

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN SUMMARO VOF

(Inclusief Bijlage I, II en III)



SUMMARO

Versie en datum

Versie: 1.0

Datum: 1 mei 2026

Inhoudsopgave

Algemene voorwaarden	4 t/m 23
Definities	4
Toepasselijkheid	4
Totstandkoming van de Overeenkomst	5
Beschrijving van de Diensten	5
Account, toegang en gebruik	5 & 6
Duur en beëindiging	6
Vergoedingen en betalingen	6 & 7
Intellectuele eigendom	7
Gegevens, gegevensverwerking en privacy	7 & 8
Gebruik van de Diensten, AI-functionaliteiten en systeembeperkingen	8
Aansprakelijkheid en beperking van aansprakelijkheid	9
Overmacht	9
Tarieven, wijzigingen en doorontwikkelingen	9
Geheimhouding	10
Export, koppelingen en derdencomponenten	10
Klachtenprocedure	10
Toepasselijk recht en geschillen	10
Overdracht en overige slotbepalingen	11
 Bijlage I (Verwerkersovereenkomst)	 12 t/m 15
Toepasselijkheid en kwalificatie van partijen	12
Aard, doel en reikwijdte van de verwerking	12 & 13
Verplichtingen van Summaro	13
Subverwerkers	13
Doorgifte buiten de EER	14
Rechten van betrokkenen	14
Meldplicht datalekken	14
Bewaartermijnen en verwijdering	14
AI en gegevensverwerking	15
Audit en controle	15
Aansprakelijkheid en vrijwaring	15
Slotbepalingen	15

Bijlage 2 (SLA)..... 16 t/m 19

Doel en toepasselijkheid	16
Beschikbaarheid en continuïteit	16
Onderhoud, updates en doorontwikkeling.....	17
Ondersteuning en support	17
AI-functionaliteiten en prestatiebeperkingen	17 & 18
Integraties en externe afhankelijkheden	18
Beveiliging en continuïteit	18
Incidenten en responstijden	18
Compensatie en uitsluiting aansprakelijkheid	18 & 19
Monitoring en rapportage	19
Wijzigingen van de SLA	19
Slotbepalingen.....	19

Bijlage 3 (Reserverings-, no-show- en gebruiksconditie)..... 20 t/m 23

Toepasselijkheid en reikwijdte.....	20
Reserveringssysteem en verwerking van reserveringen.....	20
Annuleringen, wijzigingen en beheer	20 & 21
No-show beleid en registratie	21
AI-functionaliteiten binnen reserveringen	21
Communicatie met gasten.....	22
Integratie en externe systemen	22
Gebruik van het systeem en beperkingen	22
Financiële gevolgen en verantwoordelijkheid	23
Bewaring en gebruik van reserveringsgegevens.....	23
Slotbepalingen.....	23

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder de navolgende begrippen het volgende verstaan, waarbij deze definities zowel in enkelvoud als meervoud dezelfde betekenis hebben:

- 1.1. “Summaro”: de vennootschap onder firma Summaro, statutair gevestigd te (6135 KR) Sittard aan de Poststraat 2 C, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98716689, tevens handelend onder de naam “Summaro”.
- 1.2. “Klant”: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Summaro een Overeenkomst aangaat voor het gebruik van de Diensten.
- 1.3. “Gebruiker(s)”: natuurlijke personen die door of namens de Klant zijn gemachtigd de Diensten van Summaro te gebruiken.
- 1.4. “Diensten”: alle producten en diensten die Summaro aanbiedt via haar digitale omgeving, waaronder een gespecialiseerde horeca-dashboard met reserveringsbeheer, tafelindeling, AI-functionaliteiten, voorspellende analyses, automatiseringen, communicatieondersteuning, voorraad- en personeelsinzichten, koppelingen met externe software en aanverwante digitale functionaliteiten.
- 1.5. “Overeenkomst”: iedere rechtsverhouding tussen de Klant en Summaro met betrekking tot de Diensten, inclusief eventuele offerte, bijbehorende specificaties en deze algemene voorwaarden inclusief bijlagen.
- 1.6. “Gegevens”: alle data, informatie, bestanden, documenten of registraties die door de Klant of Gebruiker(s) in of via de Diensten worden ingevoerd, verwerkt, opgeslagen of geanalyseerd.
- 1.7. “Software”: alle door of namens Summaro ontwikkelde of gebruikte programmatuur die onderdeel is van de Diensten, waaronder het horeca-dashboard en AI-modules.
- 1.8. “Abonnement”: het door de Klant gekozen gebruiksmodel van de Diensten zoals overeengekomen in de Overeenkomst, met een minimale afnameperiode zoals nader bepaald in artikel 6.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, rechtsverhoudingen en Overeenkomsten tussen Summaro en de Klant die betrekking hebben op de Diensten, en vormen een integraal onderdeel daarvan.
- 2.2. Afwijzingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Summaro zijn bevestigd, waarbij dergelijke afwijkingen uitsluitend gelden voor het specifieke geval en geen precedent scheppen voor toekomstige overeenkomsten.
- 2.3. De Klant wordt geacht deze algemene voorwaarden te hebben aanvaard op het moment dat hij een Overeenkomst aangaat, gebruikmaakt van de Diensten, dan wel een account activeert binnen het systeem van Summaro, ongeacht of een expliciete schriftelijke bevestiging heeft plaatsgevonden.
- 2.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig, vernietigbaar of anderszins onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht en zullen partijen in goed overleg een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes van Summaro zijn vrijblijvend en kunnen te allen tijde worden herroepen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- 3.2. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant een aanbieding van Summaro schriftelijk of elektronisch heeft aanvaard, dan wel op het moment waarop de Klant feitelijk gebruikmaakt van de Diensten of een account activeert binnen het platform.
- 3.3. Summaro behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen een aanvraag, registratie of samenwerking te weigeren, bijvoorbeeld indien technische, commerciële, juridische of strategische omstandigheden daartoe aanleiding geven.
- 3.4. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van alle door hem verstrekte gegevens en is gehouden Summaro onverwijld te informeren over wijzigingen die relevant zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Beschrijving van de Diensten

