



Algemene Voorwaarden LoyaltyRewardsClub.com

Versie 2.1 – geldig vanaf 1 januari 2025

© Vogel & Katz / EcomResult BV (Prof. J. H. Bavincklaan 2, 1183 AT, Amstelveen – 2025)

Inhoudsopgave

1. Preamble & Rolmatrix
2. Definities
- Module A – SaaS-voorwaarden Programma-Operator (Restaurant)**
3. Voorwerp & Licentie
- 3A. Indicatieve Statistieken (nieuw)
4. Deployment-opties
5. Implementatie, Support & Service-levels
6. Vergoedingen & Betaling
7. Dataprotectie & Verwerkersovereenkomst
8. Marketing & Communicatie
9. Beschikbaarheid, Onderhoud & Servicecredits
10. Intellectuele Eigendom & Escrow
11. Aansprakelijkheid, Vrijwaring & Limieten
- 11A. Beperking Persoonlijke Aansprakelijkheid (nieuw)
12. Contractduur, Exit & Data-portabiliteit
- 12A. Faillissement en Insolventie (nieuw)
13. Geheimhouding
14. Wijziging & Kennisgeving
- Module B – Gebruiksvoorwaarden Deelnemer (Consument)**
15. Toepassing & Acceptatie
16. Rolverdeling & Aansprakelijkheid
17. Puntenprogramma
18. Beschikbaarheid & Claims
19. Privacy & Cookies
20. Account-beëindiging
21. Wijzigingen
22. Toepasselijk Recht & Geschillen
- Gemeenschappelijke bepalingen**
23. Overmacht
24. Compliance & Slotbepalingen
- Bijlagen**
- Bijlage 1 – Service Level Agreement (SLA)
- Bijlage 2 – Verwerkersovereenkomst (DPA)

1. Preamble & Rolmatrix

LoyaltyRewardsClub.com ("Platform Provider" / "Leverancier") levert een cloud-gebaseerd loyaliteitsplatform aan horeca-exploitanten en andere retailers ("Programma-Operator" of "Restaurant") waarmee eindgebruikers ("Consumenten" of "Deelnemers") promotionele punten ("Punten") kunnen sparen en inwisselen voor beloningen ("Rewards").

De drie partijen gaan – door gebruik van het Platform – een 3-partijenrelatie aan. De verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in onderstaande rolmatrix.

Verantwoordelijkheid	Platform Provider	Programma-Operator	Deelnemer
Uitgifte Punten	–	✓ (volledig)	–
Inlossing Rewards	–	✓ (volledig)	Claimt

Technische beschikbaarheid	✓	Meldt storingen	Gebruikt
Content (site, e-mails, foto's)	–	✓ (volledig)	–
Persoonsgegevens	Verwerker	Verwerkings-verantwoordelijke	Betrokkene
Consumentenrecht & marketing	–	✓ (volledig)	–
Waarde Punten bij faillissement/stoppen	–	✓ (volledig)	Accepteert risico

2. Definities

Account – unieke combinatie van inloggegevens waarmee een Gebruiker toegang krijgt tot het Platform.

API – gedocumenteerde interface waarmee externe systemen het Platform kunnen aanroepen.

End-User / Deelnemer / Consument – natuurlijke persoon ≥18 jaar die Punten verzamelt en/of Rewards inwisselt via het Platform.

Force Majeure – situatie die buiten redelijke controle van een partij valt, inclusief maar niet beperkt tot DDoS-aanvallen, grootschalige cloud-storingen en overheidsbeperkingen.

Punten – digitale, niet-overdraagbare promotionele credits zonder intrinsieke geldwaarde, uitgegeven én gegarandeerd door het Restaurant; kwalificeren niet als elektronisch geld of waardebon.

Service Credit – vergoeding in de vorm van een verlenging of korting op de volgende factuur, toegekend conform de SLA indien Uptime onder de drempel komt.

