

## ZAKENREISOVEREENKOMST

Deze Zakenreisovereenkomst ("**Overeenkomst**") is een juridische overeenkomst tussen:

- (1) Booking.com B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid onder Nederlands recht, met als geregistreerd adres Herengracht 597, 1017 CE, Amsterdam, Nederland ("**Booking.com**", "**wij**", "**we**", "**ons**" of "**onze**"); en
- (2) de organisatie of persoon die zich voor de Service op ons Platform ("**Zakelijke Klant**", "**u**", "**uw**") heeft geregistreerd, elk een "**Partij**" en samen de "**Partijen**".

In deze Overeenkomst staan de algemene voorwaarden die op uw gebruik van onze Service van toepassing zijn.

U kunt een aanvraag indienen om Zakelijke Klant te worden door op ons Platform de online registratieprocedure voor zakelijke klanten te voltooien. Door alle benodigde velden van het online formulier in te vullen en op de knop 'Verzenden' te klikken, biedt u aan om een Zakelijke Klant te worden. U wordt echter pas een Zakelijke Klant wanneer Booking.com uw registratie bevestigt. Op dat moment treedt deze Overeenkomst in werking. Deze Overeenkomst loopt vervolgens net zolang door tot deze in overeenstemming met clause 3 wordt beëindigd.

Houd er rekening mee dat wij de Service niet exclusief aan u leveren en dat we dezelfde of vergelijkbare services aan anderen kunnen leveren.

### 1. Definities

- 1.1 Onder "**Ingangsdatum**" wordt verstaan de datum waarop Booking.com uw aanvraag om zakelijke klant van Booking.com te worden bevestigt.
- 1.2 "**Distributiepartners**" betekent een extern gelieerd (distributie)bedrijf dat de listings van Leveranciers op het Platform promoot.
- 1.3 Onder "**Platform**" wordt verstaan de website en app (inclusief mobiel) waarop de Service beschikbaar wordt gesteld door Booking.com en die in het bezit is van en wordt beheerst, beheerd, onderhouden en/of gehost in overeenstemming met de [Gebruiksvoorwaarden](#).
- 1.4 Onder "**Reservering**" wordt verstaan de betekenis zoals gegeven in clause 2.2.
- 1.5 Onder "**Service**" wordt verstaan de online reserveringsservice (inclusief de facilitering van betalingen) voor zakelijke klanten van verschillende producten en services voor zakenreizen die van tijd tot tijd door Leveranciers op het Platform beschikbaar worden gesteld.
- 1.6 Onder "**Leverancier**" wordt verstaan de aanbieder van een Reisarrangement.
- 1.7 Onder "**Reisarrangementen**" wordt verstaan accommodatie (bijv. hotel, motel, appartement, bed & breakfast), vervoer (bijv. vluchten, trein- en busreizen en transfers) touroperators, verzekeringen, en elk(e) ander(e) reisproduct of -service, of gerelateerd daaraan, dat/die van tijd tot tijd voor reservering door zakelijke klanten op het Platform beschikbaar wordt gesteld.

### 2. Deze Zakenreisovereenkomst

- 2.1 Via het Platform bieden wij (Booking.com B.V. en diens Distributiepartners) een online platform waar:
  - (a) Leveranciers Reisarrangementen voor reservering kunnen adverteren; en
  - (b) Zakelijke klanten die Reisarrangementen voor zakelijke doeleinden kunnen reserveren.

- 2.2 Als Zakelijke Klant kunt u verzoeken om Reisarrangementen voor zakelijke doeleinden te boeken via ons Platform indienen. Elk verzoek tot reservering dat u indient, en elke reservering die door ons namens de Leverancier wordt bevestigd (een "**Reservering**"), wordt gemaakt op basis van en is onderworpen aan de algemene voorwaarden van deze Overeenkomst.
- 2.3 De Service die wij u verlenen met betrekking tot elke Reservering maakt deel uit van deze Overeenkomst en betreft geen afzonderlijk contract.
- 2.4 Booking.com kan deze Overeenkomst van tijd tot tijd bijwerken en aanpassen, onder voorbehoud van voorafgaande communicatie (bijvoorbeeld e-mail of systeemkennisgeving) aan de Zakelijke Klant, met inachtneming van een opzegtermijn van 15 dagen. Elke bijgewerkte of aangepaste versie vervangt de bestaande (huidige) versie.

### **3. Termijn en beëindiging**

3.1 Deze Overeenkomst begint op de Ingangsdatum en loopt door totdat deze wordt beëindigd in overeenstemming met de voorwaarden van deze clause 3.

3.2 Elke Partij mag deze Overeenkomst beëindigen door de andere Partij 7 dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte te stellen.