- 4.1. Summaro biedt een digitale horeca-gestuurd managementsysteem waarmee reserveringen, tafelindeling, personeelsplanning, voorraadbeheer en bedrijfsanalyses worden ondersteund door middel van data-analyse en kunstmatige intelligentie. Het systeem is gericht op het verbeteren van operationele efficiëntie en het bieden van voorspellende inzichten op basis van historische en actuele bedrijfsdata.
- 4.2. Reserveringen kunnen worden verwerkt via een geïntegreerde reserveringswidget die gekoppeld is aan het dashboard. Zowel online als handmatige reserveringen worden in het systeem verwerkt.
- 4.3. Summaro biedt onder meer Ai-functionaliteiten, waaronder voorspellende modellen voor drukte, personeelsbezetting en voorraadbehoefte, alsmede een AI-assistent ("Summie") die ondersteuning biedt bij bedrijfsvoering en analyse.
- 4.4. Summaro is gerechtigd de functionaliteit, gebruiksomvang, koppelmogelijkheden of modules van de Diensten aan te passen, te wijzigen of uit te breiden, mits de kernfunctionaliteit van de overeengekomen Diensten niet wezenlijk verslechtert. Wijzigingen worden, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf meegedeeld.
- 4.5. Summaro behoudt zich het recht voor (i) tijdelijke of permanente stopzetting van bepaalde onderdelen van de Diensten, (ii) opschorting ten behoeve van onderhoud, beveiliging, updates of migraties, en (iii) beëindiging van verouderde technologieën of koppelingen.

5. Account, toegang en gebruik

- 5.1. De Klant verkrijgt toegang tot de Diensten via een persoonlijk en beveiligd account dat fungeert als centrale toegangspoort tot het dashboard en de bijbehorende functionaliteiten, waarbij Summaro gerechtigd is nadere eisen te stellen aan authenticatie en toegangsbeheer.
- 5.2. De Klant is volledig verantwoordelijk voor het beheer, gebruik en de beveiliging van zijn account en de daarbij behorende inloggegevens, en draagt het volledige risico voor alle handelingen die via het account plaatsvinden, ongeacht of deze door de Klant zelf dan wel door Gebruikers zijn verricht.

- 5.3. De Klant verplicht zich om adequate maatregelen te treffen ter voorkoming van ongeautoriseerde toegang tot het account en dient Summaro onverwijld te informeren indien sprake is van (een vermoeden van) misbruik, beveiligingsincidenten of ongeautoriseerde toegang.
- 5.4. Summaro is te allen tijde gerechtigd om de toegang tot de Diensten geheel of gedeeltelijk te beperken, op te schorten of te blokkeren indien zij dit noodzakelijk acht in verband met beveiligingsrisico's, misbruik, technische storingen, onderhoudswerkzaamheden of betalingsachterstanden, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vorm van schadevergoeding.
- 5.5. Een dergelijke opschorting of beperking van toegang laat de betalingsverplichtingen van de Klant onverlet en geeft de Klant geen recht op opschorting of verrekening.

6. Duur en beëindiging

- 6.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimale looptijd van twaalf (12) maanden, gedurende welke de Klant verplicht is het overeengekomen Abonnement volledig af te nemen en te betalen, ongeacht feitelijk gebruik van de Diensten.
- 6.2. Na afloop van de initiële looptijd wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende perioden van gelijke duur, tenzij de Klant tijdig en overeenkomstig de overeengekomen opzegtermijn van één (1) maand opzegt.
- 6.3. Opzegging dient schriftelijk of via het door Summaro beschikbaar gestelde systeem te geschieden.
- 6.4. Bij tussentijdse beëindiging door de Klant binnen de minimale looptijd blijft de Klant gehouden tot betaling van de volledige resterende contractwaarde, welke direct en volledig opeisbaar wordt.
- 6.5. Summaro is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen of de toegang tot de Diensten op te schorten indien de Klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, misbruik maakt van de Diensten of indien voortzetting redelijkerwijs niet van Summaro kan worden verlangd.
- 6.6. Na beëindiging van de Overeenkomst wordt de Klant gedurende dertig (30) dagen in de gelegenheid gesteld zijn Gegevens te exporteren. Daarna is Summaro gerechtigd deze gegevens te verwijderen of te anonimiseren zonder enige aansprakelijkheid.

7. Vergoedingen en betalingen

- 7.1. De Klant is de overeengekomen vergoeding verschuldigd voor het gebruik van de Diensten, ongeacht de mate van gebruik, behaalde resultaten of economische omstandigheden binnen de onderneming van de Klant.
- 7.2. Facturatie geschiedt maandelijks vooraf, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.3. Betaling dient te geschieden binnen de overeengekomen termijn, bij gebreke waarvan de Klant van rechtswege in verzuim is en Summaro gerechtigd is wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen.
- 7.4. Bij niet-tijdige betaling is de Klant van rechtswege in verzuim en is Summaro gerechtigd wettelijke rente, administratiekosten en volledige buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

- 7.5. Summaro is gerechtigd tarieven periodiek te wijzigen op basis van indexatie, inflatie, kostenontwikkeling of uitbreiding van functionaliteiten, met een aankondigingstermijn van ten minste dertig (30) dagen. Indien de Klant een prijswijziging niet accepteert, is hij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen vóór de ingangsdatum van de wijziging.
- 7.6. Eventuele gratis proefversies of introductievoorwaarden worden aangeboden onder de voorwaarde dat de Klant nadien automatisch overgaat in een betaald abonnement, tenzij anders is overeengekomen.

8. Intellectuele eigendom

- 8.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Diensten, waaronder Software, AI-modellen, dashboards, algoritmes, voorspellingssystemen en interface-ontwerpen, berusten uitsluitend op Summaro.
- 8.2. De Klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet overdraagbaar en tijdelijk gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 8.3. Het is de Klant niet toegestaan om:
 - 8.3.1. Software te kopiëren, wijzigen of reproduceren;
 - 8.3.2. reverse engineering toe te passen;
 - 8.3.3. AI-modellen of logica te reconstrueren;
 - 8.3.4. of onderdelen van de Diensten commercieel te exploiteren buiten de Overeenkomst.
- 8.4. De Klant garandeert dat hij bij het gebruik van de Diensten geen inbreuk maakt op de Intellectuele Eigendomsrechten van derden en vrijwaart Summaro voor alle aanspraken in verband daarmee.

9. Gegevens, gegevensverwerking en privacy

- 9.1. Summaro verwerkt in het kader van de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens en bedrijfsgegevens van de Klant, waaronder mede worden begrepen reserveringsgegevens, klantgegevens van eindgebruikers, personeelsinformatie, voorraadgegevens, communicatiegegevens en door AI-systemen gegenereerde analyses, waarbij Summaro optreedt als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), terwijl de Klant kwalificeert als verwerkingsverantwoordelijke.
- 9.2. De Klant erkent en aanvaardt dat de Diensten uitsluitend kunnen functioneren indien deze gegevens worden verwerkt binnen de infrastructuur van Summaro, waaronder reserveringssystemen, het AI-model, de voorspellingsmodules en de communicatietools en garandeert dat hij gerechtigd is deze gegevens aan Summaro ter beschikking te stellen voor verwerking binnen het platform.
- 9.3. Summaro verplicht zich tot het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen die, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard van de verwerking, een passend beveiligingsniveau waarborgen, waaronder in ieder geval versleuteling van gegevens, toegangscontrole, logging van systeemactiviteiten en beveiligde opslag binnen cloudomgevingen.