Uptime – percentage tijd per kalendermaand waarin het Platform vanuit het internet bereikbaar is, exclusief onderhoudsvensters en Force Majeure.

(Andere termen – zie Bijlage 2 DPA voor privacy-specifieke definities.)

MODULE A – SAAS-VOORWAARDEN PROGRAMMA-OPERATOR (B2B)

3. Voorwerp & Licentie

3.1 Door registratie en/of het uitgeven en/of het accepteren van Punten accepteert het Restaurant deze voorwaarden.

3.2 Leverancier verleent Restaurant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepelijk recht om het Platform te gebruiken voor het beheren van een spaar- en beloningsprogramma ("Licentie").

3.3 De Licentie ziet uitsluitend op intern gebruik binnen de eigen onderneming van Restaurant.

3.4 Reverse-engineering, decompilatie of gedeeld gebruik buiten eigen vestigingen is verboden.

3A. Indicatieve Statistieken



Loyalty Rewards Club

Alle statistieken, benchmarks, percentages en prestatie-indicatoren gepubliceerd op het Platform, de website of in marketingmaterialen van Leverancier (waaronder maar niet beperkt tot omzetgroei, klantretentie, kostenbesparingen en aandeelhouderswaarde) zijn uitsluitend indicatief van aard en gebaseerd op onderzoek van derden of geaggregeerde branchegegevens. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend. Restaurant erkent dat daadwerkelijke resultaten afhankelijk zijn van factoren buiten de invloedssfeer van Leverancier, waaronder maar niet beperkt tot marktomstandigheden, de uitvoering door Restaurant en consumentengedrag.

4. Deployment-opties

- 4.1 SaaS-variant – Leverancier host, onderhoudt en ondersteunt het Platform op het subdomein [restaurantnaam].loyaltyrewardsclub.com.
- 4.2 Self-Hosted-variant – Restaurant installeert en beheert het Platform op eigen (cloud-)infrastructuur. Alle beveiliging, updates, back-ups en licenties zijn dan volledig verantwoordelijkheid Restaurant.
- 4.3 Wissel tussen varianten is mogelijk tegen de tarieven en voorwaarden die op dat moment gelden, aldus af te geven door Leverancier.

5. Implementatie, Support & Service-levels

- 5.1 Partijen stellen een implementatieplan op. Restaurant levert tijdig data, content en gegevens aan bij Leverancier.
- 5.2 Service-desk: Voor Consumenten dient Restaurant een eigen service desk aan te bieden. Leverancier verstrekt geen support aan consumenten.
- 5.3 Prioriteiten & responsetijden voor Restaurants – zie Bijlage 1 (SLA).

6. Vergoedingen & Betaling

- 6.1 Restaurant betaalt jaarlijks vooruit de licentievergoeding plus eventuele additionele gebruikers- of transactie-fees, met als startdatum het moment van akkoord vanuit Restaurant.
- 6.2 Bij achterstallige betaling zijn wettelijke handelsrente en € 75 administratiekosten verschuldigd; incassokosten komen voor rekening Restaurant.
- 6.3 Leverancier kan de licentievergoeding jaarlijks indexeren op basis van de CPI-dienstenindex (CBS), met een absoluut maximum van 6 % per jaar. Bij aantoonbare stijging > 10 % van cloud- of licentiekosten of gewijzigde wetgeving mag Verwerker een aanvullende prijsverhoging toepassen met 30 dagen kennisgeving.
- 6.4 Verwerker mag dienstverlening onmiddellijk opschorten bij (i) betalingsachterstand van > 14 dagen, (ii) vermoeden van fraude of (iii) overtreding wet/AV.

7. Dataprotectie & Verwerkersovereenkomst

- 7.1 Leverancier is Verwerker; Restaurant is Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.
- 7.2 Partijen sluiten de DPA (Bijlage 2), die integraal onderdeel vormt.
- 7.3 Restaurant vrijwaart Leverancier voor boetes of claims die voortvloeien uit datalekken veroorzaakt door Restaurant.
- 7.4 Leverancier faciliteert dataportabiliteit: kosteloze JSON/CSV-export binnen 30 dagen na schriftelijk verzoek, bij geen betalingsgeschil.

