
INDIGO PALM

Algemene Voorwaarden Indigo Palm Property Management B.V.

B2B-voorwaarden Opdrachtgever – Indigo Palm Property Management B.V.



Documentcode	IP-AV-01
Versie / datum	1.1 / 5 oktober 2026

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld voor de beheerrelatie tussen een opdrachtgever/eigenaar van een vakantieaccommodatie en Indigo Palm Property Management B.V. Dienstenafhankelijke bepalingen gelden uitsluitend voor zover de betreffende dienst in de Dienstenbijlage als AFGENOMEN is aangeduid.

Artikel 1 – Definities

- 1.1 “Accommodatie”: de in de Beheerovereenkomst aangewezen vakantieaccommodatie en de daarbij behorende ruimtes, installaties en inventaris voor zover relevant voor de afgenomen Diensten;
- 1.2 “Algemene Voorwaarden”: deze algemene voorwaarden van Indigo Palm Property Management B.V.;
- 1.3 “Beheerovereenkomst”: de individuele overeenkomst tussen Opdrachtgever en Indigo Palm, met de daarvan deel uitmakende bijlagen en Bijzondere Afspraken;
- 1.4 “Bijzondere Afspraken”: individuele schriftelijke afspraken die een bepaald onderwerp uitdrukkelijk aanvullen of daarvan afwijken;
- 1.5 “Boeker”: de natuurlijke persoon die een verblijf in de Accommodatie reserveert;
- 1.6 “Boeking”: een overeenkomstig het toepasselijke directe of OTA-regime tot stand gekomen reservering voor verblijf in de Accommodatie;
- 1.7 “Bookingsomzet”: de aan de Eigenaar toekomende omzet die rechtstreeks met een Boeking samenhangt, waaronder de accommodatieprijs, verplichte componenten en Eigenaarsservices voor zover die aan de Eigenaar toekomen. Het begrip Bookingsomzet bepaalt niet zelfstandig of over ieder bestanddeel Commissie verschuldigd is;
- 1.8 “Bookingsenginefee”: de door het voor Directe Boeking gebruikte softwaresysteem berekende boekingsfee. Voor de huidige bookingsengine bedraagt deze 0,5% van de Bookingsomzet;
- 1.9 “Calamiteit”: een onverwachte situatie waarin onmiddellijk handelen redelijkerwijs noodzakelijk is voor veiligheid, schadebeperking, het voorkomen van ernstige vervolgschade of acute onbruikbaarheid van essentiële voorzieningen;
- 1.10 “Commercieel Beheer”: de afgenomen commerciële module voor advertentie-/kanaalbeheer, reserveringsbeheer, revenue management, dynamische prijsstelling, directe boekingen en reputatiemanagement;
- 1.11 “Commissiegrondslag”: de Commissie-plichtige Bookingsomzet, exclusief OB of vergelijkbare heffing voor zover deze geen omzetbestanddeel vormt, verminderd met de Reguliere Bookingskanaalfee. Verplichte componenten, waaronder een verplichte eindschoonmaak, behoren tot de Commissiegrondslag. Optionele Eigenaarsservices behoren uitsluitend tot de Commissiegrondslag indien de Dienstenbijlage deze uitdrukkelijk als commissie-plichtig aanwijst. Early check-in, late check-out en tussenschoonmaak zijn in het standaardmodel niet commissie-plichtig. Eigen Diensten van Indigo Palm en bedragen die uitsluitend aan derden toekomen behoren niet tot de Commissiegrondslag;
- 1.12 “Diensten”: uitsluitend de werkzaamheden en diensten die in de Dienstenbijlage als AFGENOMEN zijn aangeduid of die daarin uitdrukkelijk als inbegrepen onderdeel van een afgenomen Dienst zijn omschreven;
- 1.13 “Dienstenbijlage”: Bijlage 1 bij de Beheerovereenkomst, waarin per dienst de status, scope, inbegrepen en uitgesloten werkzaamheden, tarieven, externe kosten, materialen, mandaten, derdenmodel, afhankelijkheden en Bijzondere Afspraken zijn vastgelegd;
- 1.14 “Directe Boeking”: een Boeking via de huidige Indigo Palm-website, een boekingswidget op de website van de Eigenaar of een ander direct kanaal zonder OTA als contracterend boekingsplatform;
- 1.15 “Eigenaar”: de rechthebbende tot de Accommodatie en in beginsel de verhuurder en rechthebbende op accommodatie-opbrengsten;
- 1.16 “Eigenaarsservice”: een aan een Boeker/Gast aangeboden aanvullende prestatie of faciliteit die economisch voor rekening en risico van de Eigenaar wordt aangeboden en waarvan de gastopbrengst aan de Eigenaar toekomt, zoals – afhankelijk van de Dienstenbijlage – early check-in, late check-out of bepaalde schoonmaakoverties. Een Eigenaarsservice is niet automatisch Commissie-plichtig;
- 1.17 “Externe Dienstverlener”: een zelfstandige derde die werkzaamheden of Diensten uitvoert onder Model A of Model B;
- 1.18 “Gast”: iedere persoon die op basis van een Boeking in de Accommodatie verblijft;
- 1.19 “Beheersysteem”: het door Indigo Palm voor property management, reserveringsadministratie en rapportage gebruikte softwaresysteem, thans in beginsel Guesty, of een opvolgend systeem dat Indigo Palm binnen de grenzen van de overeenkomst inzet;
- 1.20 “Hospitality & Operationeel Beheer”: de gecombineerde Dienst voor gastbegeleiding, check-in/check-out, lokaal aanspreekpunt, inspecties, signalering, leegstandscontroles, meterregistratie, coördinatie en Quick Fix & Klein Algemeen Onderhoud. Hospitality Beheer wordt in het huidige model niet als zelfstandige dienst zonder Operationeel Beheer aangeboden;