- 9.4. De nadere afspraken omtrent gegevensverwerking, beveiliging, subverwerkers en rechten en verplichtingen van partijen worden vastgelegd in Bijlage I (Verwerkersovereenkomst), welke integraal onderdeel uitmaakt van deze algemene voorwaarden en prevaleert in geval van tegenstrijdigheid op het gebied van gegevensbescherming.
- 9.5. Summaro is gerechtigd om geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens, waaronder reserveringspatronen, bezettingsdata en operationele trends, te gebruiken voor het trainen, verbeteren en optimaliseren van AI-modellen, voorspellingsalgoritmes en productfunctionaliteiten, zonder dat dit herleidbaar is tot individuele Klanten of eindgebruikers.
- 9.6. Summaro is gerechtigd om de naam, handelsnaam, het logo en algemene bedrijfsgegevens van de Klant te gebruiken voor marketing- en promotionele doeleinden, waaronder maar niet beperkt tot vermelding op de website van Summaro, prestaties, referentielijsten, social media-uitingen en commerciële documentatie, mits dit gebruik geen vertrouwelijke informatie bevat en niet misleidend is.
- 9.7. Het is artikel 9.6 bedoelde gebruik geschiedt uitsluitend ter aanduiding van de Klant als gebruiken van de Diensten en impliceert geen inhoudelijke beoordeling, goedkeuring of aanbeveling door de Klant tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 9.8. De Klant heeft het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik als bedoeld in artikel 9.6, in welk geval Summaro het betreffende gebruik binnen een redelijke termijn zal staken, zonder dat dit enige invloed heeft op de Overeenkomst.

10. Gebruik van de Diensten, AI-functionaliteiten en systeembependingen

- 10.1. De Diensten worden door Summaro aangeboden op basis van een “as is” en “as available” uitgangspunt, hetgeen inhoudt dat geen garantie wordt gegeven ten aanzien van foutloze werking, ononderbroken beschikbaarheid of volledige juistheid van gegenereerde informatie, rapportages of AI-output.
- 10.2. De Klant erkent dat de binnen het platform geïntegreerde AI-functionaliteiten, waaronder doch niet uitsluitend Summie, voorspellende modellen voor drukte, personeelsbehoefte en voorraadbeheer, en geautomatiseerde analysefuncties, uitsluitend een ondersteunend karakter hebben en nooit kunnen worden aangemerkt als bindende adviezen of gegarandeerde voorspellingen.
- 10.3. De Klant blijft te allen tijde zelfstandig verantwoordelijk voor alle door hem genomen bedrijfsbeslissingen, waaronder doch niet beperkt tot personeelsplanning, inkoopbeleid, reserveringsbeheer, prijsstrategieën en operationele keuzes, ook indien deze (mede) zijn gebaseerd op output van de Diensten.
- 10.4. Summaro staat niet in voor de juistheid, volledigheid of actualiteit van door AI gegenereerde informatie, aangezien deze gebaseerd is op historische data, statistische modellen en externe variabelen die onderhevig zijn aan onzekerheden en fluctuaties in de werkelijkheid.
- 10.5. Nadere technische afspraken omtrent beschikbaarheid, onderhoud, uptime, responstijden en ondersteuning worden vastgelegd in Bijlage II (Service Level Agreement – SLA), welke integraal onderdeel uitmaakt van deze algemene voorwaarden.

11. Aansprakelijkheid en beperking van aansprakelijkheid

- 11.1. Iedere aansprakelijkheid van Summaro is beperkt tot directe schade die het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, met uitsluiting van iedere vorm van indirecte schade.
- 11.2. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan, doch niet beperkt tot, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste reserveringen, reputatieschade, verlies van data, bedrijfsstilstand, inefficiënt personeelsinzet of schade voortvloeiend uit beslissingen gebaseerd op AI-output of systeemadviezen.
- 11.3. De totale aansprakelijkheid van Summaro is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit daadwerkelijk aan Summaro heeft betaald, met een absoluut maximum van € 15.000.
- 11.4. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen één (1) maand na ontdekking van de schade schriftelijk bij Summaro is gemeld.
- 11.5. Voor zover een tekortkoming aan Summaro kan worden toegerekend, dient de Klant eerst Summaro schriftelijk in gebreke stellen waarbij een redelijke termijn tot herstel wordt geboden alvorens enige aanspraak kan ontstaan.

12. Overmacht

- 12.1. Summaro is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd als gevolg van overmacht, waaronder mede wordt verstaan omstandigheden buiten haar redelijke controle, zoals storingen in cloud- of internetinfrastructuur, uitval van externe API's, storingen in AI-diensten van derden, cyberaanvallen, stroomstoringen, overheidsmaatregelen of andere onvoorziene technische of organisatorische storingen.
- 12.2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van Summaro opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op schadevergoeding of opschorting van betalingsverplichtingen.
- 12.3. Indien de overmachtssituatie langer dan drie (3) maanden voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

13. Tarieven, wijzigingen en doorontwikkeling

- 13.1. Summaro is gerechtigd de tarieven, abonnementsstructuren, modules en functionaliteiten van de Diensten periodiek te wijzigen of te herzien, onder meer op basis van technologische ontwikkelingen, uitbreiding van AI-functionaliteiten, stijgende kosten of doorontwikkeling van het platform.
- 13.2. Wijzigingen worden door Summaro ten minste dertig (30) dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding schriftelijk of digitaal aangekondigd.
- 13.3. Indien de Klant niet akkoord wenst te gaan met een wijziging die een wezenlijke impact heeft op de Overeenkomst, is de Klant gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen vóór de datum van inwerkingtreding van de wijziging.

