



Algemene Voorwaarden The Digital Concierge B.V.  
d.d. 1/12/2013

Amsterdam

T +31 20 2610979

M [info@thedigitalconciierge.com](mailto:info@thedigitalconciierge.com)

W [www.thedigitalconciierge.com](http://www.thedigitalconciierge.com)

KvK: 58745076 - BTW: NL853163443B01

## **Inhoudsopgave**

A Definities

B Toepasselijkheid

C Aanbod, bestelling en totstandkoming overeenkomst

D Prijzen en tarieven

E Facturering en betaling

F Levering & Levertermijnen

G Communicatie

H Overmacht

I Uitvoering

J Klachten

K Intellectuele en industriële eigendomsrechten

L Persoonsgegevens

M Aansprakelijkheid van The Digital Concierge en vrijwaring

N Beheer van de Applicatie

O Duur van de Overeenkomst

P Beëindiging van de Overeenkomst

Q Support

R Gebruik van de Applicatie door Gast

S Toepasselijk recht



## **Algemene bepalingen**

### **A Definities**

A.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

#### **Aanvraag**

Een handeling van een (rechts)persoon waarmee deze te kennen geeft diensten van The Digital Concierge te willen afnemen.

#### **Diensten**

De door The Digital Concierge te verlenen diensten ten behoeve van Hotelier/Verhuurder, zoals onder meer maar niet uitsluitend het verschaffen van toegang tot de door The Digital Concierge ontwikkelde programmatuur en het verschaffen van de mogelijkheid tot aanpassing van deze programmatuur.

#### **Gast**

De natuurlijke- of rechtspersoon of vennootschap die met een horecabedrijf een horecaovereenkomst heeft gesloten of de natuurlijke perso(o)n(en) aan wie op grond van een met de klant gesloten horecaovereenkomst één of meer horecadienst(en) moet worden verleend

#### **Hotelier/Verhuurder**

De natuurlijke- of rechtspersoon of vennootschap die zijn bedrijf maakt van het verlenen van horecadiensten waarvan als (een van de) hoofddiensten het verstrekken van logies kan worden aangemerkt en waarmee The Digital Concierge een Jaarabonnement is aangegaan.

#### **Jaarabonnement**

Een (schriftelijke) overeenkomst tussen The Digital Concierge en Hotelier/Verhuurder, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Deze zal in de vorm van de Factuur aan de Hotelier/Verhuurder worden verstrekt.

#### **The Digital Concierge**

The Digital Concierge B.V., gevestigd te Amsterdam, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58745076. The Digital Concierge wordt in dit document verder aangeduid als TDC.

#### **Applicatie**

De door The Digital Concierge (of derden in opdracht van The Digital Concierge) ontwikkelde programmatuur (software en firmware), waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen de programmacode voor het opzetten, aanpassen en onderhouden van een (digitale) applicatie waarmee Hotelier/Verhuurder zijn Gasten informatie kan verschaffen over de omgeving.

A.2 Wanneer in deze Algemene Voorwaarden sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per (aangetekende) post of per e-mail, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders bepaald.



## **B Toepasselijkheid**

- B.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van TDC, op alle diensten van TDC en op alle Overeenkomsten (of andere rechtsbetrekkingen) waarbij TDC betrokken is, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dit door TDC schriftelijk is bevestigd. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, (het gebruik van) de website, (het gebruik en beheer van) de Applicatie, API, Content Management Systeem en eventuele overige software.
- B.2 Deze voorwaarden zijn ook, zonder nadere verklaring, van toepassing op alle opvolgende Overeenkomsten tussen TDC en Hotelier/Verhuurder, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk uitgesloten.
- B.3 Bedingen die de kern van de prestatie weergeven worden overeengekomen in een door TDC op te stellen Jaarabonnement.
- B.4 Overeenkomsten welke door tussenkomst van TDC ten behoeve van Hotelier/Verhuurder met een derde partij zijn gesloten voor aanvullende Diensten blijven met de daarbij behorende voorwaarden van die partij, voor die specifieke aanvullende Dienst(en) onverkort van toepassing op de Hotelier/Verhuurder naast de met TDC gesloten Overeenkomst(en).
- B.5 Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden – waaronder mede inkoopvoorwaarden worden verstaan – van Hotelier/Verhuurder maken geen deel uit van de Overeenkomst en binden derhalve TDC niet, tenzij TDC die voorwaarden schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.
- B.6 Bij eventuele tegenstrijdigheid van deze Algemene Voorwaarden met die van Hotelier/Verhuurder, prevaleren deze algemene voorwaarden, tenzij TDC Hotelier/Verhuurder schriftelijk heeft bevestigd dat diens voorwaarden prevaleren.
- B.7 Wanneer deze algemene voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie daarvan deel uit van elke na het moment van inwerkingtreding van de wijziging tot stand gekomen Overeenkomst. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail bekendgemaakt en treden dertig (30) dagen na bekendmaking in werking, danwel op een andere datum die in de bekendmaking is vermeld.
- B.8 Indien Hotelier/Verhuurder de wijzigingen in de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, heeft hij het recht de Overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden op te zeggen zonder dat TDC tot vergoeding van kosten of schade is gehouden. De betaalde huurpenningen zullen pro rato worden gerestitueerd.
- B.9 Hotelier/Verhuurder verklaart door betaling van de factuur in zijn hoedanigheid als eigenaar/beheerder/exploitant/huurder/pachter/vertegenwoordiger of anderszins, de volledig en rechtsgeldig bevoegde partij te zijn om de Overeenkomst aan te gaan en verplicht zich hiervoor op verzoek bewijs te overleggen.
- B.10 Hotelier/Verhuurder is volledig verantwoordelijk voor het handelen, doen en nalaten van haar medewerker(s) en Gebruiker(s) op en/of met systemen en/of Diensten van TDC en de Hotelier/Verhuurder zal haar medewerker(s) en Gebruiker(s) wijzen op deze van toepassing zijnde algemene voorwaarden.