- 1.21 “Indigo Palm”: Indigo Palm Property Management B.V., gevestigd aan 1 Kaya Kratos, Curaçao, KvK-nummer 176088, CRIB-nummer [AAN TE VULLEN];
- 1.22 “Indigo Palm-service”: een aanvullende dienst die Indigo Palm voor eigen rekening aan de Gast levert of waarvan de opbrengst aan Indigo Palm toekomt. Een Indigo Palm-service is geen Eigenaarsservice en behoort niet tot de Commissiegrondslag;
- 1.23 “Materialen”: materialen, onderdelen en verbruiksgoederen die voor onderhoud, reparatie, inrichting of gastgebruik worden aangeschaft;
- 1.24 “Meerwerk”: werkzaamheden die buiten de afgenomen vaste scope vallen en aanvullend worden uitgevoerd tegen het overeengekomen of vooraf gemelde tarief;
- 1.25 “Model A”: de derdenstructuur waarin Indigo Palm de Externe Dienstverlener in eigen naam contracteert en Opdrachtgever tegen het overeengekomen tarief factureert;
- 1.26 “Model B”: de derdenstructuur waarin Eigenaar/Opdrachtgever rechtstreeks de Externe Dienstverlener contracteert en Indigo Palm binnen de afgenomen Dienst coördineert en eventueel voorschiet;
- 1.27 “Noodmaatregel”: een onmiddellijk noodzakelijke maatregel in een Calamiteit, gericht op veiligheid of het voorkomen of beperken van schade;
- 1.28 “OB”: omzetbelasting of een vergelijkbare indirecte heffing volgens toepasselijk recht;
- 1.29 “Opdrachtgever”: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de Beheerovereenkomst met Indigo Palm aangaat;
- 1.30 “OTA”: een online travel agency of vergelijkbaar boekingsplatform;
- 1.31 “Overige Platform- en Betaalkosten”: platform-, betalings- en transactiekosten die geen Reguliere Boekingskanaalfee zijn, waaronder chargebacks, boetes, optionele promotie-/advertentiekosten en kosten van een payment service provider. Deze kosten komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover niet anders overeengekomen en verminderen de Commissiegrondslag niet automatisch;
- 1.32 “Quick Fix & Klein Algemeen Onderhoud”: een binnen Hospitality & Operationeel Beheer inbegrepen handeling die Indigo Palm zelf veilig en verantwoord met algemene praktische vaardigheden kan uitvoeren zonder specialistische vakkennis, certificering of vergunning, specialistische diagnose of specialistisch gereedschap, zonder harde tijdslimiet;
- 1.33 “Reguliere Boekingskanaalfee”: een reguliere, rechtstreeks aan één Boeking toerekenbare vergoeding voor het tot stand brengen of technisch verwerken van die Boeking, waaronder de reguliere OTA-commissie/boekingsfee en bij een Directe Boeking de Boekingsenginefee van de huidige software;
- 1.34 “Verblijfscontract”: de overeenkomst tussen de Boeker/Gast en de Eigenaar voor verblijf in de Accommodatie;

Artikel 2 – Toepasselijkheid en uitsluiting andere voorwaarden

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Beheerovereenkomst, offerte, opdracht, verlenging en wijziging tussen Opdrachtgever en Indigo Palm, voor zover partijen daarvan niet uitdrukkelijk schriftelijk afwijken.
- 2.2 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever of een derde wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Indigo Palm deze schriftelijk en specifiek heeft aanvaard.
- 2.3 Deze voorwaarden zijn ingericht voor de zakelijke beheer- en exploitatiecontext van vakantieaccommodaties. Voor zover dwingend recht aan een Opdrachtgever bescherming toekent waarvan contractueel niet kan worden afgeweken, gaat dat dwingende recht voor.
- 2.4 Een verwijzing naar een Dienstenmodule in deze voorwaarden activeert die Dienst niet. Alleen een in de Dienstenbijlage als AFGENOMEN aangemerkte Dienst behoort tot de opdracht.

