewaken of controleren de kwaliteit van Partner Services
3. **Activiteiten van partners beheren:** We bepalen niet hoe Partners hun bedrijf runnen of diensten leveren
4. **Servicegeschillen behandelen:** We bemiddelen niet in geschillen tussen partners en klanten over de levering van services
5. **Betalingen verwerken:** We verzamelen, bewaren of dragen geen betalingen over tussen klanten en partners
6. **Partnergegevens controleren:** Hoewel we om documentatie kunnen vragen, blijven partners verantwoordelijk voor het onderhouden van geldige licenties en certificeringen.

### 3.4 Standaarden voor platformbeschikbaarheid

We streven naar een **platformbeschikbaarheid van 99,5%** tijdens kantooruren (06:00-22:00 CET). Gepland onderhoud wordt 48 uur van tevoren aangekondigd. Technische problemen of gevallen van overmacht kunnen tijdelijk de functionaliteit van het platform beïnvloeden zonder aansprakelijkheid voor SpotsBooking.

## 4. Verantwoordelijkheden van de Partner

### 4.1 Zakelijke naleving

Partners zullen:

1. **Geldige licenties onderhouden:** In het bezit zijn van alle noodzakelijke zakelijke licenties, vergunningen en professionele certificeringen die door de Nederlandse wet worden vereist
2. **Voldoen aan regelgeving:** Zich houden aan alle toepasselijke wetten, waaronder gezondheids- en veiligheidsvoorschriften, consumentenbeschermingswetten en professionele normen
3. **Verzekeringsdekking:** De juiste beroepsaansprakelijkheidsverzekering en aansprakelijkheidsverzekering hebben
4. **Belastingverplichtingen:** Alle belastingverplichtingen met betrekking tot Partner Services zelfstandig afhandelen
5. **Naleving consumentenbescherming:** Voldoen aan de Nederlandse wetgeving voor consumentenbescherming, inclusief duidelijke prijzen, annuleringsbeleid en eerlijke handelspraktijken.

### 4.2 Platformgebruik en technische normen

Partners zullen:

1. **Accurate informatie:** Waarheidsgetrouwe, nauwkeurige en actuele informatie verstrekken over diensten, prijzen en beschikbaarheid
2. **Tijdige updates:** Informatie, beschikbaarheid en prijzen binnen 24 uur na wijzigingen bijwerken
3. **Professioneel gedrag:** Handhaaf professionele normen in alle interacties met klanten
4. **Reserveringsbeheer:** Reageren op boekingsaanvragen binnen 2 uur tijdens kantooruren
5. **Dienstverlening:** Bevestigde boekingen honoreren en diensten leveren zoals beschreven
6. **Technische compatibiliteit:** Onderhouden van boekingssystemen die voldoen aan de technische normen van SpotsBooking
7. **Back-up procedures:** Handmatige back-upprocedures implementeren voor het vastleggen van boekingsinformatie in geval van technische storingen

#### 4.3 Verboden activiteiten

Partners zullen niet:

1. **Diensten verkeerd voorstellen:** Geef valse of misleidende informatie over kwalificaties, diensten of prijzen
2. **Platform omzeilen:** Proberen transacties uit te voeren buiten het platform om kosten te vermijden
3. **Spam of intimidatie:** Ongevraagde communicatie verzenden of betrokken zijn bij intimidatie
4. **Onerlijk concurreren:** Het platform gebruiken om informatie over concurrenten te verzamelen of zich bezighouden met concurrentiebeperkende praktijken
5. **Wetten overtreden:** Het platform gebruiken voor illegale activiteiten of doeleinden
6. **Manipuleren van beoordelingen:** Valse beoordelingen maken of klanten stimuleren om valse feedback te geven

#### 4.4 Extra verantwoordelijkheden voor gegevensbescherming

Als verantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens van klanten die via de dienstverlening zijn verzameld, zullen Partners:

1. **GDPR-nalevingscertificering:** Jaarlijkse GDPR-nalevingscertificering of zelfbeoordeling leveren.
2. **Rechtmatige verwerking:** Persoonlijke gegevens van klanten alleen verwerken voor legitieme zakelijke doeleinden met een passende rechtsgrondslag
3. **Gegevensbeveiliging:** Passende technische en organisatorische maatregelen implementeren om persoonsgegevens te beschermen
4. **Rechten van klanten:** Binnen 30 dagen reageren op verzoeken van klanten met betrekking tot hun rechten op het gebied van persoonsgegevens
5. **Melding van inbreuken:** Melden van inbreuken op persoonsgegevens aan SpotsBooking binnen 24 uur en aan relevante autoriteiten binnen 72 uur zoals vereist door de wet
6. **Gegevensminimalisatie:** Verzamel alleen persoonlijke gegevens die nodig zijn voor de dienstverlening
7. **Training personeel:** Ervoor zorgen dat medewerkers die omgaan met Klantgegevens de juiste GDPR-training krijgen

#### **4.5 Verzekering en professionele normen**

Partners zullen:

1. **Huidige verzekering onderhouden:** Op verzoek een bewijs leveren van een lopende beroepsaansprakelijkheidsverzekering en openbare aansprakelijkheidsverzekering
2. **Professionele certificeringen:** Alle professionele certificeringen actueel houden en op verzoek kopieën verstrekken
3. **Voldoen aan gezondheids- en veiligheidsvoorschriften:** Alle toepasselijke gezondheids- en veiligheidsvoorschriften naleven
4. **Kwaliteitsnormen:** Onderhouden van service kwaliteitsnormen die passen bij hun beroep

#### **5. Betalingsvoorwaarden**

##### **5.1 Rechtstreekse betalingsrelatie**

**Alle betalingstransacties voor partnerdiensten vinden rechtstreeks plaats tussen partners en klanten.** SpotsBooking is geen partij bij deze transacties en faciliteert, verwerkt of garandeert geen betalingen.

##### **5.2 Geen betalingsverwerking door SpotsBooking**

SpotsBooking doet uitdrukkelijk niet:

1. **Betalingen verzamelen:** We verzamelen, bewaren of dragen geen betalingen over voor Partner Services
2. **Vooruitbetalingen verwerken:** We verwerken geen vooruitbetalingen, aanbetalingen of reserveringskosten
3. **Terugbetalingen beheren:** We verwerken geen terugbetalingen en behandelen geen betalingsgeschillen
4. **Betaling garanderen:** We garanderen niet dat klanten zullen betalen voor geleverde diensten

### 5.3 Betaalverantwoordelijkheden van partners

Partners zijn als enige verantwoordelijk voor:

1. **Innen van betalingen:** Het innen van betalingen van Klanten voor geleverde diensten
2. **Betaalmethoden:** Bepalen van aanvaardbare betalingsmethoden (contant, kaart, bankoverschrijving, enz.)
3. **Transparante prijzen:** Duidelijke communicatie van de serviceprijzen aan klanten vóór de boekingsbevestiging
4. **Betalingsgeschillen:** Betalingsgeschillen met klanten oplossen
5. **Problemen met niet-betaling:** Afhandeling van situaties waarin klanten niet betalen voor diensten
6. **Consumentenrechten:** Respecteren van de rechten van de Klant met betrekking tot annuleringen en terugbetalingen onder de Nederlandse wetgeving inzake consumentenbescherming

### 5.4 Platform abonnementskosten

Partners kunnen worden verplicht abonnementskosten te betalen voor toegang tot het platform:

1. **Vergoedingenstructuur:** Abonnementsgelden staan los van betalingen door Klanten voor diensten
2. **Betalingsvoorwaarden:** Abonnementskosten moeten vooraf worden betaald volgens het geselecteerde plan
3. **Geen restitutie:** Abonnementsgelden worden over het algemeen niet gerestitueerd, tenzij dit wettelijk verplicht is

4. **Tariefwijzigingen:** We kunnen abonnementskosten wijzigen met een voorafgaande kennisgeving van 30 dagen

## **6. Beperking van aansprakelijkheid**

### **6.1 Beperkte rol van SpotsBooking**

**De aansprakelijkheid van SpotsBooking is strikt beperkt tot onze rol als een boekingsplatform.** Wij zijn niet verantwoordelijk voor enig aspect van de feitelijke dienstverlening tussen Partners en Klanten.