3.3 Elke Partij mag deze Overeenkomst onmiddellijk beëindigen door de andere Partij schriftelijk op de hoogte te stellen als:

- (a) de andere Partij een wezenlijke schending heeft begaan van haar verplichtingen in het kader van deze Overeenkomst en deze wezenlijke schending niet uiterlijk veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving heeft verholpen;
- (b) de andere Partij de handel opschort of staakt of aangeeft dat zij van plan is de handel te staken of niet meer in staat is haar schulden te betalen wanneer deze opeisbaar worden; of
- (c) de andere Partij een curator, vereffenaar of beheerder heeft aangesteld, of een rechtsgeldig besluit aanneemt voor liquidatie (behalve als deze dient voor een fusie, reconstructie of reorganisatie) of een Hof een gerechtelijk bevel daartoe uitvaardigt of zich een vergelijkbare gebeurtenis voordoet.

3.4 Beëindiging van deze Overeenkomst in overeenstemming met clauses 3.2 en 3.3 is niet van invloed op eventueel bevestigde maar niet uitgevoerde Reserveringen die op de datum van beëindiging bestaan. Deze worden nog steeds beheerst door de voorwaarden van deze Overeenkomst.

### **4. Reikwijdte van onze Service**

4.1 Booking.com bezit, beheerst of exploiteert de Reisarrangementen of de Leveranciers niet.

4.2 Door via het Platform een reservering te maken, gaat u een directe (wettelijke bindende) contractuele relatie aan met de Leverancier(s) van de/het Reisarrangement(en). Vanaf het moment dat u uw Reservering maakt, treden wij of onze Partners uitsluitend op als tussenpersoon tussen u en de Leverancier, waarbij wij de gegevens van uw Reservering doorgeven aan de betreffende Leverancier(s) en u een bevestigingsmail sturen voor en namens de Leverancier.

4.3 Bij het verlenen van onze Service is de informatie die wij of onze Partners openbaar maken gebaseerd op de informatie die ons door de Leveranciers wordt verstrekt. De Leveranciers krijgen daarom toegang tot een extranet waar zij de volledig verantwoordelijkheid hebben voor het bijwerken van alle prijzen, beschikbaarheid en andere informatie die op ons Platform wordt getoond. Hoewel we

redelijke vaardigheid en zorg zullen inzetten bij het uitvoeren van onze Service, zullen we niet controleren of, en kunnen we niet garanderen dat, alle informatie nauwkeurig, volledig of juist is, noch kunnen we verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele fouten (met inbegrip van evidente en typografische fouten), onderbrekingen (hetzij als gevolg van een (tijdelijke en/of gedeeltelijke) storing, reparatie, upgrade of onderhoud van ons Platform of anderszins), onnauwkeurige, misleidende of onjuiste informatie of het niet leveren van informatie. Iedere Leverancier blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, volledigheid en juistheid van de (beschrijvende) informatie (inclusief prijzen en beschikbaarheid) die op ons Platform wordt getoond. Ons Platform vormt geen aanbeveling of onderschrijving van de kwaliteit, het serviceniveau, de kwalificatie of (sterren)classificatie van een Leverancier (of diens faciliteiten, locatie, producten of services) die beschikbaar worden gesteld, en dient ook niet als zodanig te worden beschouwd.

4.4 Onze Service wordt uitsluitend beschikbaar gesteld aan de Zakelijke Klant om zakenreizen te regelen voor eigen gebruik. Daarom is het niet toegestaan om enige content of informatie, software, reserveringen, tickets, producten of services die beschikbaar zijn op ons Platform door te verkopen, te deeplinken, te gebruiken, te kopiëren, te volgen (bijv. door middel van spiders en scrapen), weer te geven, te downloaden of te reproduceren voor welke commerciële of competitieve activiteiten of doeleinden dan ook.

## **5. Prijzen, doorgestreepte prijzen en Besteprijsgarantie**

5.1 De prijzen op ons Platform zijn zeer concurrerend. Alle kamerprijzen zijn per kamer voor uw volledige verblijf en alle getoonde prijzen zijn inclusief btw/verkoopbelasting en alle overige belastingen (onderworpen aan wijzigingen van die belastingen), tenzij anders vermeld op ons Platform, het ticket of in de bevestigingsmail. Ticketprijzen zijn per persoon of groep en afhankelijk van geldigheid, zoals aangegeven op het ticket, indien van toepassing. Van toepassing zijnde toeslagen en belastingen (inclusief toeristenbelasting) mogen in het geval van no-show- of annuleringskosten door de Leverancier in rekening worden gebracht. Van toepassing zijnde belastingen mogen in het geval van no-show- of annuleringskosten door de Leverancier in rekening worden gebracht.