## **C. Aanbod & totstandkoming van het Jaarabonnement**

- C.1 Alle offertes en aanbiedingen van TDC zijn geheel vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald. Indien een offerte of aanbieding van TDC een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod door Hotelier/Verhuurder wordt aanvaard, heeft TDC het recht dit aanbod binnen vijf (5) werkdagen na kennisneming van de aanvaarding door Hotelier/Verhuurder te herroepen.
- C.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de offertes en aanbiedingen van TDC dertig dagen geldig.
- C.3 Het Jaarabonnement komt tot stand door het plaatsen of doen van een schriftelijke of mondelinge (telefonische) Aanvraag tot het aangaan van een Overeenkomst bij TDC en de aanvaarding daarvan door TDC, dan wel op het moment dat TDC een aanvang neemt met de uitvoering van de Aanvraag van de Overeenkomst. Hotelier/Verhuurder aanvaardt door zijn schriftelijke of mondelinge verstrekking van een Aanvraag van de Overeenkomst deze Algemene Voorwaarden.
- C.4 De in C.3 genoemde aanvaarding door TDC kan via elk communicatiemiddel plaatsvinden. Dit geldt eveneens indien de bestelling of aanvraag langs elektronische weg is geplaatst.
- C.5 Op TDC rust geen enkele verplichting om Hotelier/Verhuurder middelen ter beschikking te stellen om invoerfouten en andere fouten gemaakt door Hotelier/Verhuurder te kunnen opsporen of corrigeren. Tussen partijen geldt de inhoud van de Aanvraag van Hotelier/Verhuurder zoals deze door TDC is ontvangen, als juist. Invoerfouten en andere fouten gemaakt bij het verstrekken van de Aanvraag komen voor rekening en risico van de Hotelier/Verhuurder.
- C.6 TDC heeft het recht zonder opgave van reden een potentiële Hotelier/Verhuurder te weigeren.

## **D Prijzen en tarieven**

- D.1 Hotelier/Verhuurder is voor de door TDC te verrichten Diensten een vergoeding verschuldigd zoals omschreven in het Jaarabonnement en/of de Opdracht. Deze vergoeding geldt uitsluitend ten aanzien van de in het Jaarabonnement of Opdracht vermelde Diensten.



D.2 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk met Hotelier/Verhuurder overeengekomen of anders aangegeven, zijn alle door TDC gehanteerde prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen en inclusief administratie en verzendkosten.

D.3 TDC behoudt zich het recht voor de prijzen en tarieven te wijzigen. Gewijzigde prijzen en tarieven gelden behoudens andersluidende afspraak van het moment waarop deze door TDC worden doorgevoerd. Indien Hotelier/Verhuurder niet akkoord wenst te gaan met een door TDC kenbaar gemaakte aanpassing van de prijs, is Hotelier/Verhuurder gerechtigd binnen dertig (30) werkdagen na de kennisgeving daarvan het Jaarabonnement schriftelijk of per e-mail op te zeggen tegen de in de kennisgeving van TDC genoemde datum waarop de prijsaanpassing in werking zou treden. Het betaalde abonnementsgeld zal pro rata worden gerestitueerd.