7.5 Data-eigendom en gebruiksrechten

Alle persoonsgegevens en transactiedata van Deelnemers blijven eigendom van Restaurant. Leverancier verkrijgt uitsluitend het recht deze gegevens te verwerken conform de instructies van Restaurant en deze overeenkomst. Dit laat onverlet de rechten van Leverancier op geanonimiseerde/geaggregeerde data zoals bepaald in artikel 24.4.

8. Marketing & Communicatie

- 8.1 Restaurant is exclusief verantwoordelijk voor (i) alle marketing-uitingen, (ii) geldige opt-ins & opt-outs, en (iii) naleving spam- en consumentenwetgeving.
- 8.2 Iedere e-mail via het Platform bevat een werkende afmeldlink.
- 8.3 Restaurant vrijwaart Leverancier voor claims en boetes van toezichthouders (ACM, AP) inzake onrechtmatige communicatie en is daarvoor rechtstreeks aansprakelijk.
- 8.4 Restaurant vrijwaart en zal Leverancier volledig schadeloos stellen voor alle aanspraken van derden (waaronder rechthebbenden op intellectuele eigendomsrechten) die voortvloeien uit door Restaurant of Deelnemers geplaatste Content. Deze vrijwaring omvat redelijke advocaatkosten en schikkingsbedragen. Leverancier zal Restaurant onverwijld in kennis stellen van een dergelijke claim en de verdere behandeling aan Restaurant overlaten.
- 8.5 Restaurant verdedigt ("duty to defend"), vrijwaart en stelt Leverancier schadeloos tegen alle Intellectuele-Eigendom-Claims met betrekking tot Content. Op eerste schriftelijk verzoek vergoedt Restaurant alle kosten, schikkingen en (proces)schade. Betaalt Restaurant niet binnen 14 dagen, dan is Leverancier gerechtigd de som te verrekenen met openstaande of toekomstige facturen. Restaurant onderhoudt hiertoe een beroeps-/IP-aansprakelijkheidsverzekering van minimaal € 250 000 per gebeurtenis en vermeldt Leverancier als medeverzekerde.

9. Beschikbaarheid, Onderhoud & Servicecredits

- 9.1 Uptime-target SaaS-variant: ≥ 95 % per kalendermaand.
- 9.2 Onderhoudsvensters: donderdagen 09:00-13:00 (Europe/Amsterdam) + speedpatches met 24 u vooraankondiging waar mogelijk.
- 9.3 Indien Uptime in een kalendermaand < 80 % daalt, ontvangt Restaurant een Servicecredit van 10 % van de maandfee, m.b.t. de betrokken maand.
- 9.4 Bij Self-Hosted-variant gelden geen uptime-targets; support is best-effort.

10. Intellectuele Eigendom & Escrow

- 10.1 Alle IE-rechten op het Platform, broncode en documentatie berusten bij Leverancier of diens licentiegevers.
- 10.2 Content die Restaurant of Deelnemers aanleveren blijft hun eigendom.
- 10.3 Het Platform wordt geleverd 'as-is'; Verwerker garandeert niet dat het Platform geen rechten van derden schendt.

11. Aansprakelijkheid, Vrijwaring & Limieten

- 11.1.a Aansprakelijkheid van Leverancier jegens Restaurant:** Voor zover wettelijk toegestaan, is de totale cumulatieve aansprakelijkheid van Leverancier per



Loyalty Rewards Club

kalenderjaar beperkt tot maximaal het hoogste van: (a) € 1000 of (b) twee (2) maal de in dat jaar betaalde licentievergoeding. Deze beperking geldt niet bij schade die rechtstreeks het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de statutair bestuurders van Leverancier.