Artikel 3 – Aanbod, informatie en totstandkoming

- 3.1 Een brochure, website, presentatie of algemene tarievenlijst is informatief en vormt geen uitputtend aanbod voor een concrete Accommodatie. De feitelijke opdracht volgt uit de ondertekende of anderszins schriftelijk aanvaarde Beheerovereenkomst en Dienstenbijlage.
- 3.2 De Beheerovereenkomst komt tot stand door ondertekening door beide partijen of door een andere aantoonbare schriftelijke aanvaarding waaruit voldoende duidelijk blijkt welke versie van de Beheerovereenkomst, Dienstenbijlage en Algemene Voorwaarden wordt aanvaard.
- 3.3 Indigo Palm mag vóór aanvaarding informatie verlangen over de Accommodatie, eigendom/bevoegdheid, verhuurstatus, verzekeringen, vergunningen, technische staat, lopende boekingen en relevante contracten met derden. Indien essentiële informatie onjuist of onvolledig blijkt, mag Indigo Palm de scope of uitvoerbaarheid opnieuw beoordelen.

Artikel 4 – Rangorde, scope en wijziging van de opdracht

- 4.1 Bij tegenstrijdigheid geldt, van hoog naar laag: (a) Bijzondere Afspraken; (b) de Beheerovereenkomst; (c) de toepasselijke Diensten-/tarievenbijlage; en (d) deze Algemene Voorwaarden.
- 4.2 Een wijziging van de afgenomen Diensten, inbegrepen of uitgesloten werkzaamheden, tarief, mandaat of derdenmodel geldt uitsluitend na schriftelijke vastlegging in een gewijzigde Dienstenbijlage of Bijzondere Afspraak. Een operationele aanpassing die de overeengekomen scope of prijs niet wijzigt, behoeft geen nieuwe bijlage.
- 4.3 Indigo Palm is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren die niet binnen de afgenomen scope vallen. Indien Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden verzoekt en Indigo Palm deze aanvaardt, gelden zij als Meerwerk tegen het overeengekomen of vooraf gemelde tarief, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.

Artikel 5 – Aard van de dienstverlening en inspanningsverbintenissen

- 5.1 Indigo Palm voert de afgenomen Diensten zorgvuldig, professioneel en overeenkomstig de Beheerovereenkomst uit. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als resultaatsverplichting vastgelegd, zijn de Diensten inspanningsverbintenissen.
- 5.2 Indigo Palm garandeert geen bezettingsgraad, omzet, gemiddelde gerealiseerde nachtprijs (Average Daily Rate, “ADR”), opbrengst per beschikbare verhuurnacht (in deze overeenkomst aangeduid als “RevPAR”), rendement, waardeinstijging, aantal of hoogte van reviews, platformranking, continuïteit van boekingsplatformen of beschikbaarheid van nutsvoorzieningen en externe infrastructuur.
- 5.3 Indigo Palm mag haar werkmethode, planning, software en operationele processen wijzigen indien de overeengekomen scope en wezenlijke kwaliteit daardoor niet worden verminderd en de contractuele rolverdeling niet verandert.

Artikel 6 – Verplichtingen, informatie- en medewerkingsplichten van Opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, medewerking, toestemmingen, toegang en beslissingen die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering en houdt deze informatie actueel.
- 6.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij bevoegd is de Accommodatie te laten beheren en – voor zover van toepassing – voor vakantieverhuur beschikbaar te stellen en de in de Beheerovereenkomst genoemde mandaten aan Indigo Palm te verlenen.
- 6.3 Opdrachtgever meldt vóór aanvang en daarna onverwijld bekende gebreken, onveilige situaties, bijzondere installaties, beperkingen van een vereniging van eigenaren of resort, vergunningsvoorwaarden, claims, geschillen en omstandigheden die de uitvoering of veiligheid kunnen beïnvloeden.
- 6.4 Indien Opdrachtgever zelf werkzaamheden, eigen gebruik, blokkades, prijswijzigingen, boekingen of afspraken met derden organiseert die de Diensten raken, informeert hij Indigo Palm vooraf en tijdig genoeg om dubbele boekingen, miscommunicatie en operationele verstoring te voorkomen.
- 6.5 Schade, extra kosten of gemiste mogelijkheden die rechtstreeks voortvloeien uit onjuiste, onvolledige of te late informatie van Opdrachtgever komen voor rekening van Opdrachtgever, behalve voor zover Indigo Palm die gevolgen door een eigen toerekenbare tekortkoming heeft veroorzaakt of vergroot.