### **6.2 Uitsluiting van aansprakelijkheid voor partnerdiensten**

SpotsBooking is niet aansprakelijk voor:

1. **Kwaliteit van de dienstverlening:** De kwaliteit, veiligheid of geschiktheid van Partner Services.
2. **Dienstverlening:** Het falen van Partner om diensten te leveren of te voldoen aan de verwachtingen van de Klant
3. **Professionele normen:** Naleving van professionele normen of voorschriften door de partner
4. **Klanttevredenheid:** Klachten van klanten of ontevredenheid over de services van de partner
5. **Service-uitkomsten:** Alle resultaten, effecten of gevolgen van de Partner Services
6. **Partnergegevens:** Geldigheid of geschiktheid van partnerlicenties, -certificeringen of -verzekeringen.

### **6.3 Uitsluiting van aansprakelijkheid voor betalingskwesties**

SpotsBooking is niet aansprakelijk voor:

1. **Niet-betaling:** Klant die Partners niet betaalt voor geleverde diensten
2. **Betalingsgeschillen:** Geschillen tussen partners en klanten over de betaling
3. **Financiële verliezen:** Eventuele financiële verliezen als gevolg van wanbetaling door de klant
4. **Incassokosten:** Kosten die Partners maken om betalingen van klanten te innen

### **6.4 Uitsluiting van aansprakelijkheid voor geschillen tussen klanten en partners**

SpotsBooking is niet aansprakelijk voor:

- **Service Geschillen:** Geschillen tussen Partners en Klanten met betrekking tot de levering van diensten
- **Annuleringen:** Klant of Partner annuleringen of no-shows
- **Conflicten in de planning:** Dubbele boekingen of planningsfouten
- **Communicatieproblemen:** Misverstanden tussen partners en klanten

### 6.5 Technische synchronisatie en systeemintegratie

**SpotsBooking is niet aansprakelijk voor technische problemen, storingen of fouten in de synchronisatie tussen het Platform en Partner boekingsystemen, met inbegrip van maar niet beperkt tot:**

1. **Verloren boekingen:** Boekingen die niet synchroniseren met Partner systemen en vervolgens verloren gaan of niet worden geregistreerd.
2. **Data Synchronisatie mislukkingen:** Onvolledige of mislukte gegevensoverdracht tussen het Platform en Partner systemen.
3. **Integratieproblemen met derden:** Technische problemen met de eigen reserveringssystemen, agendasoftware of planningsplatforms van de Partner
4. **Systeem compatibiliteit:** Incompatibiliteit tussen het Platform en de bestaande technologie-infrastructuur van de Partner
5. **Netwerk connectiviteit:** Problemen met internetverbindingen die van invloed zijn op de synchronisatie van gegevens
6. **Systeemstoringen van de partner:** Storingen in de eigen technologie-infrastructuur van de Partner of ontoereikende back-upprocedures

**Uitzondering:** SpotsBooking is alleen aansprakelijk voor synchronisatiefouten die direct en aantoonbaar zijn veroorzaakt door een fout, vergissing of storing in de eigen systemen van het Platform, en alleen in de mate dat is bewezen dat een dergelijke fout de enige oorzaak is van de synchronisatiefout.

**Partner Verantwoordelijkheden:** Partners erkennen dat zij als enige verantwoordelijk blijven voor:

- Het controleren van hun boekingsystemen op nauwkeurigheid
- Controleren of alle boekingen correct zijn vastgelegd in hun systemen

- Het implementeren van back-upprocedures om boekingsinformatie vast te leggen
- Het onderhouden van alternatieve methoden om afspraken met klanten te volgen
- Ervoor zorgen dat hun systemen voldoen aan de technische normen van SpotsBooking.