11.1.b Aansprakelijkheid van Restaurant jegens

Leverancier: Aansprakelijkheid van het Restaurant is onbeperkt, tenzij in deze Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald. De in lid (a) opgenomen limiet is niet van toepassing op enige door Restaurant verschuldigde schadevergoedingen of vrijwaringen. Restaurant zal zich hiervoor adequaat verzekeren en op eerste verzoek bewijs van dekking overleggen.

11.2 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, verlies van data of reputatieschade.

11.3 Restaurant is tegenover Deelnemers exclusief aansprakelijk voor uitgegeven Punten en Rewards en vrijwaart Leverancier dienaangaande.

11.4 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige vorm van indirecte schade, behoudens wanneer de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de statutair bestuurders van Leverancier.

11A. Beperking Persoonlijke Aansprakelijkheid

Restaurant aanvaardt dat aansprakelijkheid uit hoofde van deze overeenkomst uitsluitend rust op Leverancier als rechtspersoon. Bestuurders, aandeelhouders, werknemers, en eventuele gelieerde ondernemingen, moeder- of holdingmaatschappijen en hun respectievelijke bestuurders en aandeelhouders zijn nimmer persoonlijk aansprakelijk voor enige vordering, schade of verplichting voortvloeiend uit deze overeenkomst.

12. Contractduur, Exit & Data-portabiliteit

12.1 Startduur: 12 maanden, daarna stilzwijgend verlengd met telkens gelijke perioden.

12.2 Opzegtermijn: 30 dagen vóór einde lopende termijn.

12.3 Na beëindiging: Leverancier levert binnen 30 dagen éénmalige data-export; Restaurant blijft verantwoordelijk voor honorering openstaande Punten/Rewards.

12.4 Kosten voor migratie naar ander systeem (consultancy, conversie) zijn voor rekening Restaurant. Ook indien Leverancier haar dienstverlening staakt is er geen recht op enige compensatie.

12.5 De in dit artikel omschreven exportverplichting is de enige en exclusieve remedie van Restaurant bij beëindiging of stopzetting van de Dienst. Restaurant vrijwaart Leverancier voor alle kosten, vorderingen en aansprakelijkheden die verband houden met (i) de migratie naar een alternatief systeem of (ii) wijzigingen in handels- of domeinnaam van Leverancier.

12A. Faillissement en Insolventie

12A.1 Leverancier kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk ontbinden indien Restaurant: (a) insolvent wordt of niet langer in staat is zijn schulden te voldoen; (b) surseance van betaling aanvraagt of faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken; (c) een akkoord met schuldeisers treft; (d) wordt ontbonden of geliquideerd; of (e) zijn bedrijfsactiviteiten staakt.

12A.2 Bij ontbinding op grond van dit artikel worden alle openstaande facturen onmiddellijk opeisbaar. Leverancier heeft geen verplichting tot data-export of enige andere dienstverlening totdat volledige betaling is ontvangen.

12A.3 Alle Punten en Rewards die Restaurant heeft uitgegeven blijven de uitsluitende verantwoordelijkheid van Restaurant, ook jegens curator of bewindvoerder. Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens Deelnemers bij faillissement van Restaurant.

13. Geheimhouding

Alle vertrouwelijke informatie blijft 1 jaar na einde samenwerking geheim.

14. Wijziging & Kennisgeving

14.1 Leverancier mag deze voorwaarden eenzijdig wijzigen.

14.2 Bij materiële verslechtering mag Restaurant binnen 30 dagen schriftelijk opzeggen.

14.3 Wisseling van handels- of domeinnaam vereist 30 dagen vooraankondiging en mag geen negatieve impact op functionaliteit hebben. Leverancier is gerechtigd 1 (een) keer per jaar de domeinnaam "loyaltyrewardsclub.com" te wijzigen. In dat geval is er geen recht op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie.

