Algemene voorwaarden Boekenbloom

Versie 1.0 · ingangsdatum: 8 november 2026

1. Definities

1. Boekenbloom: Boeken Bloom B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42153269.
2. Klant: de onderneming (kliniek) die een account aanmaakt en de Dienst gebruikt. De Klant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. Dienst: het online platform van Boekenbloom, waaronder de boekingspagina en agenda, meldingen, de AI-boekingsassistent (webchat), reviews, campagnes en attributie, voor zover opgenomen in het gekozen Abonnement.
4. Abonnement: het door de Klant gekozen pakket (Gratis, Booking, Growth, Growth+, Full of Pilot) met de bijbehorende functies, limieten en prijs zoals vermeld op de prijzenpagina.
5. Betaalperiode: de periode van één maand waarvoor vooruit is betaald, gerekend vanaf de datum van de eerste betaling.

2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor elk gebruik van de Dienst en elke overeenkomst tussen Boekenbloom en de Klant.
2. Voor de verwerking van persoonsgegevens geldt daarnaast de verwerkersovereenkomst, die de Klant bij registratie accepteert. Bij strijdigheid gaat de verwerkersovereenkomst voor op het gebied van persoonsgegevens.
3. Algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.

3. Totstandkoming en abonnementen

1. De overeenkomst komt tot stand zodra de Klant een account aanmaakt en deze voorwaarden accepteert. Een betaald Abonnement gaat in zodra de eerste betaling is ontvangen.
2. Het Gratis abonnement is kosteloos en kent de limieten die op de prijzenpagina staan, zoals een maximum aantal medewerkers en online boekingen per maand. Is een limiet bereikt, dan zijn verdere online boekingen die maand niet mogelijk; bestaande afspraken blijven staan.
3. Het Pilot-abonnement wordt alleen door Boekenbloom toegekend, is kosteloos en geldt voor de afgesproken periode (standaard 60 dagen). Daarna gaat de Klant automatisch over naar het Gratis abonnement, tenzij de Klant een betaald Abonnement kiest.

4. Prijzen en betaling

1. Prijzen gelden per kliniek per maand en zijn exclusief 21% btw. Er zijn geen opstartkosten.
2. Betaalde Abonnementen worden maandelijks vooruit betaald. De eerste betaling verloopt via onze betaalprovider Mollie (bijvoorbeeld iDEAL of creditcard); daarbij geeft de Klant toestemming om de volgende maandbedragen automatisch af te schrijven via dezelfde betaalmethode.
3. Boekenbloom stuurt per betaling een elektronische factuur. Facturen zijn ook te downloaden in het dashboard.
4. Advertentiebudget voor Google, TikTok, Meta of andere platforms is niet inbegrepen en betaalt de Klant rechtstreeks aan die platforms.
5. Boekenbloom kan prijzen wijzigen met een aankondiging van ten minste 30 dagen. De Klant kan in dat

geval opzeggen per de ingangsdatum van de wijziging.

5. Looptijd en opzegging

1. Een betaald Abonnement loopt per maand en wordt automatisch verlengd met telkens één Betaalperiode.
2. De Klant kan op elk moment opzeggen in het dashboard (Billing). De opzegging gaat in aan het einde van de lopende Betaalperiode; tot dan blijven alle functies beschikbaar. Er vindt geen restitutie plaats voor een lopende Betaalperiode.
3. Na afloop gaat de Klant over naar het Gratis abonnement. Het account, de afspraken en gegevens blijven behouden, tenzij de Klant vraagt het account te verwijderen.
4. Boekenbloom kan de overeenkomst opzeggen met een termijn van 30 dagen, of direct beëindigen of de Dienst opschorten als de Klant deze voorwaarden ernstig schendt.

6. Upgraden en downgraden

1. Een upgrade naar een duurder Abonnement gaat direct in. Voor de rest van de lopende Betaalperiode betaalt de Klant naar rato het prijsverschil; daarna geldt de nieuwe maandprijs.
2. Een downgrade naar een goedkoper Abonnement gaat in aan het einde van de lopende Betaalperiode. Vanaf dan geldt de nieuwe maandprijs. Functies of limieten die in het nieuwe Abonnement niet zitten, vervallen op dat moment.