## 6.6 Platform-gerelateerde aansprakelijkheidsbeperkingen

Voor zover maximaal is toegestaan op grond van de Nederlandse wet, zal de totale aansprakelijkheid van SpotsBooking voor vorderingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst niet meer bedragen dan:

1. **Abonnementsgelden:** De totale abonnementskosten betaald door de Partner in de 12 maanden voorafgaand aan de claim.
2. **Maximale limiet:** € 1.000 per incident, ongeacht het aantal claims of de juridische theorie.

## 6.7 Uitsluiting van gevolgschade

SpotsBooking is niet aansprakelijk voor enige indirecte, incidentele, bijzondere, gevolgschade of bestraffende schade, met inbegrip van maar niet beperkt tot:

1. **gederfde winst:** Verlies van inkomsten, winst of zakelijke kansen
2. **Reputatieschade:** Schade aan zakelijke reputatie of goodwill
3. **Verlies van gegevens:** Verlies van gegevens of informatie
4. **Bedrijfsonderbreking:** Onderbreking van bedrijfsactiviteiten

## 6.8 Overmacht

SpotsBooking is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming of vertraging in de uitvoering als gevolg van overmacht. Bij het optreden van dergelijke gebeurtenissen zal SpotsBooking Partners op de hoogte stellen en redelijke inspanningen leveren om de normale bedrijfsvoering te hervatten.

## 7. Verbeterde gegevensbescherming en privacy

### 7.1 Opname privacybeleid

Deze overeenkomst bevat door middel van verwijzing het privacybeleid van SpotsBooking, dat beschikbaar is op onze website. Partners erkennen dat ze ons privacybeleid hebben gelezen en begrepen.

### 7.2 Relaties met gegevensbeheerders

**Partners fungeren als gegevensbeheerders** voor persoonlijke gegevens die rechtstreeks van klanten worden verzameld tijdens de dienstverlening. **SpotsBooking treedt op als gegevensbeheerder** voor platformgerelateerde gegevens en als **gegevensverwerker** voor bepaalde gegevensverwerkingsactiviteiten van partners.

### 7.3 Uitgebreide Partnergegevensbeschermingsverplichtingen

Partners zullen:

**GDPR-naleving:** Zorgen voor volledige naleving van de GDPR en de Nederlandse wetgeving inzake gegevensbescherming.

**Rechtmatige grondslag:** Passende wettelijke grondslagen vaststellen voor de verwerking van persoonsgegevens van klanten

**Gegevensminimalisatie:** Verzamel alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening

**Beveiligingsmaatregelen:** Passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen

**Bewaarbeperkingen:** Bewaar persoonsgegevens alleen zo lang als nodig is voor legitieme doeleinden

**Jaarlijkse nalevingsbeoordeling:** Jaarlijkse GDPR-nalevingsbeoordelingen uitvoeren

**Opleiding personeel:** Regelmatig gegevensbeschermingstrainingen geven aan al het personeel dat met klantgegevens omgaat

**Documentatie:** Uitgebreide dossiers bijhouden van verwerkingsactiviteiten

### 7.4 Delen van klantgegevens

Wanneer Klanten Partner Services boeken via het platform:

**Noodzakelijke gegevens:** SpotsBooking deelt alleen gegevens die nodig zijn voor het leveren van de diensten (naam, contactgegevens, boekingsinformatie)

**Beperkt doel:** Partners mogen gegevens van klanten uitsluitend gebruiken voor het leveren van de geboekte diensten.

**Geen verder gebruik:** Partners mogen klantgegevens niet gebruiken voor marketing- of andere doeleinden zonder afzonderlijke toestemming

**Gegevensbeveiliging:** Partners moeten klantgegevens beschermen met passende beveiligingsmaatregelen

**Bewaren van gegevens:** Partners moeten klantgegevens binnen bepaalde termijnen na voltooiing van de service verwijderen