MODULE B – GEBRUIKSVOORWAARDEN DEELNEMER (CONSUMENT)

15. Toepassing & Acceptatie

15.1 Door registratie of het sparen van Punten accepteert de Consument deze voorwaarden.

15.2 Consument verklaart ≥ 18 jaar te zijn en één (1) account per persoon aan te houden.

16. Rolverdeling & Aansprakelijkheid

16.1 Het Restaurant is de uitgevende en inlossende partij; Platform biedt alléén techniek.

16.2 Alle vorderingen m.b.t. Punten of Rewards dient Consument bij het Restaurant in te dienen.

16.3 Voor zover wettelijk toegestaan accepteert Platform geen enkele aansprakelijkheid en wordt Platform door Consument gevrijwaard.

17. Puntenprogramma

17.1 Punten hebben geen geldwaarde en vervallen 12 (twaalf) maanden na toekenning, tenzij Restaurant anders communiceert.

17.2 Maximaal saldo: 1 000 Punten (duizend); overschrijding wordt niet bijgeschreven.

17.3 Bij vermoeden van fraude vervallen Punten direct.

18. Beschikbaarheid & Claims

18.1 Platform wordt geleverd "as-is"; Uptime-garanties gelden niet jeg



Loyalty Rewards Club

19.2 De privacy-verklaring (<https://loyaltyrewardsclub.com/privacy>) beschrijft verwerkingsdoeleinden, bewaartermijnen en rechten.

19.3 Enkel functionele en geanonimiseerde analytische cookies worden geplaatst.

20. Account-beëindiging

Consument kan op elk moment via de app of per e-mail opzeggen; openstaande Punten vervallen.

21. Wijzigingen

Platform en Restaurant mogen deze voorwaarden wijzigen met 30 dagen voorafgaande kennisgeving aan de Consument. Consument mag binnen die termijn kosteloos opzeggen. Platform mag de aanpassingen online plaatsen hetgeen als afdoende kenbaar wordt gezien.

22. Toepasselijk Recht & Geschillen

22.1 Nederlands recht van toepassing.

22.2 Bevoegde rechter: Amsterdam.

GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN

23. Overmacht

23.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming indien verhinderd door Force Majeure.

23.2 Duurt Force Majeure langer dan 30 dagen, dan kan elke partij schriftelijk ontbinden zonder schadevergoeding.

24. Compliance & Slotbepalingen

24.1 Partijen voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving inzake sancties, export- en anti-witwaswetten.

24.2 Indien een bepaling nietig of onafdwingbaar is, blijven overige bepalingen volledig van kracht; partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige die het oorspronkelijke doel zo dicht mogelijk benadert.

24.3 Deze voorwaarden vormen de volledige overeenkomst en vervangen alle eerdere afspraken.

24.4 Leverancier mag uitsluitend geanonimiseerde en geaggregeerde data gebruiken voor statistische, beveiligings- of productverbeteringsdoeleinden, mits deze (i) niet herleidbaar zijn tot een identificeerbare natuurlijke persoon en (ii) nooit worden verkocht aan derden. Leverancier kan – mits Restaurant hiervoor schriftelijk opt-in geeft en zijn privacyverklaring daarop aanpast – gepseudonimiseerde data gebruiken voor benchmarking en gerichte marketing. Partijen zijn voor die verwerkingen als gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken aan te merken en zullen daaromtrent een Addendum sluiten.

24.5 Verwerker mag rechten en verplichtingen onder deze overeenkomst zonder toestemming overdragen aan groepsmaatschappij of verkrijgende partij.

24.6 Deze voorwaarden zijn exclusief van toepassing op alle diensten verleend onder de merknaam LoyaltyRewardsClub.com. Eventuele andere algemene voorwaarden van Leverancier of aan Leverancier gelieerde ondernemingen, waaronder Vogel & Katz, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op deze diensten.