5.2 Soms zijn er voor een specifiek verblijf, product of service goedkopere prijzen op ons Platform beschikbaar. Op deze door Leveranciers beschikbaar gestelde prijzen kunnen echter speciale restricties en voorwaarden van toepassing zijn; ze kunnen bijvoorbeeld niet-annuleerbaar en niet-terugbetaalbaar zijn. Controleer grondig de betreffende product-, service- en reserveringsvoorwaarden en -gegevens om te verifiëren of er sprake is van zulke voorwaarden, voordat u uw reservering maakt.

5.3 De voor kamers getoonde doorgestreepte prijs is gebaseerd op de twee na hoogste huidige prijs van de Leverancier voor uw product of service met dezelfde boekingsvoorwaarden voor een periode van 30 dagen rond uw incheckdatum (15 dagen vóór en 15 dagen na de incheckdatum; als er minder dan 15 dagen tussen vandaag en de incheckdatum liggen, gebruiken we het overeenkomende aantal dagen na de incheckdatum om tot een totaal van 30 dagen te komen). Om ervoor te zorgen dat we een eerlijke vergelijking maken, gebruiken we altijd dezelfde reserveringsvoorwaarden (bijv. maaltijden, annuleringsvoorwaarden en kamertype). Dit betekent dat u dezelfde kamer voor een lagere prijs krijgt in vergelijking met andere incheckdata in dezelfde tijd van het jaar.

5.4 Wij willen dat u de laagst mogelijke prijs betaalt voor het product en de service van uw keuze. Mocht u het via het Platform geboekte product/service van uw keuze met dezelfde reserveringsvoorwaarden tegen een lager prijs op het internet vinden nadat u via ons een Reservering heeft gemaakt, dan betalen wij u het verschil terug tussen onze prijs en de lagere prijs volgens de algemene voorwaarden van de Besteprijsgarantie.

5.5 De valutacalculator dient slechts ter informatie en u moet er niet van uitgaan dat deze nauwkeurig en realtime is; de werkelijke prijzen kunnen verschillen.

5.6 Duidelijke fouten en vergissingen (inclusief drukfouten) zijn niet bindend.

5.7 Alle speciale aanbiedingen en promoties zijn als zodanig gemarkeerd.

## **6. Privacy en bescherming van persoonsgegevens**

6.1 Partijen zullen commercieel redelijke inspanningen leveren om de vertrouwelijkheid en privacy van alle persoonlijke gegevens die in de context van deze Overeenkomst worden verwerkt, te waarborgen en deze te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik of vrijgave. Tenzij in deze Overeenkomst anders is bepaald, stemt elke Partij ermee in zich te houden aan de toepasselijke (gegevens- en e-privacy)-wetten en -voorschriften van de jurisdictie waar die Partij is gevestigd (waaronder (indien van toepassing) de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (de "AVG") en de wetgeving van de EU-lidstaten ter uitvoering van de AVG en de Richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie (2002/58/EG), zoals gewijzigd of vervangen.

6.2 Elke Partij verwerkt persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en is verantwoordelijk voor de eigen naleving van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming voor dergelijke verwerkingsactiviteiten.

6.3 De Zakelijke Klant begrijpt en stemt ermee in dat Booking.com alle verzamelde persoonsgegevens die betrekking hebben op de Zakelijke Klant en/of personen die namens Booking.com handelen, zal verwerken in overeenstemming met de privacyverklaring van Booking.com voor zakelijke partners, en de privacyverklaring van Booking.com.

## **7. Gratis**

7.1 Onze service is gratis omdat wij, in tegenstelling tot veel andere partijen, u geen kosten in rekening brengen voor onze Service of extra (reserverings)kosten aan de prijs toevoegen.

7.2 Leveranciers kunnen een commissie (een klein percentage van de productprijs (bijv. kamerprijs)) betalen aan Booking.com nadat het Reisarrangement is voltooid.

## **8. Creditcard of bankoverschrijving**

8.1 Indien van toepassing en beschikbaar, bieden bepaalde Leveranciers de mogelijkheid om Reserveringen tijdens het reserveringsproces aan de Leverancier te betalen (geheel of gedeeltelijk en zoals vereist volgens de betalingsvoorwaarden van de Leverancier) via een beveiligde online betaling (voor zover dit door uw bank wordt aangeboden en ondersteund). Voor bepaalde producten en services faciliteert Booking.com (via externe betalingsverwerkers) de betaling van het betreffende Reisarrangement (d.w.z. de service voor betalingsverwerking) voor en namens de Leverancier (Booking.com handelt nooit als de erkende verkoper). De betaling wordt via een externe betalingsverwerker veilig verwerkt van uw creditcard/debetkaart of bankrekening naar de bankrekening van de Leverancier. Elke door ons gefaciliteerde betaling die voor en namens de Leverancier wordt gedaan en naar de Leverancier wordt overgeschreven, vormt in elk geval een betaling (geheel of gedeeltelijk) door u, van de boekingsprijs van het Reisarrangement als bevrijdende betaling (geheel of gedeeltelijk) van een dergelijke verschuldigde en betaalbare prijs en u kunt die betaalde gelden niet terugvorderen.