14. Geheimhouding

- 14.1. Partijen verplichten zich over en weer tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die in het kader van de Overeenkomst of het gebruik van de Diensten worden verkregen, waaronder mede begrepen bedrijfsdata, reserveringsinformatie, AI-modellen, algoritmes, technische documentatie en commerciële informatie.
- 14.2. Deze geheimhoudingsverplichting blijft van kracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst en ten minste twee (2) jaar na beëindiging daarvan, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

15. Export, koppelingen en derdencomponenten

- 15.1. Indien de Klant via de Diensten koppelt met of gebruikmaakt van software, applicaties of diensten van derden ("Derdencomponenten"), dan is de Klant zelf verantwoordelijk voor de juridische voorwaarden, licenties, aansluitbaarheid, gegevensbescherming en compatibiliteit daarvan. Summaro is slechts verplicht de Diensten zoals overeengekomen te leveren en is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, fouten of schade veroorzaakt door Derdencomponenten.
- 15.2. De Klant verleent Summaro hiermede onherroepelijke toestemming om technische koppelingen met de Derdencomponenten te realiseren voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 15.3. Indien Summaro in het kader van deze koppelingen toegang verkrijgt tot systemen of gegevens van derden, geldt dat Summaro de Klant verplicht stelt de vereiste licenties, toestemmingen en beveiligingen vooraf te hebben geregeld.

16. Klachtenprocedure

- 16.1. Klachten met betrekking tot de Diensten, waaronder begrepen technische storingen, AI-output, reserveringsverwerking of andere functionaliteiten, dienen door de Klant binnen veertien (14) dagen na ontdekking schriftelijk aan Summaro te worden gemeld, bij gebreke waarvan iedere aanspraak ter zake vervalst.
- 16.2. Het indienen van een klacht laat de betalingsverplichtingen van de Klant onverlet en schort deze op geen enkele wijze op.

17. Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1. Op alle rechtsverhoudingen tussen Summaro en de Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, de Diensten of deze algemene voorwaarden worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Limburg, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

18. Overdracht en overige slotbepalingen

- 18.1. De Klant is niet bevoegd zijn rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Summaro over te dragen aan een derde.
- 18.2. Summaro is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan haar gelieerde ondernemingen, technische partners of derde partijen die betrokken zijn bij de ontwikkeling, hosting of exploitatie van de Diensten, zonder voorafgaande toestemming van de Klant.
- 18.3. Elektronische communicatie, waaronder e-mailberichten, dashboardmeldingen en systeemnotificaties, wordt geacht rechtsgeldig bewijs te vormen van afspraken en mededelingen tussen partijen.
- 18.4. De ongeldigheid of niet-toepasbaarheid van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in dat geval in goed overleg een vervangende, geldige bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling benadert.
- 18.5. Deze algemene voorwaarden, inclusief de daarbij behorende bijlagen, te weten Bijlage I (Verwerkersovereenkomst), Bijlage II (Service Level Agreement) en Bijlage III (Reserverings-, no-show- en gebruikscondities), vormen een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst tussen partijen en dienen te worden gelezen in samenhang met de tussen Summaro en de Klant gesloten overeenkomst, offertes of andere contractuele documentatie, waarbij zij gezamenlijk de volledige rechtsverhouding tussen partijen weergeven en alle eerdere mondelinge en schriftelijke afspraken met betrekking tot hetzelfde onderwerp vervangen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk tussen partijen overeengekomen.
- 18.6. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst en deze algemene voorwaarden prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, terwijl in geval van tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een bijlage de specifieke regeling in de betreffende bijlage prevaleert voor zover deze betrekking heeft op het onderwerp waarvoor die bijlage is opgesteld.

Bijlage I – Verwerkersovereenkomst (AVG)

(Integraal onderdeel van de Overeenkomst en algemene voorwaarden Summaro V.O.F.)

1. Toepasselijkheid en kwalificatie van partijen

- 1.1. Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op iedere verwerking van persoonsgegevens door Summaro in het kader van de uitvoering van de Diensten zoals omschreven in de Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden.
- 1.2. In het kader van deze verwerkersovereenkomst kwalificeert de Klant als verwerkingsverantwoordelijke en Summaro als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij de Klant het doel en de middelen van de verwerking vaststelt en Summaro uitsluitend handelt ten behoeve van en overeenkomstig de instructies van de Klant.
- 1.3. Deze bijlage vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst, waarbij in geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze bijlage en de algemene voorwaarden, de bepalingen van deze bijlage prevaleren voor zover deze betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens.
- 1.4. De Klant staat er uitdrukkelijk voor in dat hij gerechtigd is de betreffende persoonsgegevens te verwerken en aan Summaro ter beschikking te stellen, dat deze verwerking voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG, en dat een rechtsgeldige grondslag voor de verwerking aanwezig is, waarbij Summaro op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk is voor de rechtmatigheid van de door de Klant aangeleverde gegevens.

2. Aard, doel en reikwijdte van de verwerking

- 2.1. Summaro verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Diensten en de correcte werking van het platform, waaronder begrepen het reserveringssysteem, het dashboard, de AI-functionaliteiten, communicatievoorzieningen en koppelingen met externe systemen.
- 2.2. De verwerking heeft betrekking op persoonsgegevens van onder meer gasten van horecagelegenheden, medewerkers van de Klant, contactpersonen en Gebruikers van het platform, waarbij het kan gaan om naam- en contactgegevens, reserveringsgegevens, communicatie-inhoud, plannings- en personeelsinformatie, technische gebruiksgegevens en gegevens die voortvloeien uit interacties met AI-functionaliteiten.
- 2.3. De aard van de verwerking omvat alle handelingen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Diensten, waaronder het verzamelen, vastleggen, structureren, opslaan, bewerken, analyseren, combineren, raadplegen, verzenden, anonimiseren en verwijderen van persoonsgegevens.

- 2.4. Summaro zal de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden verwerken dan die welke zijn overeengekomen, behoudens voor zover dit noodzakelijk is ter voldoening aan een wettelijke verplichting, ter bescherming van gerechtvaardigde belangen in het kader van beveiliging en optimalisatie van de dienstverlening, dan wel op basis van nadere schriftelijke instructies van de Klant.

3. Verplichtingen van Summaro

- 3.1. Summaro zal persoonsgegevens uitsluitend verwerken op basis van de Overeenkomst, deze verwerkersovereenkomst en eventuele aanvullende schriftelijke instructies van de Klant, met dien verstande dat Summaro gerechtigd is instructies te weigeren indien deze naar haar oordeel in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving of een onevenredig risico vormen voor de veiligheid, integriteit of continuïteit van de Diensten.
- 3.2. Summaro draagt er zorg voor dat alle personen die onder haar gezag handelen en toegang hebben tot persoonsgegevens, gebonden zijn aan een passende contractuele of wettelijke geheimhoudingsverplichting en uitsluitend toegang krijgen tot de persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
- 3.3. Summaro zal, met inachtneming van de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard, omvang en context van de verwerking, passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, ongeoorloofde toegang of enige vorm van onrechtmatige verwerking, waarbij deze maatregelen onder meer bestaan uit adequate toegangscontrole, versleuteling waar passend, logging en monitoring van systeemactiviteiten, netwerkbeveiliging en periodieke evaluatie van de getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 3.4. De Klant erkent evenwel dat geen enkel beveiligingssysteem absolute bescherming kan bieden en dat Summaro derhalve geen garantie kan geven dat de getroffen beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.