## 7.5 Betere rechten voor de betrokkene

Partners moeten:

**Reageren op verzoeken:** Verzoeken van Klanten met betrekking tot hun rechten op persoonsgegevens onder GDPR binnen 30 dagen afhandelen

**Samenwerken:** Samenwerken met SpotsBooking bij het reageren op verzoeken van betrokkenen waar van toepassing

**Melding van inbreuken:** SpotsBooking binnen 24 uur en relevante autoriteiten binnen 72 uur op de hoogte stellen van inbreuken op persoonsgegevens

**Documentatie:** Gegevensverwerkingsactiviteiten bijhouden zoals vereist door GDPR

**Regelmatige audits:** Onderwerpen aan periodieke gegevensbeschermingsaudits door SpotsBooking of derden

## 7.6 Gegevensverwerkingsovereenkomst

Voor activiteiten waarbij SpotsBooking persoonsgegevens verwerkt namens Partners, wordt een afzonderlijke Gegevensverwerkingsovereenkomst met Standaard Contractuele Clausules uitgevoerd om GDPR-naleving te waarborgen.

## 7.7 Reactie op gegevensinbreuk

In het geval van een datalek:

**Onmiddellijke beoordeling:** Partners moeten de inbreuk binnen 24 uur beoordelen

**Kennisgeving Tijdlijn:** Informeer SpotsBooking binnen 24 uur en de autoriteiten binnen 72 uur

**Kennisgeving aan klanten:** Informeer getroffen klanten zonder onnodige vertraging als er een hoog risico is voor rechten en vrijheden

**Documentatie:** Gedetailleerde dossiers bijhouden van alle inbreuken en corrigerende maatregelen

**Samenwerking:** Werk volledig mee met SpotsBooking en de autoriteiten in onderzoeken naar inbreuken

## 8. Geschillen Oplossing

### 8.1 Informele Resolutie

Voordat formele procedures voor geschillenbeslechting worden gestart, komen de partijen overeen om te proberen eventuele geschillen op te lossen door middel van onderhandelingen te goeder trouw voor een periode van dertig (30) dagen.

## **8.2 Bemiddeling**

Als informele onderhandelingen mislukken, zullen geschillen eerst worden onderworpen aan bemiddeling door het **Nederlands Mediation Instituut (NMI)** in overeenstemming met hun bemiddelingsreglement. Mediationprocedures worden uitgevoerd in het Nederlands of Engels, zoals overeengekomen door de partijen.

## **8.3 Arbitrage**

Als bemiddeling het geschil niet binnen zestig (60) dagen oplost, zal het geschil worden beslecht door middel van bindende arbitrage volgens de regels van het **Nederlands Arbitrage Instituut (NAI)**.

### **Arbitragevoorwaarden:**

**Zetel:** Rotterdam, Nederland

**Taal:** Nederlands of Engels (zoals overeengekomen door de partijen)

**Arbiters:** Eén arbiter voor geschillen onder € 50.000; drie arbiters voor grotere geschillen

**Toepasselijk recht:** Nederlands recht

## **8.4 Uitzonderingen op alternatieve geschillenbeslechting**

De volgende geschillen zijn vrijgesteld van de eisen voor bemiddeling en arbitrage:

**Intellectueel Eigendom:** Vorderingen met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten

**Kort geding:** Verzoeken om spoedeisende voorlopige voorzieningen

**Geringe vorderingen:** Geschillen binnen de jurisdictie van Nederlandse rechtbanken voor geringe vorderingen

**Regelgevingskwesties:** Kwesties waarbij de regelgevende instantie betrokken moet worden

## **8.5 Toepasselijk recht en jurisdictie**

Op deze Overeenkomst is **Nederlands recht van** toepassing. Alle bepalingen, met inbegrip van geschillenbeslechtingsmechanismen, worden geïnterpreteerd in overeenstemming met de Nederlandse rechtsbeginselen. Voor geschillen die niet onderworpen zijn aan arbitrage zijn uitsluitend de rechtbanken van **Rotterdam, Nederland** bevoegd.