8.2 Voor bepaalde (niet-terugbetaalbare) prijzen of speciale aanbiedingen, dient u er rekening mee te houden dat Leveranciers betaling vooraf kunnen eisen per bankoverschrijving (indien beschikbaar) of per creditcard, en daarom kan wanneer de Reservering wordt gemaakt uw creditcard worden gepreautoriseerd of een bedrag in rekening worden gebracht (soms zonder een optie tot terugbetaling). Controleer voordat u een Reservering maakt grondig de (Reserverings)gegevens van uw Reisarrangement op zulke voorwaarden. U zult Booking.com niet aansprakelijk of verantwoordelijk houden voor (geautoriseerde, (vermeend) ongeautoriseerde of verkeerd) door de Leverancier in rekening gebrachte kosten en u zult geen enkel bedrag voor geldige of

geautoriseerde kosten (terug)vorderen die door de Leverancier op uw creditcard in rekening zijn gebracht (inclusief vooruitbetaalde prijzen, no-shows en betaalbare annuleringen).

8.3 In het geval van creditcardfraude of ongeautoriseerd gebruik van uw creditcard door derden, dragen de meeste banken en creditcardmaatschappijen het risico en dekken zij alle kosten die het gevolg zijn van fraude of misbruik. Soms geldt daarvoor een eigen risico (meestal vastgesteld op EUR 50 (of het equivalent in uw lokale valuta)). In het geval dat uw creditcardmaatschappij of bank het eigen risico bij u in rekening brengt vanwege ongeautoriseerde transacties ten gevolge van een op ons Platform gemaakte reservering, betalen wij u dit eigen risico tot een totaalbedrag van EUR 50 (of het equivalent in uw lokale valuta). Om u schadeloos te kunnen stellen, dient u deze fraude bij uw creditcardverstrekker te melden (in overeenstemming met diens regels en procedures) en moet u direct per e-mail contact met ons opnemen (customer.relations@booking.com). Vermeld 'creditcardfraude' in de onderwerpregel van uw e-mail en verstrek ons bewijs van het in rekening gebrachte eigen risico (bijv. polis van de creditcardmaatschappij). Deze schadeloosstelling is alleen van toepassing op reserveringen met creditcards die op de beveiligde server van Booking.com zijn gemaakt en het ongeautoriseerde gebruik van uw creditcard moet het gevolg zijn van onze tekortkoming of nalatigheid en niet door uw eigen fout tijdens het gebruik van de beveiligde server.

## **9. Vooruitbetaling, annulering, no-show en kleine lettertjes**

9.1 Door bij een Leverancier een Reservering te maken, accepteert u en gaat u akkoord met de betreffende annulerings- en no-showvoorwaarden van die Leverancier, en met eventuele aanvullende (leverings- of andere) voorwaarden van de Leverancier die van toepassing kunnen zijn op uw reis, bezoek of verblijf (inclusief de kleine lettertjes van de Leverancier die op ons Platform staan en de betreffende huisregels van de Leverancier), ook voor door de Leverancier geleverde services en/of producten (de algemene leveringsvoorwaarden van een Leverancier zijn verkrijgbaar bij de betreffende Leverancier). De algemene annulerings- en no-showvoorwaarden van elke Leverancier worden op ons Platform beschikbaar gesteld op de informatiepagina's van de Leverancier tijdens de reserveringsprocedure en in de bevestigingsmail of op het ticket (indien van toepassing). Houd er rekening mee dat bepaalde prijzen of speciale aanbiedingen niet in aanmerking komen voor annulering of wijziging. Toepasselijke toeristenbelasting