4. Subverwerkers

- 4.1. Summaro is gerechtigd om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van derden, hierna te noemen subverwerkers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot aanbieders van cloudhosting, AI-diensten, communicatieplatforms en leveranciers van API-integraties, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten.
- 4.2. De Klant verleent hierbij een algemene en voorafgaande toestemming voor het inschakelen van dergelijke subverwerkers, waarbij Summaro zich zal inspannen om met deze partijen schriftelijke overeenkomsten te sluiten waarin verplichtingen zijn opgenomen die inhoudelijk gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst.
- 4.3. Summaro blijft verantwoordelijk voor het handelen van subverwerkers in het kader van deze Overeenkomst, behoudens voor zover sprake is van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Summaro liggen, waaronder begrepen storingen of tekortkomingen van externe infrastructuur.

5. Doorgifte buiten de EER

- 5.1. Voor zover de uitvoering van de Diensten dit vereist, is Summaro gerechtigd persoonsgegevens door te geven naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, waarbij zij ervoor zal zorgdragen dat passende waarborgen worden getroffen overeenkomstig de eisen van de AVG, waaronder het hanteren van door de Europese Commissie goedgekeurde modelcontractbepalingen of andere wettelijk toegestane mechanismen.
- 5.2. De Klant erkent en aanvaardt dat het gebruik van internationale cloud- en AI-diensten ertoe kan leiden dat persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt.

6. Rechten van betrokkenen

- 6.1. Summaro zal, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is en binnen de grenzen van haar rol als verwerker, de Klant ondersteunen bij het voldoen aan verzoeken van betrokkenen met betrekking tot hun rechten onder de AVG, waaronder begrepen het recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van verwerking en dataportabiliteit.
- 6.2. Indien dergelijke verzoeken een inspanning vereisen die buiten de reguliere dienstverlening valt of een onevenredige belasting vormen, is Summaro gerechtigd om hiervoor een redelijke vergoeding in rekening te brengen.
- 6.3. De Klant blijft te allen tijde primair verantwoordelijk voor de afhandeling van verzoeken van betrokkenen en voor de communicatie met betrokkenen en toezichthoudende autoriteiten.

7. Meldplicht datalekken

- 7.1. Summaro zal de Klant zonder onredelijke vertraging informeren indien sprake is van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, voor zover deze inbreuk waarschijnlijk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.
- 7.2. Voor zover de informatie beschikbaar is, zal Summaro de Klant voorzien van relevante gegevens omtrent de aard van de inbreuk, de betrokken categorieën persoonsgegevens, de vermoedelijke gevolgen en de reeds genomen of voorgestelde maatregelen ter beperking van de schade.
- 7.3. De Klant blijft verantwoordelijk voor het doen van meldingen aan toezichthoudende autoriteiten en betrokkenen, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

8. Bewaartermijnen en verwijdering

- 8.1. Summaro zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten, tenzij een langere bewaartermijn vereist is op grond van een wettelijke verplichting.
- 8.2. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Summaro de persoonsgegevens verwijderen of anonimiseren, tenzij partijen anders zijn overeengekomen of wettelijke verplichtingen zich hiertegen verzetten, waarbij de Klant zelf verantwoordelijk is voor het tijdig veiligstellen en exporteren van de gegevens.

9. AI en gegevensverwerking

- 9.1. De Klant erkent dat binnen het platform persoonsgegevens kunnen worden verwerkt in het kader van AI-functionaliteiten, waaronder analyses, patroonherkenning, automatisering en het genereren van voorspellingen en aanbevelingen.
- 9.2. Deze verwerking vindt uitsluitend plaats ten behoeve van de functionaliteit van het platform en de verbetering van de dienstverlening, waarbij Summaro gerechtigd is om geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens te gebruiken voor het trainen, testen en optimaliseren van AI-modellen.
- 9.3. De Klant erkent dat AI-functionaliteiten gebaseerd zijn op statistische en probabilistische modellen en dat de uitkomsten daarvan onnauwkeurig of onvolledig kunnen zijn, zodat menselijke beoordeling en controle noodzakelijk blijven.

10. Audit en controle

- 10.1. De Klant is gerechtigd om, maximaal eenmaal per kalenderjaar en na voorafgaande schriftelijke aankondiging, een audit uit te voeren met betrekking tot de naleving van deze verwerkersovereenkomst, mits deze audit de bedrijfsvoering van Summaro niet onredelijk verstoort.
- 10.2. De kosten van een dergelijke audit komen volledig voor rekening van de Klant, tenzij uit de audit blijkt dat Summaro in materiële mate tekortschiet in haar verplichtingen.

11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 11.1. De aansprakelijkheid van Summaro in het kader van de verwerking van persoonsgegevens is beperkt overeenkomstig het bepaalde in de algemene voorwaarden.
- 11.2. De Klant vrijwaart Summaro voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen betrokkenen en toezichthouders, die voortvloeien uit of verband houden met een schending van de AVG of andere toepasselijke regelgeving door de Klant, dan wel uit het gebruik van onrechtmatig verkregen of onjuiste persoonsgegevens.

12. Slotbepalingen

- 12.1. Deze verwerkersovereenkomst blijft van kracht zolang Summaro persoonsgegevens verwerkt in het kader van de Overeenkomst.
- 12.2. Summaro is gerechtigd deze bijlage te wijzigen indien wijzigingen in wetgeving, rechtspraak of de aard van de dienstverlening daartoe aanleiding geven, waarbij de gewijzigde versie van toepassing zal zijn na kennisgeving aan de Klant.

Bijlage II – Service Level Agreement (SLA)

(Integraal onderdeel van de Overeenkomst en algemene voorwaarden Summaro V.O.F.)