D.4 TDC behoudt zich het recht voor om stijging van één of meer van de kostenelementen (waaronder ook, doch niet uitsluitend wordt verstaan lonen en sociale premies) aan Hotelier/Verhuurder door te berekenen. Een zodanige prijsverhoging zal minimaal dertig (30) dagen voorafgaand aan de datum waarop zij voor het eerst van toepassing zal zijn, schriftelijk door TDC aan Hotelier/Verhuurder kenbaar worden gemaakt. Hotelier/Verhuurder is in dat geval bevoegd om binnen zes weken na dagtekening van de brief afkomstig van TDC zoals bedoeld in de vorige zin, het Jaarabonnement te ontbinden middels een aangetekend schrijven.

D.5 Prijzen (jaarbijdrage) wordt uitsluitend berekend over het totaal aantal kamers/appartementen op één locatie. Het is de Hotelier/Verhuurder niet toegestaan de Applicatie af te nemen op basis van een deel van de op locatie aanwezig zijnde kamers of appartementen. Van het hier bepaalde kan schriftelijk en uitdrukkelijk worden afgeweken in de overeenkomst.

## **E Facturering en betaling**

E.1 De overeengekomen abonnementsgelden worden per jaar bij vooruitbetaling aan Hotelier/Verhuurder in rekening gebracht. De licentievergoedingen voor het eerste jaar dienen te worden voldaan *voordat* de toegang tot het beheer van de Applicatie wordt verschaft. De abonnementsgelden voor de daarop volgende jaren dienen telkens veertien (14) dagen na de factuur behorende bij deze vernieuwde abonnementsperiode te worden voldaan. Daartoe zal TDC tijdig een (nieuwe) factuur versturen. Van het hier bepaalde kan worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders met Hotelier/Verhuurder is overeengekomen.

E.2 Betaling door Hotelier/Verhuurder dient te geschieden voorafgaand aan de daadwerkelijke levering van toegang en beheer tot de Applicatie op een door TDC aangewezen bank- en/of girorekening, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Betaling dient te geschieden op de wijzen die door TDC worden aangeboden. Deze betaling kan uitsluitend via het internet worden verricht. Daarbij kan de Hotelier/Verhuurder kiezen om betaling via Visa, Mastercard, Paypal of iDeal te verrichten. Van het hier bepaalde kan worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders met Hotelier/Verhuurder is overeengekomen.

E.3 Door Hotelier/Verhuurder gedane betalingen strekken in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en pas daarna tot voldoening van de oudste openstaande en opeisbare facturen, zelfs indien Hotelier/Verhuurder vermeldt dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

E.4 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TDC is het Hotelier/Verhuurder niet toegestaan zijn betalingsverplichting jegens TDC te verrekenen met een vordering van Hotelier/Verhuurder op TDC, uit welke hoofde dan ook.

E.5 TDC heeft het recht op ieder moment vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor de betaling van Hotelier/Verhuurder te verlangen.

E.6 De betalingstermijnen als bedoeld in artikel E.1 zijn fatale termijnen. Bij niet tijdige betaling is Hotelier/Verhuurder dan ook zonder ingebrekestelling in verzuim en is TDC gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente in rekening te brengen.

E.7 Indien Hotelier/Verhuurder niet of niet tijdig betaalt, is Hotelier/Verhuurder aan TDC naast de in artikel E.6 bedoelde rente tevens buitengerechtigde kosten verschuldigd, welke zullen worden berekend aan de hand van Aanbeveling II van het rapport Voorwerk II, onverminderd het recht van TDC om de werkelijk gemaakte kosten, waaronder eventuele gerechtelijke en buitengerechtigde kosten, aan Hotelier/Verhuurder in rekening te brengen, indien deze het aldus berekende bedrag te boven mocht gaan.

E.8 In geval van niet of niet-tijdige betaling door Hotelier/Verhuurder dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op Hotelier/Verhuurder rustende verplichting is TDC gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtigd te ontbinden en verdere leveranties respectievelijk te verrichten Diensten te staken, onverminderd het recht van TDC om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de Ontbinding van de Overeenkomst geleden schade van Hotelier/Verhuurder te vorderen.

E.9 Facturering vindt *uitsluitend* digitaal plaats (per e-mail) en wordt geadresseerd aan het door Hotelier/Verhuurder opgegeven e-mailadres.