kan in het geval van een no-show of annulering met kosten nog steeds door de Leverancier in rekening worden gebracht. Controleer voordat u een Reservering maakt grondig de (Reserverings)gegevens van uw Reisarrangement op zulke voorwaarden. Houd er rekening mee dat een Reservering die een (gehele of gedeeltelijke) vooruitbetaling vereist, kan worden geannuleerd (zonder voorafgaande ingebrekestelling of waarschuwing) voor zover het betreffende (resterende) bedrag niet volledig kan worden geïncasseerd op de betreffende betaaldatum in overeenstemming met de betreffende betalingsvoorwaarden van de Leverancier en de Reservering. De annulerings- en vooruitbetalingsvoorwaarden kunnen per kamer- of boekingstype verschillen. Lees de kleine lettertjes (onder de kamertypes of onderaan elke Leverancierspagina op ons Platform) en de belangrijke informatie in uw Reserveringsbevestiging zorgvuldig voor aanvullende voorwaarden die door de Leverancier kunnen worden toegepast (bijv. met betrekking tot leeftijdsvereisten, borg, niet mogen annuleren/aanvullende toeslagen voor groepsboekingen, extra bedden/geen gratis ontbijt, huisdieren/geaccepteerde kaarten). Late betaling, verkeerde bank-, debetkaart- of creditcardgegevens, ongeldige creditcards/debetkaarten of onvoldoende saldo zijn voor uw eigen risico en verantwoordelijkheid en u heeft geen recht op terugbetaling van (niet-terugbetaalbare) vooruitbetaalde bedragen, tenzij de Leverancier hiermee akkoord gaat of dit anderszins toestaat volgens diens (vooruit)betalings- en annuleringsvoorwaarden.

9.2 Als u uw Reservering wilt bekijken, aanpassen of annuleren, ga dan terug naar de bevestigingsmail en volg de aanwijzingen daarin. Houd er rekening mee dat voor uw annulering kosten in rekening kunnen worden gebracht in overeenstemming met de annulerings-, (vooruit)betalings- en no-showvoorwaarden van de Leverancier of dat u mogelijk geen recht op terugbetaling van een (vooruit)betaald bedrag heeft. Wij raden u aan om de annulerings-, (vooruit)betalings- en no-showvoorwaarden van de Leverancier zorgvuldig te lezen, voordat u uw Reservering maakt.

Onthoud dat u verdere betalingen op tijd doet zoals mogelijk vereist voor de betreffende Reservering.

9.3 Als u op de incheckdatum laat of vertraagd bent, of pas de volgende dag arriveert, communiceer dit dan (tijdig/meteen) aan de Leverancier, zodat de Leverancier weet wanneer u arriveert, en om annulering van uw Reservering of kamer of kosten voor een no-show te vermijden. Onze klantenservice kan u desgewenst helpen bij het informeren van de Leverancier. Booking.com accepteert geen aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor de gevolgen van uw vertraagde aankomst, of door de Leverancier in rekening gebrachte kosten voor een annulering of no-show.

## **10. (Verdere) correspondentie en communicatie**

10.1 Door een Reservering te voltooien, gaat u akkoord met (i) een e-mail die we u mogelijk kort voor uw aankomst- of aanvangsdatum sturen, waarin informatie staat over uw bestemming en waarin bepaalde informatie en aanbiedingen worden verstrekt (inclusief aanbiedingen van derden voor zover u zich actief heeft aangemeld voor deze informatie) die relevant zijn voor uw Reservering en bestemming; en (ii) een e-mail die we u mogelijk direct na uw verblijf sturen met een uitnodiging om ons beoordelingsformulier in te vullen. Zie ons Privacy- & Cookieverklaring voor meer informatie over hoe wij contact met u op kunnen nemen.

10.2 Booking.com wijst alle aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid af voor alle communicatie die op of via het Platform met de Leverancier plaatsvindt. U kunt geen rechten ontlenen aan een verzoek aan, of communicatie met de Leverancier of (enige vorm van) bevestiging van ontvangst van welke communicatie of verzoek dan ook. Booking.com kan niet garanderen dat een verzoek of communicatie (naar behoren en tijdig) door de Leverancier wordt ontvangen/gelezen of wordt nagekomen, uitgevoerd of geaccepteerd.

10.3 Om uw Reservering naar behoren en veilig uit te voeren, moet u uw juiste e-mailadres gebruiken. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor verkeerde of verkeerd gespelde e-mailadressen of onjuiste of verkeerde (mobiele) telefoonnummers of creditcardnummers (en zijn niet verplicht deze te verifiëren).

10.4 Elke claim of klacht tegen Booking.com of in verband met de Service moet onmiddellijk worden ingediend, maar in ieder geval binnen 30 dagen na de geplande einddatum van het Reisarrangement (bijv. uitcheckdatum of aankomstdatum op bestemming met betrekking tot vluchtboekingen). Elke claim of klacht die later dan 30 dagen wordt ingediend, kan worden geweigerd en de eiser verspeelt het recht op eventuele compensatie (van schade of kosten).

10.5 Vanwege het voortdurend updaten en aanpassen van de prijzen en beschikbaarheid, raden wij sterk aan om schermafbeeldingen te maken wanneer u een Reservering maakt om uw positie (indien nodig) te ondersteunen.