1. Doel en toepasselijkheid

- 1.1. Deze Service Level Agreement (SLA) bevat nadere afspraken met betrekking tot de beschikbaarheid, prestaties, ondersteuning, beveiliging en doorontwikkeling van de Diensten van Summaro, zoals omschreven in de Overeenkomst en de algemene voorwaarden, en beoogt een nadere invulling te geven aan de wijze waarop Summaro haar dienstverlening jegens de Klant uitvoert binnen de context van een cloudgebaseerd en AI-gedreven platform.
- 1.2. Deze SLA maakt integraal en onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst en dient te worden gelezen in samenhang met de algemene voorwaarden en de overige bijlagen, waaronder in het bijzonder Bijlage I (Verwerkersovereenkomst), waarbij de bepalingen uit deze SLA een nadere concretisering vormen van de daarin opgenomen verplichtingen.
- 1.3. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze SLA en de algemene voorwaarden prevaleert deze SLA uitsluitend voor zover het de in deze bijlage geregelde service- en prestatieniveaus betreft, zonder dat dit afbreuk doet aan de overige rechten en verplichtingen van partijen.

2. Beschikbaarheid en continuïteit

- 2.1. Summaro zal zich naar beste vermogen inspannen om de Diensten beschikbaar te stellen met een beoogde beschikbaarheid van 99,5% op jaarbasis, gemeten over de kernfunctionaliteiten van het platform, waarbij onder kernfunctionaliteiten wordt verstaan de toegang tot het dashboard, het verwerken en beheren van reserveringen, het inzicht in tafelindelingen en bezettingsgraden, alsmede de basisfunctionaliteiten van analyses en AI-ondersteunde rapportages.
- 2.2. De Klant erkent dat de berekening van beschikbaarheid plaatsvindt op basis van objectieve meetmethoden zoals door Summaro gehanteerd en dat bepaalde omstandigheden uitdrukkelijk buiten beschouwing worden gelaten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot vooraf aangekondigd onderhoud, storingen veroorzaakt door derden zoals hostingproviders, API-partijen en externe softwareleveranciers, storingen in internetverbindingen of lokale infrastructuur van de Klant, alsmede situaties van overmacht zoals omschreven in de algemene voorwaarden.
- 2.3. Summaro garandeert uitdrukkelijk geen ononderbroken of foutloze werking van de Diensten en behoudt zich het recht voor om de Diensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen indien dit naar haar oordeel noodzakelijk is in verband met onderhoud, beveiliging, updates, capaciteitsbeheer of technologische doorontwikkeling, zonder dat dit de Klant recht geeft op enige vorm van schadevergoeding of opschorting van betalingsverplichtingen.

3. Onderhoud, updates en doorontwikkeling

- 3.1. Summaro is gerechtigd om periodiek onderhoud, updates en upgrades uit te voeren aan het platform, waarbij deze werkzaamheden mede betrekking kunnen hebben op de onderliggende infrastructuur, AI-modellen, algoritmes, gebruikersinterfaces en koppelingen met externe systemen, met als doel de functionaliteit, veiligheid en prestaties van de Diensten te waarborgen en te verbeteren.
- 3.2. Dergelijke onderhoudswerkzaamheden kunnen leiden tot tijdelijke beperkingen of onderbrekingen van de Diensten, waarbij de Klant erkent dat dit een inherent onderdeel vormt van cloudgebaseerde dienstverlening en geen recht geeft op schadevergoeding, ontbinding van de Overeenkomst of opschorting van enige betalingsverplichting.
- 3.3. Summaro zal, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, gepland onderhoud vooraf aankondigen, met dien verstande dat in spoedeisende gevallen of bij beveiligingsincidenten onmiddellijke maatregelen kunnen worden genomen zonder voorafgaande kennisgeving.
- 3.4. De Klant erkent en aanvaardt dat doorontwikkeling van de Diensten, waaronder het toevoegen, wijzigen of verwijderen van functionaliteiten, een essentieel onderdeel vormt van de dienstverlening en dat dergelijke wijzigingen noodzakelijk kunnen zijn om technologische, operationele of commerciële redenen.

4. Ondersteuning en support

- 4.1. Summaro zal ondersteuning bieden met betrekking tot het technisch functioneren van de Diensten, waarbij deze ondersteuning zich richt op het oplossen van storingen, het herstellen van systeemfouten, het ondersteunen bij toegang tot accounts en het begeleiden van technische integraties, voor zover deze binnen de invloedssfeer van Summaro vallen.
- 4.2. Ondersteuning wordt in beginsel verleend tijdens reguliere kantoortijden, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, waarbij Summaro zich zal inspannen om meldingen binnen een redelijke termijn te behandelen, zonder dat sprake is van gegarandeerde responstijden of oplostijden.
- 4.3. De Klant erkent dat de ondersteuning geen betrekking heeft op bedrijfsadvies, strategische keuzes, interpretatie van AI-analyses of operationele beslissingen binnen de onderneming van de Klant, noch op systemen of diensten van derden die buiten de invloedssfeer van Summaro vallen.

5. AI-functionaliteiten en prestatiebeperkingen

- 5.1. De Klant erkent dat AI-functionaliteiten, waaronder doch niet beperkt tot voorspellingsmodellen, analyses en de AI-assistent “Summie”, een integraal onderdeel vormen van de Diensten, maar dat deze functionaliteiten gebaseerd zijn op statistische modellen, historische gegevens en externe variabelen, waardoor de uitkomsten per definitie onzekerheden en afwijkingen kunnen bevatten.
- 5.2. Summaro geeft geen enkele garantie met betrekking tot de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid of geschiktheid van AI-gegenereerde output, noch dat voorspellingen overeenkomen met de feitelijke werkelijkheid, waarbij de Klant erkent dat dergelijke output uitsluitend een ondersteunend karakter heeft.

- 5.3. De prestaties van AI-functionaliteiten zijn in belangrijke mate afhankelijk van de kwaliteit, volledigheid en actualiteit van de door de Klant aangeleverde Gegevens, zodat eventuele onjuistheden of onvolledigheden in deze Gegevens direct van invloed kunnen zijn op de uitkomsten van analyses en voorspellingen.
- 5.4. De Klant aanvaardt dat AI-functionaliteiten nimmer een vervanging vormen voor menselijke beoordeling en dat alle beslissingen volledig voor eigen rekening en risico van de Klant worden genomen.

6. Integraties en externe afhankelijkheden

- 6.1. De Diensten kunnen koppelingen bevatten met externe systemen, waaronder kassasystemen, boekhoudsoftware, e-maildiensten en leveranciersplatformen, waarbij deze integraties afhankelijk zijn van API's en infrastructuren van derden.
- 6.2. Summaro is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, werking, beveiliging of prestaties van dergelijke externe systemen, noch voor fouten in gegevensoverdracht of wijzigingen in externe software die de werking van integraties beïnvloeden.
- 6.3. Storingen of beperkingen in externe systemen worden aangemerkt als omstandigheden buiten de invloedssfeer van Summaro en kunnen derhalve niet leiden tot enige aansprakelijkheid of compensatieverplichting.