E.10 Indien een factuur na het verstrijken van de in E.1 bedoelde termijn niet of niet volledig is voldaan zal vanaf dat tijdstip aan de Hotelier/Verhuurder een kredietbeperkingstoeslag ter grootte van 2% in rekening worden gebracht, zonder dat hiertoe een nadere ingebrekestelling zal zijn vereist;



E.11 Indien een factuur na het verstrijken van de in E.1 bedoelde termijn niet of niet volledig is voldaan heeft TDC het recht, voor elke aan de Hotelier/Verhuurder verzonden betalingsherinnering, aanmaning e.d., een bedrag van tenminste € 20,00 (twintig Euro) ter zake administratiekosten bij de Hotelier/Verhuurder in rekening te brengen. TDC zal dit in de overeenkomst en/of op de factuur vermelden.

## **F Levering en levertermijnen**

F.1 TDC zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst de toegang verschaffen tot de Applicatie.

F.2 Alle door TDC gehanteerde leveringstermijnen zijn streeftermijnen en derhalve geen fatale termijnen.

F.3 TDC is gerechtigd de nakoming (levering) van zijn verplichtingen jegens afnemers op te schorten, zolang Hotelier/Verhuurder niet aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van enige met TDC bestaande rechtsverhouding heeft voldaan.

## **G Communicatie**

G.1 Alle kennisgevingen in het kader van de naleving van het Jaarabonnement en deze Algemene Voorwaarden dienen schriftelijk te worden gedaan. Om haar werking te hebben, dient de kennisgeving de ontvangende partij te hebben bereikt. De bewijslast ter zake rust op de partij die de kennisgeving verzendt.

## **H Overmacht**

H.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst die TDC of Hotelier/Verhuurder niet kan worden toegerekend (waaronder oorlog, mobilisatie, onlusten, overstromingen, gesloten scheepvaart en andere stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven, brand, machinebreuk en andere ongevallen, maatregelen van overheidswege, niet-levering van noodzakelijke materialen en halffabrikaten aan TDC door derden en andere onvoorziene omstandigheden, ook in het land van herkomst der materialen en/of halffabrikaten, welke de normale bedrijfsgang storen en de uitvoering van een Overeenkomst vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) omdat zij niet te wijten is aan de schuld van TDC of Hotelier/Verhuurder, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van TDC of Hotelier/Verhuurder komt.

H.2 In geval van overmacht zal TDC daarvan onverwijld mededeling doen aan de Hotelier/Verhuurder. Ingeval van overmacht aan de zijde van de Hotelier/Verhuurder is TDC gerechtigd te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd, dat de uitvoering hiervan alsnog mogelijk wordt. De ten gevolge van een dergelijke wijziging meer of minder gemaakte kosten zullen tussen partijen worden verrekend.

## **I. Uitvoering**

I.1 TDC zal zich inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Hotelier/Verhuurder schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Niet gegarandeerd kan worden dat de Diensten te allen tijde beschikbaar zijn.

I.2 TDC staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de Diensten voor het doel dat de Hotelier/Verhuurder voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan TDC kenbaar is gemaakt. Hieronder wordt mede maar niet uitsluitend begrepen de situatie dat het Hotelier/Verhuurder niet lukt (extra) omzet en/of inkomsten te genereren. De Hotelier/Verhuurder doet derhalve afstand van zijn recht op vernietiging of wijziging van de Overeenkomst wegens dwaling als bedoeld in artikel 6:228 en 6:230 Burgerlijk Wetboek.

I.3 TDC behoudt zich het recht voor informatie en afbeeldingen zoals opgegeven door Hotelier/Verhuurder in de Applicatie te controleren op juistheid.

I.4 TDC behoudt zich het recht voor informatie en afbeeldingen zoals opgegeven door Hotelier/Verhuurder te weigeren.

I.5 Hotelier/Verhuurder is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van de in de Applicatie opgegeven informatie. Ook al wordt deze, op aangeven van Hotelier/Verhuurder, door TDC ingevoerd.

I.6 TDC is gerechtigd de uitvoering van het Jaarabonnement of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door derden, indien dat naar de mening van TDC een goede of efficiënte uitvoering van de Opdracht bevordert. Deze derden kunnen een direct beroep op deze algemene voorwaarden doen tegenover de Hotelier/Verhuurder. De werking van artikel 7:404 BW wordt ter zake uitdrukkelijk uitgesloten.

I.7 Het is TDC toegestaan naam en logo van Hotelier/Verhuurder te gebruiken voor promotionele doeleinden, waaronder mede inbegrepen maar niet uitsluitend het opnemen van voorbeelden / afbeeldingen en dergelijke van Systemen in een portfolio, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk uitgesloten door beide partijen per Jaarabonnement.