## **11. Ranking, Programma voor Aanbevolen Partners, sterren en gastbeoordelingen**

11.1 De standaardinstelling van de ranking van Leveranciers op ons Platform is "Aanbevolen" (of een vergelijkbare formulering) (de "Standaard-ranking"). Voor uw gemak bieden wij ook andere manieren om Leveranciers te rangschikken. Houd er rekening mee dat de Standaard-ranking via een volledig automatisch ranking-systeem (algoritme) wordt gedaan en op meerdere criteria is gebaseerd. Hierbij gaat het niet alleen om de populariteit van een Leverancier onder onze bezoekers, maar ook om klantenservicedata en bepaalde boekingsgerelateerde data (aantal boekingen, annuleringen, conversiepercentage etc). Tijdige betaling van commissie door een Leverancier en het commissiepercentage vormen ook onderdeel van het algoritme; het gaat echter om twee van meerdere (maar zeker geen leidende) factoren in de Standaard-ranking.

11.2 In bepaalde steden en regio's hanteert Booking.com een Programma voor Aanbevolen Partners die het mogelijk maakt dat bepaalde Leveranciers, die aan de voorwaarden voor dit programma (blijven) voldoen, eerder dan de rest van de Leveranciers in de standaard "Aanbevolen" ranking

worden vermeld voor de betreffende stad/regio. De aanbevolen Leveranciers zijn gemarkeerd met het symbool van een "duimpje" en de aanbevolen Leverancier betaalt in ruil voor deze hoge ranking een hogere commissie. Alleen Leveranciers die aan bepaalde kwalificatiecriteria (blijven) voldoen kunnen Aanbevolen Partner worden.

11.3 De sterren die worden gebruikt voor accommodaties die geen hotels zijn (bijv. bed & breakfasts) komen niet overeen met de sterren-ranking die van toepassing kan zijn op hotels.

11.4 Een voltooide beoordeling kan (a) worden geüpload naar de betreffende informatiepagina van de Leverancier op ons Platform met als enige doel (toekomstige) klanten te informeren over uw mening over de service (of het niveau daarvan) en kwaliteit van de Leverancier, en (b) naar eigen inzicht van Booking.com (geheel of gedeeltelijk) worden gebruikt en geplaatst (bijv. voor marketing, promotie of verbetering van onze service) op ons Platform of socialmedia-platforms, nieuwsbrieven, speciale promoties, apps of andere kanalen in het bezit van of gehost, gebruikt of beheerst door Booking.com en onze zakenpartners. Wij behouden ons het recht voor naar eigen inzicht beoordelingen aan te passen, te weigeren of verwijderen. Het beoordelingsformulier moet als een enquête worden beschouwd en bevat geen (verdere commerciële) aanbiedingen, uitnodigingen of incentives.

## 12. Disclaimer

12.1 Behoudens de beperkingen uiteengezet in deze Overeenkomst en voor zover wettelijk toegestaan, zijn wij alleen aansprakelijk voor directe schade die daadwerkelijk is geleden, betaald of opgelopen door u als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van onze verplichtingen met betrekking tot onze Service, tot een maximum totaalbedrag van de totale kosten van uw bevestigde en betaalde Reserveringen gedurende de 12 maanden voorafgaand aan het ontstaan van uw claim, zoals uiteengezet in uw bevestigingsmails (hetzij voor één gebeurtenis of voor een reeks onderling verbonden gebeurtenissen).

12.2 Echter en voor zover toegestaan door de wet, zijn noch wij, noch een van onze functionarissen, directeuren, werknemers, vertegenwoordigers, dochterondernemingen, gelieerde bedrijven, distributeurs, gelieerde (distributie)partners, licentiehouders, agenten of anderen die betrokken zijn bij het creëren, sponsoren, promoten, of anderszins beschikbaar stellen van het Platform en de inhoud daarvan aansprakelijk voor (i) enige punitieve, speciale, indirecte of gevolgschade of verlies, enig productieverlies, gedeerde winst, gedeerde inkomsten, verlies van contract, verlies van of schade aan goodwill of reputatie, claimverlies; (ii) enige onnauwkeurigheid met betrekking tot de (beschrijvende) informatie (inclusief prijzen, beschikbaarheid en beoordelingen) van de Leverancier zoals beschikbaar gesteld op ons Platform; (iii) door de Leverancier of andere zakenpartners geleverde services en aangeboden producten; (iv) enige (directe, indirecte, gevolg- of punitieve) schade, verliezen of kosten, geleden, opgelopen of betaald door u, ingevolge, voortvloeiend uit of in verband met het gebruik, of het niet kunnen gebruiken van ons Platform of een vertraging daarvan; of (v) enig (persoonlijk) letsel, overlijden, schade aan eigendommen of andere (directe, indirecte, speciale, gevolg- of punitieve) schade, verliezen of kosten geleden, gemaakt of betaald door u, hetzij als gevolg van (rechts)handelingen, fouten, overtredingen, (groeve) nalatigheid, opzettelijk wangedrag, weglatingen, niet-nakoming, verkeerde voorstelling van zaken, onrechtmatige daad of strikte aansprakelijkheid door of (geheel of gedeeltelijk) toe te schrijven aan de Leverancier of een van onze andere zakenpartners (inclusief al hun werknemers, directeuren, functionarissen, agenten, vertegenwoordigers of gelieerde bedrijven) wiens producten of services (direct of indirect) beschikbaar worden gesteld, aangeboden of gepromoot op of via het Platform, inclusief (gedeeltelijke) annulering, overboeking, staking, force majeure of elke andere gebeurtenis buiten onze controle.