7. Mislukte betalingen

1. Mislukt een automatische betaling, dan informeert Boekenbloom de Klant per e-mail met een link om de betaling bij te werken. De functies van het Abonnement blijven in de tussentijd beschikbaar.
2. Is de betaling niet binnen 14 dagen na de eerste mislukte poging voldaan, dan gaat de Klant automatisch over naar het Gratis abonnement en stopt de automatische incasso.
3. Het bedrag over de periode waarin de functies beschikbaar waren, blijft verschuldigd. Boekenbloom kan de wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten in rekening brengen.
4. Bij een terugboeking (chargeback) gelden dezelfde regels als bij een mislukte betaling.

8. Gebruik van de Dienst

1. De Klant zorgt voor juiste en actuele gegevens, waaronder bedrijfsnaam, KvK-nummer, factuuradres, behandelingen, prijzen en beschikbaarheid.
2. De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van zijn behandelingen, de communicatie met zijn cliënten en de naleving van de wet- en regelgeving en reclameregels die voor esthetische en medische behandelingen gelden.
3. De Klant gebruikt de Dienst niet voor onrechtmatige doeleinden en probeert de beveiliging of limieten van de Dienst niet te omzeilen.
4. Toegangsgegevens zijn persoonlijk. De Klant is verantwoordelijk voor handelingen via zijn account.
5. De Klant legt in Boekenbloom geen bijzondere persoonsgegevens vast, in het bijzonder geen gegevens over gezondheid (zoals aandoeningen, allergieën, medicatie of medische voorgeschiedenis) van zijn cliënten, en vraagt cliënten niet om die gegevens via Boekenbloom te verstrekken. De Dienst is daar niet voor bedoeld; zulke gegevens horen in het eigen (medisch) dossier van de Klant.
6. Koppelt de Klant een advertentieaccount (zoals Google Ads, TikTok of Meta) aan de Dienst, dan is de Klant ervoor verantwoordelijk dat zij de voorwaarden van die platforms heeft aanvaard (waaronder de Meta Business Tools-voorwaarden en de gegevensverwerkingsvoorwaarden van Google Ads), dat haar

eigen privacyverklaring de advertentiemeting vermeldt, en dat zij een privacyverklaring heeft die Boekenbloom op de boekingspagina kan tonen.

7. De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van haar advertenties en behandelingsinformatie en voor de naleving van de regels die daarvoor gelden, waaronder de Geneesmiddelenwet (geen publieksreclame voor receptgeneesmiddelen, zoals botulinetoxine), de Nederlandse Reclame Code en het advertentiebeleid van Meta en Google. Boekenbloom mag advertenties weigeren of aanpassen die naar haar oordeel in strijd zijn met deze regels.

9. Beschikbaarheid en resultaten

1. Boekenbloom spant zich in de Dienst zo goed mogelijk beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken werking. Gepland onderhoud wordt waar mogelijk vooraf aangekondigd.
2. Boekenbloom garandeert geen specifieke resultaten, zoals aantallen leads, afspraken of omzet uit campagnes.
3. De Dienst maakt gebruik van diensten van derden (onder andere Mollie, Google, TikTok, Meta, Supabase, Vercel, Resend en Anthropic). Boekenbloom is niet verantwoordelijk voor storingen of wijzigingen bij die partijen.

9A. Campagnes

1. Bij Abonnementen met campagnes kan de Klant via de Dienst campagnes laten opstellen (met hulp van AI), deze aanpassen en zelf live zetten in haar eigen advertentieaccount, zoals Google Ads of TikTok. De Klant blijft eigenaar van dat account en betaalt het advertentiebudget rechtstreeks aan het advertentieplatform.
2. De Klant stelt het dagbudget vast en is verantwoordelijk voor de inhoud die zij publiceert (artikel 8.7). Boekenbloom kan de eerste campagne van een Klant vooraf controleren en mag campagnes weigeren, aanpassen of pauzeren die naar haar oordeel in strijd zijn met de wet of met het beleid van het advertentieplatform.
3. Aanbevelingen van de Dienst, zoals de wekelijkse optimalisatie, worden pas uitgevoerd nadat de Klant (of, op verzoek van de Klant, Boekenbloom) ze heeft bevestigd. De Klant kan campagnes op elk moment pauzeren in haar eigen account of via de Dienst.
4. Boekenbloom is niet aansprakelijk voor beslissingen van advertentieplatforms, zoals Google, TikTok of Meta, waaronder het afkeuren van advertenties of het beperken of blokkeren van accounts, tenzij dit het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Boekenbloom.