I.8 Hotelier/Verhuurder verkrijgt met het Jaarabonnement het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om via de door TDC te verzorgen programmatuur de Applicatie voor eigen doeleinden te exploiteren.

I.9 Hotelier/Verhuurder is verantwoordelijk voor alle gebruik van de Applicatie.



I.10 Hotelier/Verhuurder zal voor de uitvoering van de Opdracht benodigde gegevens en informatie verstrekken die TDC meent nodig te hebben. Daarnaast is Hotelier/Verhuurder gehouden alle overige feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van het Jaarabonnement te verstrekken.

I.11 Hotelier/Verhuurder dient zich te onthouden van ongeoorloofd gebruik van de Applicatie en zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen door TDC mag worden verwacht van een zorgvuldig gebruiker. In het bijzonder zal Hotelier/Verhuurder bij het gebruik van de Diensten: (a) geen gegevens plaatsen in de Applicatie die inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden; (b) geen producten of diensten aanbieden die gestolen zijn, in strijd zijn met wettelijke bepalingen of anderszins inbreuk maken op rechten van derden; (c) geen gegevens verspreiden die in strijd zijn met wettelijke bepalingen, de openbare orde en de goede zeden; niet opzettelijk virussen of andere programma's verspreiden of laten verspreiden die schade toe kunnen brengen aan apparatuur, programmatuur of gegevens van derden; (e) zich geen toegang (trachten te) verschaffen tot computers of computersystemen waarvoor hij niet geautoriseerd is ('hacken'); (f) geen in de Applicatie geplaatste gegevens van andere gebruikers van de Diensten veranderen, wissen of onbruikbaar maken of gegevens aan die gegevens van derden toevoegen zonder toestemming van de desbetreffende derde; (g) niet op een zodanige wijze gebruik maken van de Applicatie dat daardoor de juiste werking daarvan wordt verhinderd, dan wel dat hierdoor schade of hinder aan andere gebruikers van de Applicatie kan worden toegebracht; (h) zich onthouden van het op enigerlei wijze ter beschikking stellen van zijn Gebruikersnaam of (een deel van) de Applicatie aan derden. Hotelier/Verhuurder zal zijn Gebruikersnaam strikt persoonlijk en geheim houden; (i) alle aanwijzingen van TDC die worden gegeven in verband met het gebruik van haar Applicatie opvolgen.

I.12 Onverminderd haar overige rechten op grond van de wet of het Jaarabonnement behoudt TDC zich het recht voor haar verplichtingen jegens Hotelier/Verhuurder op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden indien deze handelt, of redelijkerwijs wordt vermoed te handelen in strijd met artikel I.9, zonder dat TDC tot enige schadevergoeding is gehouden.

I.13 Hotelier/Verhuurder verplicht zich de Applicatie gratis aan haar gasten ter beschikking te stellen. Van het hier bepaalde kan worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders met Hotelier/Verhuurder is overeengekomen.

I.14 Hotelier/Verhuurder geeft door middel van het verstrekken van een 5-cijferige code aan haar Gast(en) toestemming aan deze Gast(en) de Applicatie te gebruiken en de informatie daarmee in te zien, danwel te gebruiken.

## **J Klachten**

J.1 Tenzij anders is overeengekomen dient Hotelier/Verhuurder klachten over de Applicatie en/of (aanvullende) Diensten binnen zeven (7) werkdagen na aanvang van de online-terbeschikkingstelling van de Applicatie respectievelijk na levering van de (aanvullende) Diensten schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klachten aan TDC mede te delen. Bij gebreke van een dergelijke mededeling vervalt elke aanspraak jegens TDC ter zake van gebreken in geleverde Applicatie en Diensten.

## **K Intellectueel en industriële eigendomsrechten**

K.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Applicatie en eventuele aanvullende Diensten berusten bij TDC respectievelijk bij haar licentiegevers.

K.2 Hotelier/Verhuurder verkrijgt, voor zover noodzakelijk voor gebruikmaking van de Applicatie en eventuele aanvullende Diensten, een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht met betrekking tot deze intellectuele eigendomsrechten.

## **L Persoonsgegevens**

L.1 Hotelier/Verhuurder en TDC zullen alle op hun rustende verplichtingen op het gebied van privacywetgeving nakomen.



## **M Aansprakelijkheid van The Digital Concierge en vrijwaring**

M.1 Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de volledige omvang van de verplichtingen van TDC en aansprakelijkheden met betrekking tot de levering van de Applicatie en het verlenen van (aanvullende) Diensten.

M.2 TDC is niet gebonden aan enige garanties, voorwaarden of andere bepalingen behoudens die welke expliciet in de Overeenkomst worden vermeld.