12.3 Ongeacht of de Leverancier u voor het Reisarrangement geld in rekening heeft gebracht, of dat wij de betaling van de prijs faciliteren, gaat u ermee akkoord en erkent u dat de Leverancier te allen tijde verantwoordelijk is

voor het innen, inhouden, afdragen en betalen van de van toepassing zijnde belastingen die zijn verschuldigd over het totaalbedrag van de prijs aan de betreffende belastingautoriteiten. Booking.com is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor het afdragen, innen, inhouden of betalen van de betreffende belastingen die over de prijs verschuldigd zijn aan de betreffende belastingautoriteiten. Booking.com treedt voor geen enkel(e) product of service dat/die op het Platform beschikbaar wordt gesteld op als de erkende verkoper.

12.4 Door foto's/afbeeldingen naar ons systeem te uploaden (bijvoorbeeld bij een beoordeling), verklaart en garandeert u dat u het auteursrecht op de foto's/afbeeldingen bezit en gaat u ermee akkoord dat Booking.com de geüploade foto's/afbeeldingen voor zijn (mobiele) website en app mag gebruiken, alsmede in (online/offline) promotiemateriaal en publicaties en zoals Booking.com naar eigen inzicht passend acht. U verleent Booking.com een niet-exclusief, wereldwijd, onherroepelijk, onvoorwaardelijk, eeuwigdurend recht en licentie om de foto's/afbeeldingen te gebruiken, reproduceren, tonen, laten reproduceren, distribueren, in sublicentie te verlenen, te communiceren en beschikbaar te maken zoals Booking.com naar eigen inzicht passend acht. Door deze foto's/afbeeldingen te uploaden aanvaardt de persoon die de foto's uploadt de volledige wettelijke en morele verantwoordelijkheid voor alle wettelijke claims die door derden worden gedaan (inclusief maar niet beperkt tot de eigenaars van de accommodatie) ten gevolge van de publicatie en het gebruik van deze foto's/afbeeldingen door Booking.com. Booking.com is niet de eigenaar van de foto's/afbeeldingen die worden geüpload en onderschrijft ze niet. De waarheidsgetrooutheid, geldigheid en het recht op gebruik van alle foto's/afbeeldingen wordt gedragen door de persoon die de foto heeft geüpload en is niet de verantwoordelijkheid van Booking.com. Booking.com wijst alle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de geplaatste foto's af. De persoon die de foto heeft geüpload, garandeert dat de foto's/afbeeldingen geen virussen, trojans of geïnfecteerde bestanden bevatten, en dat ze geen pornografisch, illegaal, obscene, beledigend, bezwaarlijk of ongepast materiaal bevatten en geen inbreuk maken op rechten van derden (intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of privacyrecht). Foto's/afbeeldingen die niet aan bovenstaande criteria voldoen, worden niet geplaatst en/of kunnen te allen tijde en zonder kennisgeving vooraf door Booking.com worden verplaatst/verwijderd.

### 13. Intellectuele eigendomsrechten

13.1 Tenzij anders vermeld, zijn de software, die nodig is voor onze Service of beschikbaar is op of gebruikt wordt door ons Platform, en de intellectuele eigendomsrechten (inclusief de auteursrechten) van de content en informatie van en materiaal op ons Platform in het bezit van Booking.com BV, zijn leveranciers of providers.