7. Beveiliging en continuïteit

- 7.1. Summaro treft passende technische en organisatorische maatregelen om de continuïteit en beveiliging van de Diensten te waarborgen, in lijn met hetgeen is opgenomen in Bijlage I (Verwerkersovereenkomst), waarbij deze maatregelen gericht zijn op het beschermen van systemen en gegevens tegen ongeautoriseerde toegang, verlies en misbruik.
- 7.2. De Klant erkent dat beveiliging een gedeelde verantwoordelijkheid is en dat hij zelf verantwoordelijk is voor het adequaat beveiligen van zijn eigen systemen, netwerken en toegangsgegevens.

8. Incidenten en responstijden

- 8.1. In geval van storingen of incidenten zal Summaro zich inspannen om deze zo spoedig mogelijk te analyseren en te verhelpen, waarbij de prioritering afhankelijk is van de aard en ernst van het incident en de impact op de dienstverlening.
- 8.2. Summaro geeft geen garanties ten aanzien van specifieke responstijden of oplostijden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, en alle verplichtingen van Summaro kwalificeren als inspanningsverplichtingen.

9. Compensatie en uitsluiting aansprakelijkheid

- 9.1. Verminderde beschikbaarheid of prestaties van de Diensten geven de Klant geen recht op schadevergoeding, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Summaro.
- 9.2. Eventuele compensatie, indien door Summaro toegekend, zal uitsluitend bestaan uit een redelijke en naar rato berekende vermindering van de abonnementsvergoeding en geschiedt volledig naar eigen inzicht van Summaro.

- 9.3. Voor het overige blijft de aansprakelijkheid van Summaro beperkt overeenkomstig het bepaalde in de algemene voorwaarden.

10. Monitoring en rapportage

- 10.1. Summaro is gerechtigd om het gebruik van de Diensten te monitoren ten behoeve van systeemoptimalisatie, beveiliging en verbetering van prestaties en AI-functionaliteiten, waarbij deze monitoring plaatsvindt met inachtneming van de bepalingen uit Bijlage I (Verwerkersovereenkomst).
- 10.2. De Klant erkent dat dergelijke monitoring noodzakelijk is voor het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

11. Wijzigingen van de SLA

- 11.1. Summaro is gerechtigd deze SLA te wijzigen in verband met technologische ontwikkelingen, uitbreiding of wijziging van de Diensten, of veranderingen in de bedrijfsvoering.
- 11.2. Wijzigingen zullen ten minste dertig (30) dagen voorafgaand aan de inwerkingtreding worden aangekondigd, waarna voortgezet gebruik van de Diensten geldt als aanvaarding van de gewijzigde SLA.

12. Slotbepalingen

- 12.1. Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en dient te worden gelezen in samenhang met de algemene voorwaarden en overige bijlagen.
- 12.2. Voor zover onderwerpen niet in deze SLA zijn geregeld, zijn de bepalingen uit de algemene voorwaarden onverkort van toepassing.

Bijlage III – Reserverings-, No-show- en Gebruiksconditie

(Integraal onderdeel van de Overeenkomst en algemene voorwaarden Summaro V.O.F.)

1. Toepasselijkheid en reikwijdte

- 1.1. Deze bijlage bevat nadere bepalingen met betrekking tot het gebruik van het reserveringssysteem en de daarmee samenhangende functionaliteiten binnen de Diensten van Summaro, waaronder mede begrepen de verwerking van reserveringen, het beheer van tafelindelingen, annuleringen, no-shows en de toepassing van AI-ondersteunende optimalisaties, en beoogt een nadere invulling te geven aan de wijze waarop de Klant het systeem binnen zijn onderneming gebruikt.
- 1.2. Deze bijlage is van toepassing op iedere Klant die gebruik maakt van het reserveringssysteem van Summaro, ongeacht de wijze waarop reserveringen worden ingevoerd, verwerkt of geïntegreerd met externe systemen, en geldt tevens voor alle Gebruikers die onder verantwoordelijkheid van de Klant toegang hebben tot het systeem.
- 1.3. Deze bijlage vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst en dient te worden gelezen in samenhang met de algemene voorwaarden en de overige bijlagen, waaronder in het bijzonder Bijlage I (Verwerkersovereenkomst) en Bijlage II (SLA), waarbij in geval van tegenstrijdigheid deze bijlage prevaleert voor zover het onderwerpen betreft die specifiek zien op reserveringen en het gebruik van het systeem.

2. Reserveringssysteem en verwerking van reserveringen

- 2.1. Het reserveringssysteem van Summaro stelt de Klant in staat om reserveringen van gasten te ontvangen, te beheren en te verwerken binnen een centrale digitale omgeving, waarin tevens een visuele weergave van de tafelindeling en bezettingsgraad beschikbaar is, zodat de Klant inzicht krijgt in de operationele planning van zijn onderneming.
- 2.2. Reserveringen kunnen via verschillende bronnen in het systeem worden ingevoerd, waaronder via een geïntegreerde reserveringswidget op de website van de Klant, via handmatige invoer door de Klant of diens Gebruikers, dan wel via koppelingen met externe systemen en platforms, waarbij alle reserveringen centraal worden verwerkt en gekoppeld aan de door de Klant ingestelde capaciteit, openingstijden en tafelindeling.
- 2.3. De Klant is te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de juiste inrichting en het actueel houden van alle instellingen binnen het systeem die van invloed zijn op het reserveringsproces, waaronder begrepen de tafelindeling, de maximale capaciteit, de beschikbaarheid per tijdsblok en overige configuraties, en erkent dat onjuistheden in deze instellingen directe gevolgen kunnen hebben voor de werking van het systeem.

3. Annuleringen, wijzigingen en beheer

- 3.1. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig en correct verwerken van annuleringen en wijzigingen van reserveringen binnen het systeem, waarbij hij gehouden is om de beschikbare functionaliteiten op zorgvuldige wijze te gebruiken.

- 3.2. Hoewel het systeem functionaliteiten kan bieden ter ondersteuning van het registreren en verwerken van annuleringen en wijzigingen, aanvaardt de Klant dat Summaro op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het al dan niet correct of tijdig gebruik van deze functionaliteiten door de Klant of diens Gebruikers.
- 3.3. Eventuele gevolgen van onjuist, onvolledig of niet tijdig verwerkte wijzigingen, waaronder begrepen dubbele boekingen, overbezetting, inefficiënte planning of gemiste reserveringen, komen volledig voor rekening en risico van de Klant.