M.3 De maximale totale aansprakelijkheid van de ene partij jegens de andere voor alle aanspraken van welke soort dan ook met betrekking tot deze Overeenkomst, hetzij bij contract, garantie, voorwaarde, onrechtmatige daad, strikte aansprakelijkheid, verordening of anderszins is beperkt tot de door Hotelier/Verhuurder op grond van de Overeenkomst verschuldigde vergoeding voor een periode van drie (3) maanden voorafgaand aan het moment waarop de schade is ontstaan. In geen geval zal het verhaal, ongeacht of deze op een enkele vordering of op meerdere vorderingen zijn gebaseerd, meer bedragen dan duizend euro (€ 1.000,- euro)

M.4 Afhankelijk van artikel M.8 zullen partijen in geen geval hetzij ten gevolge van een breuk van contract, garantie, voorwaarde, onrechtmatige daad, strikte aansprakelijkheid, verordening of anderszins aansprakelijk zijn jegens de ander voor speciale, gevolg-, incidentele-, of indirecte schade (met inbegrip van gedeelde zakelijke winst of inkomsten, verlies van contracten, verlies van gegevens, onderbreking in gebruik, onbeschikbaarheid van gegevens, of de kosten van het verwerven van substitutiegoederen) of voor schade door schuld of smartengeld.

M.5 De beperkingen zoals uiteengezet in bepalingen M.3 en M.4 zijn niet van toepassing op (1) vorderingen door TDC jegens Hotelier/Verhuurder voor schending van intellectueel eigendomsrecht, of (2) voor betaling van het door Hotelier/Verhuurder aan TDC verschuldigde bedrag voor het Framework en (aanvullende) Diensten die op grond van de Overeenkomst zijn gekocht.

M.6 In geen geval is TDC aansprakelijk voor de wijze waarop de Hotelier/Verhuurder, haar medewerkers of derden gebruik maken van de Applicatie. Met name, maar niet uitsluitend, zal de Hotelier/Verhuurder TDC vrijwaren voor aanspraken door derden welke betrekking hebben op de inhoud van de Applicatie en het doel wat daarmee wordt nagestreefd.

M.7 TDC kan geen aansprakelijkheid dragen voor de gevolgen van het verlies van content die is opgeslagen in de Applicatie en (aanvullende) Diensten van TDC.

M.8 Niets in de Overeenkomst zal de aansprakelijkheid van TDC beperken of uitsluiten

a) voor overlijden of persoonlijk letsel veroorzaakt door de nalatigheid van TDC;

b) voor fraude verricht door TDC

c) voor schending van de verplichtingen onder geldende nationale wetten met een dwingend karakter door TDC;

d) aansprakelijkheid die bij wet niet kan worden uitgesloten in de Overeenkomst.

M.9 Alle garanties, voorwaarden of andere bepalingen betreffende de Applicatie of (aanvullende) Diensten die anderszins kunnen worden geacht deel uit te maken van de Overeenkomst bij verordening, jurisprudentie, wetten die gelden in het land waar Hotelier/Verhuurder de Applicatie of Diensten aanschaf of anderszins (met inbegrip van maar zonder beperking enige impliciete bepaling met betrekking tot kwaliteit, doelmatigheid, redelijke zorg en vaardigheid) worden hierbij nadrukkelijk uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.

M.10 In het bijzonder draagt TDC geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door hacking, voor zover dit niet te wijten is aan opzet of grove schuld aan TDC.

M.11 De in deze Overeenkomst beschreven rechtsmiddelen zijn de enige en exclusieve rechtsmiddelen van Hotelier/Verhuurder voor aanspraken jegens TDC op grond van of in verband met deze Overeenkomst. Hotelier/Verhuurder doet afstand van rechten of aanspraken die kunnen voortkomen uit de weigering van TDC om de Bestelling van Hotelier/Verhuurder te aanvaarden.

M.12 Hotelier/Verhuurder zal TDC en door haar ingeschakelde derden vrijwaren voor alle aanspraken van derden terzake van aansprakelijkheid, schade en kosten, ontstaan als gevolg van of verband houdende met het gebruiken of niet-gebruiken door Hotelier/Verhuurder van de Diensten.



## **N. Beheer van de Applicatie**

N.1 TDC is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar Applicatie (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik er van te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de Applicatie, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die Applicatie, dit alles wel met voorafgaande uitdrukkelijke mondelinge danwel schriftelijke toestemming van Hotelier/Verhuurder.