13.2 Booking.com behoudt exclusief het eigendom van alle rechten, aanspraak en belang op en in (alle intellectuele eigendomsrechten van) (de look & feel (inclusief infrastructuur) van) het Platform waarop de service beschikbaar wordt gesteld (inclusief de gastbeoordelingen en vertaalde content) en u bent niet bevoegd om de content (inclusief eventuele vertalingen daarvan en de gastbeoordelingen) of ons merk te kopiëren, te scrapen, ernaar te (hyper/deep)linken, te publiceren, te promoten, te vermarkten, te integreren, te benutten, te combineren of anderszins te gebruiken zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Voor zover u (geheel of gedeeltelijk) onze (vertaalde) content (inclusief gastbeoordelingen) zou gebruiken of combineren of anderszins intellectuele eigendomsrechten op het Platform of enige (vertaalde) content of gastbeoordelingen zou bezitten, wijst u hierbij al deze intellectuele eigendomsrechten toe aan Booking.com of draagt deze aan Booking.com over. Elk onwettig gebruik van een van de eerdergenoemde handelingen of gedragingen vormt een wezenlijke inbreuk op onze intellectuele eigendomsrechten (inclusief auteursrecht en databaserecht).

### 14. Reisvoorschriften

14.1 Booking.com en de Zakelijke Klant zijn het erover eens dat deze Overeenkomst een "**Algemene overeenkomst**" is, zoals deze term is gedefinieerd in artikel 2, lid 2, onder (c), van de EU-richtlijn voor pakketreizen 2015/2302 (zoals omgezet door elke lidstaat en zoals van tijd tot tijd kan worden



gewijzigd) en Verordening 10 (3) van de Burgerluchtvaart (Air Travel Organisers' Licensing Regulations 2012) (gezamenlijk de "**Reisvoorschriften**" genoemd). Als zodanig komen de Partijen overeen dat de Reisvoorschriften niet van toepassing zijn op Reserveringen die onder de voorwaarden van deze Overeenkomst worden gemaakt.

## **15. Diversen**

15.1 Voor zover toegestaan door de wet, vallen deze Overeenkomst en de bepaling van onze Service onder Nederlands recht, en dienen ze in overeenstemming daarmee geïnterpreteerd te worden. Elk geschil dat uit deze Overeenkomst en onze Service voortvloeit, zal uitsluitend aan de bevoegde rechtbanken in Amsterdam, Nederland worden voorgelegd.

15.2 De originele Engelse versie van deze Overeenkomst kan in andere talen zijn vertaald. De vertaalde versie is alleen een vertaling uit beleefdheid en voor kantoordoeleinden en u kunt geen rechten ontlenuen aan de vertaalde versie. In geval van een geschil over de inhoud of interpretatie van deze Overeenkomst, of in geval van een inconsistentie of discrepantie tussen de Engelse versie en een andere taalversie van deze Overeenkomst, zal de Engelse taalversie, voor zover wettelijk toegestaan, van toepassing, bindend en beslissend zijn. De Engelse versie is beschikbaar op ons Platform (als u de Engelse taal selecteert) of zal u na indiening van een schriftelijk verzoek worden toegezonden.

15.3 Indien enige bepaling van deze Overeenkomst ongeldig, onafdwingbaar of niet-bindend is of wordt, blijft u gebonden aan alle andere bepalingen van deze Overeenkomst. In zo'n geval zal een dergelijke ongeldige bepaling desondanks worden afgedwongen voor zover toegestaan onder het toepasselijke recht, en u zult er ten minste mee akkoord gaan om een vergelijkbaar effect te accepteren als de geldige, onafdwingbare of niet-bindende bepaling, gezien de inhoud en het doel van deze Overeenkomst.

## **16. Over Booking.com en de ondersteunende bedrijven**

16.1 De online reserveringsservice wordt verleend door Booking.com B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid onder Nederlands recht en gevestigd aan de Herengracht 597, 1017 CE Amsterdam, Nederland en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 31047344. Ons btw-registratienummer is NL805734958B01.

16.2 Booking.com heeft zijn hoofdkantoor in Amsterdam, Nederland en wordt ondersteund door diverse gelieerde groepsmaatschappijen (de "ondersteunende bedrijven") wereldwijd. De ondersteunende bedrijven bieden alleen een interne ondersteunende rol aan en ten behoeve van Booking.com. Bepaalde aangewezen ondersteuningsbedrijven verlenen beperkte ondersteunende services. De ondersteuningsbedrijven hebben geen Platform (en beheersen, beheren, onderhouden en hosten het Platform op geen enkele wijze). De ondersteunende bedrijven hebben geen enkele autoriteit of bevoegdheid om de Service te verlenen of om een overeenkomst aan te gaan in naam van, voor of namens Booking.com. U heeft geen (wettelijke of contractuele) relatie met de ondersteuningsbedrijven. De ondersteunende bedrijven handelen niet, en zijn ook niet bevoegd om te handelen als proces- of service-agent van Booking.com. Booking.com accepteert of aanvaardt geen enkel andere plaats, locatie of kantoor ter wereld (ook niet op het kantoor van zijn ondersteuningsbedrijven) als vestigingsplaats, dan zijn hoofdkantoor in Amsterdam.