9B. AI-boekingsassistent en reviews

1. De Dienst kan een AI-boekingsassistent (webchat) bevatten die namens de Klant algemene vragen beantwoordt en afspraken voorbereidt. Een afspraak wordt pas gemaakt nadat de klant van de Klant deze zelf heeft bevestigd. De assistent geeft geen medisch advies en vraagt niet naar gezondheidsgegevens. Antwoorden van de assistent kunnen onjuist of onvolledig zijn; de Klant houdt de informatie over haar diensten en prijzen in de Dienst actueel.
2. Zet de Klant reviews aan, dan verstuurt Boekenbloom namens de Klant na een afgeronde afspraak een uitnodiging om een review te schrijven. Alleen klanten met een afgeronde boeking kunnen een review plaatsen, één per boeking.
3. De Klant aanvaardt dat reviews volgens de gepubliceerde reviewregels worden getoond: negatieve reviews worden niet verborgen of verwijderd om die reden alleen. Boekenbloom verwijdert een review alleen als die in strijd is met de reviewregels of de wet (bijvoorbeeld bij beledigingen, persoonsgegevens, gezondheidsgegevens of misleiding) en vermeldt daarbij de reden. De Klant kan eenmaal openbaar op

een review reageren en een review melden.

4. Boekenbloom is niet verantwoordelijk voor de inhoud van reviews van derden, maar handelt meldingen zorgvuldig en binnen een redelijke termijn af.

10. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Boekenbloom, op welke grond ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot ten hoogste het bedrag dat de Klant in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de Dienst heeft betaald (exclusief btw). Bij een Gratis of Pilot-abonnement is de aansprakelijkheid beperkt tot € 500.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, redelijke kosten om de prestatie van Boekenbloom alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade.
3. Boekenbloom is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, gemiste afspraken, advertentiekosten, schade als gevolg van aanspraken van klanten van de Klant, schade door verminking of verlies van gegevens die de Klant zelf had kunnen herstellen, en schade door handelen van derden zoals advertentieplatforms of betaalproviders.
4. De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Boekenbloom.
5. Voor aansprakelijkheid op grond van de verwerking van persoonsgegevens geldt dit artikel ook, onverminderd de verantwoordelijkheid van elke partij tegenover betrokkenen en toezichthouders op grond van de AVG.
6. De Klant vrijwaart Boekenbloom voor aanspraken van derden, waaronder boetes, die het gevolg zijn van: onrechtmatige instructies of inhoud van de Klant, het vastleggen van bijzondere persoonsgegevens in strijd met artikel 8.5, of het niet naleven van de regels in artikel 8.6 en 8.7.
7. De Klant meldt schade zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking, schriftelijk aan Boekenbloom. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf (12) maanden na het ontstaan ervan, tenzij de Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering heeft ingesteld.

11. Overmacht

Boekenbloom is niet gehouden tot nakoming als dat onmogelijk is door omstandigheden buiten haar invloed, zoals storingen bij hosting-, betaal- of berichtenproviders, internetstoringen of overheidsmaatregelen.

12. Intellectueel eigendom

Alle rechten op de Dienst, de software en de door Boekenbloom geleverde materialen blijven bij Boekenbloom. De Klant behoudt de rechten op zijn eigen gegevens en content.

13. Wijzigingen van deze voorwaarden

Boekenbloom kan deze voorwaarden wijzigen. Wezenlijke wijzigingen worden ten minste 30 dagen vooraf per e-mail aangekondigd. Gaat de Klant niet akkoord, dan kan hij opzeggen per de ingangsdatum van de wijziging.

14. Toepasselijk recht

Op deze voorwaarden en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Boekenbloom is gevestigd.

15. Contact

Boeken Bloom B.V. · KvK 42153269 · info@boekenbloom.nl