N.2 TDC is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de toegangsprocedure en toegangscode(s) van de Applicatie indien dit een verbetering in functionaliteit en/of veiligheid oplevert en zal de Hotelier/Verhuurder hiervan vooraf op de hoogte stellen.

N.3 TDC behoudt zich het recht voor de aan de Hotelier/Verhuurder verstrekte toegang tot de Applicatie te blokkeren en/of de Applicatie buiten gebruik te stellen wanneer de Hotelier/Verhuurder handelt in strijd met het in artikel I gestelde. De Hotelier/Verhuurder blijft in dat geval verplicht de factuur volledig te voldoen en de eventuele schade te vergoeden.

N.4 TDC behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de Diensten. TDC zal zich inspannen om wijzigingen die een beperking van de kernfuncties van de Applicatie inhouden vooraf, met inachtneming van een redelijke termijn, te melden, tenzij dit redelijkerwijs of technisch niet mogelijk is. Indien Hotelier/Verhuurder niet akkoord wenst te gaan met een wijziging van de Applicatie zoals genoemd in het voorgaande lid, is Hotelier/Verhuurder gerechtigd binnen dertig (30) werkdagen na de kennisgeving daarvan de Overeenkomst schriftelijk of per e-mail op te zeggen.

N.5 TDC kan de Applicatie mogelijk uitbreiden met modules die nieuwe functionaliteiten bevatten. Modules die aan nieuwe gebruikers tegen betaling worden aangeboden, vallen niet automatisch onder de reikwijdte van het Jaarabonnement. Indien Hotelier/Verhuurder gebruik wenst te maken van deze modules dient zij hierover nadere afspraken te maken met TDC.

## **O. Duur van de overeenkomst**

O.1 De Overeenkomst met de Hotelier/Verhuurder wordt aangegaan voor de duur van minimaal twaalf (12) maanden, ingaande vanaf de dagtekening van de factuur. De voor een betreffende service geldende minimale looptijd wordt door Hotelier/Verhuurder geaccordeerd via het bestelproces.

O.2 De huurperiode wordt na afloop van de periode zoals vermeld in O.1. automatisch verlengd voor onbepaalde tijd en is vervolgens per maand opzegbaar. Deze opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden, voor de eerste dag van de maand die voorafgaat aan de maand waarna men niet langer aan de overeenkomst gebonden wenst te zijn.

O.3 De Overeenkomst kan door TDC schriftelijk of per e-mail opgezegd worden aan het einde van de initiële periode, welke opzegging zonder reden en motivering mag plaatsvinden.

## **P. Beëindiging van de overeenkomst**

P.1 Overeenkomsten eindigen middels opzegging door een van beide partijen bij de Overeenkomst (in het kader van artikel O.2). De opzegging dient te geschieden per e-mail (aan [info@thedigitalconcierge.com](mailto:info@thedigitalconcierge.com)) of schriftelijk, onder vermelding van de bij TDC bekend zijnde naam en de accommodatie. Telefonische opzeggingen worden nadrukkelijk niet geaccepteerd.

P.2 Opzegging kan geschieden tot veertien (14) dagen voor de (automatische) verlengingsdatum na het eerste jaar van de looptijd van de licentie. Wordt niet voor die termijn opgezegd, dan wordt de termijn stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. Vervolgens is het Jaarabonnement per maand opzegbaar.

P.3 Bij opzeggingen anders dan op de hiervoor bedoelde wijze(n), bijvoorbeeld bij tussentijdse opzegging vindt geen restitutie van reeds betaalde bedragen plaats.

P.4 TDC is, onverminderd haar recht tot ontbinding in geval van toerekenbare tekortkoming op grond van het bepaalde in artikel 6:265 Burgerlijk Wetboek, bevoegd de Overeenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Hotelier/Verhuurder

a. diens faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;

b. surseance van betaling aanvraagt of aan hem surseance van betaling wordt verleend;

c. zijn onderneming liquideert en/of zijn activiteiten staakt en/of zijn bedrijfsactiviteiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TDC ingrijpend wijzigt of aan een derde overdraagt.

d. ten laste van Hotelier/Verhuurder beslag wordt gelegd op diens goederen ter zake van substantiële schulden en dit beslag langer dan twee maanden wordt gehandhaafd.

P.5 In geval van beëindiging van de Overeenkomst zijn alle door Hotelier/Verhuurder aan TDC verschuldigde betalingen onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.

P.6 TDC is wegens voornoemde beëindiging van de Overeenkomst jegens Hotelier/Verhuurder nimmer tot enige schadevergoeding of betaling gehouden, onverminderd het recht van TDC op volledige schadevergoeding wegens schending door Hotelier/Verhuurder van zijn verplichtingen als hiervoor bedoeld en onverminderd Hotelier/Verhuurders overige ter zake toekomstige rechten.