4. No-show beleid en registratie

- 4.1. Onder een no-show wordt verstaan de situatie waarin een gast niet verschijnt op een gemaakte reservering zonder tijdige annulering overeenkomstig de door de Klant gehanteerde voorwaarden.
- 4.2. Het platform kan functionaliteiten bevatten voor het registreren, analyseren en rapporteren van no-shows, waarbij deze functionaliteiten uitsluitend ondersteunend van aard zijn en geen automatische handhaving of afhandeling van no-show situaties omvatten.
- 4.3. De Klant is zelf volledig verantwoordelijk voor het vaststellen, communiceren en handhaven van een no-show beleid richting zijn gasten, waaronder begrepen het hanteren van voorwaarden, het in rekening brengen van eventuele kosten en het oplossen van geschillen met gasten.
- 4.4. Summaro faciliteert uitsluitend de technische registratie en analyse van no-shows en is op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk voor de handhaving van no-show beleid, de inning van eventuele vergoedingen of enige vorm van geschil tussen de Klant en diens gasten.

5. AI-functionaliteiten binnen reserveringen

- 5.1. Het reserveringssysteem kan gebruikmaken van AI-functionaliteiten voor het analyseren van reserveringsgegevens, het herkennen van patronen en het genereren van voorspellingen met betrekking tot drukte, bezetting, no-show gedrag en andere operationele aspecten van de onderneming van de Klant.
- 5.2. Deze AI-functionaliteiten zijn gebaseerd op historische data, statistische modellen en externe variabelen, waaronder seizoensinvloeden, weersomstandigheden en lokale gebeurtenissen, waarbij de Klant erkent dat dergelijke factoren inherent onzeker zijn en kunnen leiden tot afwijkingen in de gegenereerde output.
- 5.3. De Klant erkent uitdrukkelijk dat alle door het systeem gegenereerde analyses, aanbevelingen en voorspellingen uitsluitend indicatief van aard zijn en geen garantie bieden voor toekomstige omstandigheden, gedragingen van gasten of bedrijfsresultaten.
- 5.4. Alle beslissingen die door de Klant worden genomen op basis van AI-output, waaronder maar niet beperkt tot personeelsplanning, tafelindeling, voorraadbeheer en operationele keuzes, geschieden volledig voor eigen rekening en risico van de Klant.

6. Communicatie met gasten

- 6.1. Het platform kan functionaliteiten bevatten voor communicatie met gasten, waaronder het verzenden van reserveringsbevestigingen, herinneringen en overige berichten met betrekking tot reserveringen, waarbij deze communicatie plaatsvindt op basis van door de Klant ingevoerde Gegevens en instellingen.
- 6.2. De Klant is volledig verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid en rechtmatigheid van deze communicatie, alsmede voor de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder privacywetgeving en regelgeving met betrekking tot elektronische communicatie en spam.
- 6.3. De Klant staat er voor in dat hij, waar vereist, de benodigde toestemming van gasten heeft verkregen voor het verzenden van dergelijke communicatie en vrijwaart Summaro voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van deze functionaliteiten.
- 6.4. Summaro draagt geen verantwoordelijkheid voor de inhoud, verzending, aflevering of juridische toelaatbaarheid van communicatie die via het platform wordt verzonden.

7. Integraties en externe systemen

- 7.1. Het reserveringssysteem kan worden gekoppeld aan externe systemen, waaronder kassasystemen, boekingsplatforms, e-maildiensten en andere software van derden, waarbij de werking van deze integraties afhankelijk is van de beschikbaarheid en prestaties van deze externe partijen.
- 7.2. Summaro is niet verantwoordelijk voor de correcte werking, beschikbaarheid, beveiliging of prestaties van dergelijke externe systemen, noch voor de juistheid of volledigheid van Gegevens die via deze systemen worden aangeleverd, en evenmin voor onderbrekingen of fouten in de gegevensoverdracht.
- 7.3. De Klant erkent dat wijzigingen in externe systemen, API's of voorwaarden van derden gevolgen kunnen hebben voor de werking van integraties binnen het platform en dat dergelijke omstandigheden buiten de invloedssfeer van Summaro vallen.

8. Gebruik van het systeem en beperkingen

- 8.1. De Klant zal het reserveringssysteem uitsluitend gebruiken voor rechtmatige doeleinden en in overeenstemming met de Overeenkomst, de algemene voorwaarden en deze bijlage, en zal zich onthouden van ieder gebruik dat de werking, veiligheid of integriteit van het systeem kan aantasten.
- 8.2. Het is de Klant onder meer niet toegestaan het systeem te gebruiken voor frauduleuze reserveringen, het verwerken van onjuiste of misleidende informatie, het verstoren van de werking of stabiliteit van het platform, dan wel het verkrijgen van ongeautoriseerde toegang tot accounts, systemen of Gegevens.
- 8.3. Summaro is gerechtigd om bij een vermoeden van misbruik, onrechtmatig gebruik of schending van deze bepalingen de toegang tot het systeem geheel of gedeeltelijk te beperken, op te schorten of te beëindigen, zonder voorafgaande aankondiging en zonder gehoudenheid tot enige schadevergoeding.

9. Financiële gevolgen en verantwoordelijkheid

- 9.1. Alle financiële gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van het reserveringssysteem, waaronder begrepen gemiste reserveringen, no-shows, foutieve planning, over- of onderbezetting en inefficiënt gebruik van personeel of voorraad, komen volledig voor rekening en risico van de Klant.
- 9.2. Summaro is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit het gebruik van het reserveringssysteem, fouten in invoer door de Klant of diens Gebruikers, dan wel beslissingen die zijn gebaseerd op systeem informatie of AI-output, een en ander onverminderd het bepaalde in de algemene voorwaarden.

10. Bewaring en gebruik van reserveringsgegevens

- 10.1. Reserveringsgegevens worden opgeslagen en verwerkt binnen het platform overeenkomstig de bepalingen uit de algemene voorwaarden en Bijlage I (Verwerkersovereenkomst), waarbij Summaro optreedt als verwerker in de zin van de AVG.
- 10.2. Summaro is gerechtigd om geanonimiseerde en geaggregeerde reserveringsgegevens te gebruiken voor analyse, benchmarking, productontwikkeling en verbetering van het platform en de AI-functionaliteiten, mits deze Gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele personen of specifieke ondernemingen.

11. Slotbepalingen

- 11.1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en de algemene voorwaarden en is bindend voor de Klant vanaf het moment van het aangaan van de Overeenkomst of het gebruik van de Diensten.
- 11.2. Voor zover onderwerpen niet expliciet in deze bijlage zijn geregeld, zijn de bepalingen uit de algemene voorwaarden en de overige bijlagen onverkort van toepassing.