## 9. Beëindiging

### 9.1 Beëindiging door een van de partijen

Elke partij kan deze Overeenkomst beëindigen:

**Met kennisgeving:** Met een schriftelijke opzegtermijn van dertig (30) dagen om welke reden dan ook

**Onmiddellijke beëindiging:** Onmiddellijk na wezenlijke inbreuk door de andere partij

**Insolventie:** Bij insolventie, faillissement of beëindiging van de bedrijfsactiviteiten

### 9.2 Beëindiging door SpotsBooking

SpotsBooking kan deze overeenkomst onmiddellijk beëindigen indien:

**Schending van de voorwaarden:** Partner enige bepaling van deze Overeenkomst schendt

**Wettelijke overtredingen:** Partner zich bezighoudt met illegale activiteiten of de toepasselijke wetgeving overtreedt

**Platform misbruik:** Partner misbruikt het platform of voert verboden activiteiten uit

**Regelgevingskwesaties:** Partner verliest vereiste licenties of certificeringen

**Reputatierisico:** De acties van de partner vormen een reputatierisico voor SpotsBooking

**GDPR niet-naleving:** Partner slaagt er niet in adequate normen voor gegevensbescherming te handhaven

**Consumentenklachten:** Herhaalde of ernstige schendingen van de consumentenbescherming

### 9.3 Beëindiging door Partner

Partners kunnen deze overeenkomst beëindigen:

**Bedrijfsbeëindiging:** bij beëindiging van de bedrijfsactiviteiten

**Platformwijzigingen:** Als materiële wijzigingen in de voorwaarden van het platform onaanvaardbaar zijn

**Schending door SpotsBooking:** Bij wezenlijke inbreuk door SpotsBooking die nog niet is verholpen na kennisgeving

### 9.4 Gevolgen van beëindiging

Bij beëindiging:

**Platform Toegang:** Partner toegang tot het platform zal onmiddellijk worden opgeschort

**Openstaande boekingen:** Bestaande boekingen van klanten moeten worden gehonoreerd of geannuleerd met inachtneming van een opzegtermijn van 48 uur.

**Gegevensverwerking:** Persoonlijke gegevens worden behandeld in overeenstemming met ons Privacybeleid en de GDPR-vereisten.

**Abonnementsgelden:** Geen restitutie van vooruitbetaalde abonnementsgelden tenzij wettelijk verplicht

**Kennisgeving aan klanten:** Partners moeten getroffen klanten op de hoogte stellen van beëindiging van de service

## 9.5 Voortbestaan van voorwaarden

De volgende bepalingen blijven na beëindiging van kracht:

**Beperking van aansprakelijkheid:** Alle aansprakelijkheidsbeperkingen en uitsluitingen

**Gegevensbescherming:** Verplichtingen inzake gegevensbescherming en privacy

**Intellectueel eigendom:** Intellectuele eigendomsrechten en beperkingen

**Geschillenbeslechting:** Mechanismen voor geschillenbeslechting

**Toepasselijk recht:** Bepalingen inzake rechtskeuze en jurisdictie

## 9.6 Verplichtingen na beëindiging

Na beëindiging moeten Partners

**Platformgebruik staken:** Onmiddellijk stoppen met het gebruik van het platform en de gerelateerde diensten

**Materialen retourneren:** Vertrouwelijke informatie of materialen retourneren of vernietigen

**Kennisgevingen aan Klanten:** Klanten binnen 48 uur op de hoogte stellen van de beëindiging van de service

**Verwijderen van gegevens:** Persoonlijke gegevens van Klant verwijderen of retourneren zoals vereist door GDPR binnen 30 dagen

## 10. Consumentenbescherming en naleving

### 10.1 Verplichtingen inzake consumentenbescherming

Partners moeten voldoen aan alle Nederlandse wetten inzake consumentenbescherming, waaronder:

**Duidelijke prijzen:** Alle prijzen duidelijk weergeven en eventuele extra kosten vermelden

**Annuleringsrechten:** Respecteer het annuleringsrecht van de klant onder de Nederlandse wetgeving

**Dienstbeschrijvingen:** Geef nauwkeurige en volledige servicebeschrijvingen

**Eerlijk zakendoen:** Betrokken zijn bij eerlijke en oprechte handelspraktijken

**Klachtenafhandeling:** Procedures opstellen voor de behandeling van klachten van klanten

## 10.2 Kwaliteitsnormen

Partners zullen:

**Professionele normen:** Professionele normen hanteren die passen bij hun branche

**Servicekwaliteit:** Diensten leveren die voldoen aan redelijke verwachtingen van de klant

**Hygiënische normen:** Handhaaf de juiste hygiëne- en veiligheidsnormen

**Kwalificaties van personeel:** Ervoor zorgen dat al het personeel dat diensten verleent de juiste kwalificaties heeft.

## 10.3 Klachten van klanten oplossen

Partners zullen:

**Interne procedures:** Interne procedures voor klachtenafhandeling opstellen

**Reactietijden:** Binnen 5 werkdagen reageren op klachten van klanten

**Documentatie:** Alle klachten en oplossingen bijhouden

**Escalatie:** Samenwerken met SpotsBooking bij het oplossen van geëscaleerde klachten

## 11. Intern klachtenafhandelingssysteem (P2B-naleving)

### 11.1 Klacht indienen

Partners kunnen klachten indienen over beslissingen of praktijken van SpotsBooking via:

**E-mail:** [legal@spotsbooking.com](mailto:legal@spotsbooking.com)

**Schriftelijk bericht:** Naar ons geregistreerde adres

## **11.2 Klachtenprocedure**

**Ontvangstbevestiging:** Klachten worden binnen 2 werkdagen bevestigd

**Onderzoek:** Grondig onderzoek binnen 15 werkdagen

**Antwoord:** Schriftelijk antwoord met beslissing en motivering binnen 20 werkdagen

**Beroep:** Partners kunnen binnen 10 dagen een beoordeling door het senior management aanvragen

## **11.3 Klachtencategorieën**

Het interne klachtensysteem omvat:

**Problemen met platformfunctionaliteit**

**Problemen met rangschikking en zichtbaarheid**

**Geschillen over schorsing of beëindiging van accounts**

**Technische ondersteuningsproblemen**

**Facturering en abonnementsgeschillen**

## **11.4 Externe geschillenbeslechting**

Als de interne klachtenafhandeling niet bevredigend is, kunnen Partners toegang krijgen tot:

**Autoriteit Consument en Markt (ACM)** voor overtredingen van de P2B-verordening

**Bemiddelingsdiensten** zoals beschreven in paragraaf 8

**Gerechtelijke procedures** zoals beschreven in Sectie 8

## **12. Technische normen en vereisten**

### **12.1 Minimale technische normen**

Partners moeten systemen onderhouden die voldoen aan de volgende standaarden:

**API-compatibiliteit:** Ondersteuning voor SpotsBooking's boeking API

**Real-time updates:** Mogelijkheid om beschikbaarheid bij te werken in real-time

**Gegevensbeveiliging:** SSL-encryptie voor alle gegevensoverdracht

**Back-up systemen:** Geautomatiseerde back-upprocedures voor boekingsgegevens

**Uptime systeem:** Minimaal 95% uptime tijdens kantooruren

## 12.2 Integratievereisten

**Kalendersynchronisatie:** Bidirectionele synchronisatie met partner boekingsystemen

**Bevestiging van boekingen:** Geautomatiseerde bevestiging van boekingen binnen 15 minuten

**Beschikbaarheid Updates:** Real-time beschikbaarheidsupdates om dubbele boekingen te voorkomen

**Foutafhandeling:** Adequate foutafhandeling en meldingssystemen

## 12.3 Backupprocedures

Partners zullen het volgende implementeren:

**Handmatige back-upsystemen:** Procedures voor het handmatig vastleggen van boekingen tijdens technische storingen.

**Alternatieve communicatie:** Methoden om contact op te nemen met klanten tijdens systeemstoringen

**Gegevensherstel:** Procedures om verloren boekingsgegevens te herstellen

**Regelmatig testen:** Maandelijks testen van back-upprocedures

## 13. Diversen

### 13.1 Gehele overeenkomst

Deze overeenkomst, samen met het privacybeleid van SpotsBooking, vormt de volledige overeenkomst tussen de partijen en vervangt alle voorgaande onderhandelingen, verklaringen of overeenkomsten met betrekking tot het onderwerp.

### 13.2 Wijziging

Deze overeenkomst kan alleen worden gewijzigd door middel van een schriftelijke overeenkomst ondertekend door beide partijen, behalve dat SpotsBooking deze voorwaarden kan wijzigen met een voorafgaande kennisgeving van dertig (30) dagen aan Partners in overeenstemming met de P2B-regelgeving.

### 13.3 Scheidbaarheid

Indien een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar wordt geacht, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De ongeldige

bepaling zal vervangen worden door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling het meest benadert.

#### **13.4 Overdracht**

**SpotsBooking** kan deze Overeenkomst of rechten uit hoofde hiervan toewijzen zonder toestemming van de Partner. **Partners** mogen deze Overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SpotsBooking.

#### **13.5 Geen verklaring van afstand**

Het niet afdwingen van een bepaling van deze Overeenkomst door een van de partijen vormt geen verklaring van afstand van die bepaling of enige andere bepaling.

#### **13.6 Onafhankelijke contractanten**

De partijen zijn onafhankelijke contractanten. Deze Overeenkomst creëert geen partnerschap, joint venture, dienstverband of agentschaprelatie tussen de partijen.

#### **13.7 Overmacht**

Geen van de partijen is aansprakelijk voor niet-nakoming of vertraging in de nakoming als gevolg van overmacht. De getroffen partij zal de andere partij onmiddellijk op de hoogte stellen en redelijke inspanningen leveren om de gevolgen te beperken.

#### **13.8 Kennisgevingen**

Alle kennisgevingen die op grond van deze Overeenkomst vereist zijn, dienen schriftelijk te worden gedaan en te worden gericht aan:

**SpotsBooking:**

Spotsbooking BV

E-mail: [legal@spotsbooking.com](mailto:legal@spotsbooking.com)

**Address:** Product Resolve

Rotterdam, Spaces Rotterdam (Hofplein)

Hofplein 20 Rotterdam

3032 AC Netherlands

**Partner:**

Naar het e-mailadres dat tijdens de registratie is opgegeven

#### **13.9 Taal**

Deze Overeenkomst is opgesteld in het Engels. In geval van vertaling prevaleert de Engelse versie. Alle geschillenbeslechtsprocedures worden gevoerd in het Nederlands of Engels, zoals overeengekomen door de partijen.

### **13.10 Naleving van wetten**

Beide partijen zullen voldoen aan alle toepasselijke Nederlandse en Europese wet- en regelgeving bij de uitvoering van hun verplichtingen onder deze Overeenkomst, met inbegrip van maar niet beperkt tot de P2B Verordening, GDPR, en de Nederlandse wetgeving inzake consumentenbescherming.

### **13.11 Regelmatige herziening**

Deze Overeenkomst wordt jaarlijks herzien om ervoor te zorgen dat deze voortdurend voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Partners zullen op de hoogte worden gesteld van noodzakelijke updates in overeenstemming met artikel 13.2.

**Door gebruik te maken van het SpotsBooking platform, erkent u dat u deze Algemene Voorwaarden voor Business Partners hebt gelezen en begrepen en dat u ermee instemt hieraan gebonden te zijn.**