P.7 Indien Hotelier/Verhuurder of TDC gerechtigd is de Overeenkomst te ontbinden en hij van dit recht gebruik maakt, is Hotelier/Verhuurder verplicht TDC over het reeds uitgevoerde gedeelte van de Overeenkomst naar evenredigheid te betalen en alle in het kader van de Overeenkomst door TDC gemaakte kosten te vergoeden.





P.8 Beëindiging van de overeenkomst door TDC is daarnaast mogelijk ingeval TDC een vertrouwensbreuk met Hotelier/Verhuurder aanwezig acht of ingeval gedurende de uitvoering van een opdracht door TDC een wezenlijk belangenconflict bestaat of dreigt te ontstaan met een opdracht van een andere Hotelier/Verhuurder. De overige bepalingen in dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing.

P.9 Na beëindiging van de Overeenkomst is Hotelier/Verhuurder verplicht om op eerste verzoek van TDC daartoe, medewerking te verlenen tot het afgeven aan, dan wel het laten terugnemen door TDC van Programmatuur en/of bijbehorende documentatie alsmede back-ups daarvan.

## **Q Support**

Q.1 TDC verleent telefonische, schriftelijke of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen van Opdrachtgever over het gebruik van de bestelde en geleverde Applicatie.

Q.2 Alle ondersteuningsdiensten worden verleend op in Nederland gebruikelijke werkdagen, ten minste tussen 9.00 en 17.00 uur. Precieze data en tijden worden in onderling overleg schriftelijk vastgesteld.

Q.3 The Digital Concierge zal in geen geval gehouden zijn ondersteuning te verlenen, indien de vragen in verband staan met:

- a) modificatie van de Applicatie anders dan modificatie van inhoudelijke informatie waarvoor de Applicatie bedoelt is, van welke aard ook, niet verricht door TDC;
- b) het gebruik van de Applicatie op een wijze of in verband met andere Programmatuur of niet omschreven in de daarbij behorende documentatie of anderszins, niet toegestaan onder deze Jaarabbonnement;
- c) opzettelijk onjuist gebruik van de Applicatie al dan niet door Hotelier/Verhuurder zelf;
- d) onvolkomenheden of fouten in niet van TDC afkomstige Programmatuur, in hardware, in communicatieapparatuur, in randapparatuur of in andere apparatuur of Programmatuur.

Q.4 Onder Ondersteuningsdiensten wordt niet verstaan het oplossen van problemen met:

- a) Systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
- b) Support op locatie;
- c) Het op de verzoek van Hotelier/Verhuurder uitbreiden van de functionaliteit van de Applicatie;
- d) Het geschikt maken van de Applicatie voor een andere dan de oorspronkelijke configuratie;

## **R Gebruik van de Applicatie door Gast**

R.1 Het gebruik van de Applicatie door Gast(en) is voor eigen rekening en risico.

R.2 Indien de Gast die als gebruiker van de Applicatie optreedt jonger is dan 16 jaar dient hij voor het gebruik van de Applicatie de toestemming van zijn ouder of zijn wettelijke vertegenwoordiger te hebben.

R.3 Om van de Applicatie gebruik te kunnen maken, dient de Gast zelf op eigen kosten zorg te dragen voor de daarvoor noodzakelijke apparatuur, systeemprogrammatuur en (internet)verbinding.

R.4 Alle intellectuele eigendomsrechten en/of vergelijkbare rechten op de (inhoud van de) Applicatie, waaronder de onderliggende software, afbeeldingen, video- en geluidsfragmenten, berusten uitsluitend en exclusief bij TDC, dan wel bij de Hotelier/Verhuurder.

R.5 De Applicatie is met de grootste zorg samengesteld. TDC kan echter niet garanderen dat de Applicatie altijd zonder onderbreking, fouten of gebreken beschikbaar zal zijn of zal werken en dat de verschaft informatie volledig, juist of up-to-date is. TDC houdt zich het recht voor de Applicatie (onaangekondigd) tijdelijk of permanent te staken, zonder dat de Gebruiker daar enige rechten uit kan ontleen.

R.6 De Gast kan het gebruik van de Applicatie op ieder gewenst moment beëindigen, door de Applicatie van zijn mobiele apparaat te verwijderen of te deïnstalleren.

## **S Toepasselijk recht**

S.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing

S.2 Alle geschillen, voortvloeiend uit of samenhangend met de Overeenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van TDC, voor zover wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.

-----