BIJLAGEN

Bijlage 1 – Service Level Agreement (SLA)

Op werkdagen (ma-vr van 09h00 tot 17h00), de oplostijd is louter van toepassing gedurende deze tijden.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd (SaaS)
P1 – Critical	Platform geheel onbereikbaar	4 uur	≤ 1 werkdag
P2 – Major	Functieverlies zonder workaround	8 uur	≤ 2 werkdagen
P3 – Minor	Niet-kritieke bug, workaround beschikbaar	16 uur	≤ 5 werkdagen

Bijlage 2 – Verwerkersovereenkomst (DPA)

LoyaltyRewardsClub.com (Vogel & Katz / EcomResult), gevestigd te Amsterdam, hierna: "Verwerker"; en Restaurant of andere organisatie die Module A van de Algemene Voorwaarden afneemt, hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke" of "Controller".

Deze Verwerkersovereenkomst ("DPA") vormt een aanvulling op, en maakt integraal onderdeel uit van, de SaaS-overeenkomst ("Hoofdovereenkomst"). Begrippen hebben de betekenis uit de AVG of de Hoofdovereenkomst.

1. Onderwerp en duur

1.1 Verwerker zal Persoonsgegevens verwerken uitsluitend ten behoeve van het in de Hoofdovereenkomst overeengekomen elementen.

1.2 De verwerking duurt zolang Verwerker diensten verleent aan Controller en eindigt bij volledige verwijdering of teruggave conform artikel 12.

2. Categorieën gegevens en betrokkenen

Gegevenstype	Voorbeelden	Betrokkenen
Identificatie	naam, e-mail, telefoon	Consumenten / eindgebruikers
Transactie	Puntensaldo, Rewardgeschiedenis	Consumenten
Marketing-voorkeuren	opt-in/out status	Consumenten

3. Doeleinden en aard van de verwerking

- Registratie en administratie van Punten en Rewards.
- Klant- en marketingcommunicatie technisch ondersteunen t.b.v. Controller.
- Statistische rapportage aan Controller.

4. Verplichtingen Verwerker

4.1 Verwerker verwerkt uitsluitend op gedocumenteerde instructies van Controller, incl. doorgiften buiten de EER.

4.2 Verwerker waarborgt vertrouwelijkheid en bindt personeel contractueel.

4.3 Verwerker implementeert de technische en organisatorische maatregelen.

4.6 Verwerker verleent redelijke assistentie bij rechten van betrokkenen en DPIA's; werkzaamheden buiten het normale S



binnen die termijn schriftelijk, gemotiveerd bezwaar maken.

6. Rechten en verplichtingen Controller

6.1 Controller garandeert dat zij voor alle verwerkingen een geldige rechtsgrond heeft en aan alle informatieplichten jegens betrokkenen voldoet.

6.2 Controller verstrekt Verwerker uitsluitend Persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn en instrueert verwerkingen duidelijk en tijdig.

6.3 Controller behandelt verzoeken van betrokkenen primair zelf.

6.4 Verwerker mag dienstverlening onmiddellijk opschorten bij (i) betalingsachterstand van > 14 dagen, (ii) vermoeden van fraude of (iii) overtreding wet/AV.

7. Internationale doorgifte

Indien Persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgt Verwerker dat de doorgifte is gebaseerd op geldige mechanismen (bijv. EU SCC's of adequaatheidsbesluit).

9. Aansprakelijkheid

9.1 Totaalaansprakelijkheid Verwerker onder deze DPA is geplafonneerd op het lagere van (a) het in art. 11 Hoofdovereenkomst gestelde bedrag of (b) € 10 000 per kalenderjaar.

9.2 Verwerker is niet aansprakelijk voor boetes of claims die voortvloeien uit schendingen door Controller.

10. Geheimhouding

Partijen houden alle Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie strikt geheim.

11. Beëindiging, verwijdering en teruggave

11.1 Bij beëindiging verwijdert of retourneert Verwerker – naar keuze Controller – alle Persoonsgegevens binnen 30 dagen.

11.2 Back-ups worden binnen maximaal 90 dagen overschreven.

12. Toepasselijk recht en forum

Op deze DPA is Nederlands recht van toepassing; geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.