Artikel 7 – Accommodatie, staat, gebreken en veiligheid

- 7.1 Opdrachtgever zorgt dat de Accommodatie bij aanvang en gedurende de opdracht geschikt, veilig en behoorlijk onderhouden is voor het overeengekomen gebruik. Dit omvat voor zover relevant de bouwkundige staat, elektra, water, gas, airconditioning, zwembad, brandveiligheid, toegangen, sloten, meubilair en inventaris.
- 7.2 Inspecties door Indigo Palm zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, visuele en operationele controles en geen bouwkundige keuring, technische certificering, specialistische diagnose of garantie dat alle latente gebreken worden ontdekt.
- 7.3 Indigo Palm mag een onveilige handeling weigeren, een ruimte of voorziening tijdelijk buiten gebruik stellen, een Gast waarschuwen of een Noodmaatregel nemen wanneer dit redelijkerwijs nodig is. Opdrachtgever verleent hiervoor het noodzakelijke operationele mandaat binnen de grenzen van artikel 19.

Artikel 8 – Vergunningen en wettelijke vereisten

- 8.1 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het beschikken over en naleven van vergunningen, toestemmingen, eigendoms- of resortregels, veiligheidsverplichtingen en overige wettelijke vereisten die op het bezit, de verhuur of exploitatie van de Accommodatie rusten, tenzij een specifieke taak uitdrukkelijk aan Indigo Palm is opgedragen.

- 8.2** Indigo Palm mag Opdrachtgever wijzen op signalen of ontbrekende informatie, maar verricht geen juridisch, fiscaal, bouwkundig of vergunningenonderzoek tenzij partijen daarvoor afzonderlijk schriftelijk opdracht overeenkomen.

Artikel 9 – Verzekeringen

- 9.1** Opdrachtgever draagt zorg voor verzekeringen die passend zijn bij de Accommodatie en het feitelijke gebruik als vakantieaccommodatie, waaronder voor zover redelijk relevant opstal, inventaris, aansprakelijkheid, verhuurrisico en door de verzekeraar verlangde aanvullende dekkingen. Opdrachtgever informeert zijn verzekeraar over de wijze van gebruik en eventuele beheerstructuur.
- 9.2** Opdrachtgever verstrekt op verzoek relevante polis- en contactgegevens voor schadeafhandeling. Het bestaan van een verzekering beperkt niet de verplichting van Opdrachtgever om noodzakelijke kosten of facturen tijdig te voldoen.
- 9.3** Indigo Palm geeft geen garantie dat een verzekeraar een schade dekt of uitkeert en treedt zonder afzonderlijke opdracht niet op als assurantieadviseur of schade-expert.
- 9.4** Indigo Palm houdt voor de door haar zelf gedragen en redelijkerwijs verzekerbare bedrijfsrisico's een passende bedrijfsaansprakelijkheidsdekking in stand, afgestemd op haar feitelijke dienstverlening en voor zover deze dekking op commercieel redelijke voorwaarden verkrijgbaar is. Deze bepaling laat de contractuele aansprakelijkheidsbeperkingen en de primaire verantwoordelijkheid van Gasten en Externe Dienstverleners onverlet.

Artikel 10 – Toegang, sleutels, codes en beveiliging

- 10.1** Opdrachtgever verschaft Indigo Palm tijdig de fysieke en digitale toegang die nodig is voor de afgenomen Diensten, waaronder sleutels, tags, alarm- of toegangscode en waar relevant systeemaccounts.
- 10.2** Indigo Palm mag toegang uitsluitend voor de uitvoering gebruiken en mag noodzakelijke toegang delen met medewerkers of Externe Dienstverleners die deze voor hun taak nodig hebben. Indigo Palm verlangt van door haar ingeschakelde partijen passende zorgvuldigheid met toegangsmiddelen.
- 10.3** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de geschiktheid en werking van sloten, alarmsystemen, smart locks en internetafhankelijke toegang. Indigo Palm is niet aansprakelijk voor een storing of beveiligingslek van een derde systeem als zodanig, behoudens een eigen toerekenbare fout in beheer of opvolging.
- 10.4** Na beëindiging worden sleutels en andere fysieke toegangsmiddelen overeenkomstig artikel 44 teruggegeven. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het wijzigen van codes en beëindigen van accounts nadat het beheer is overgedragen, tenzij deze handeling uitdrukkelijk onderdeel van de overdracht is.

Artikel 11 – Eigen gebruik, tijdelijke opschorting en instructies van Opdrachtgever

- 11.1** Opdrachtgever kondigt eigen gebruik, familiegebruik, onderhoudsblokkades en andere bezettingsbeperkingen tijdig aan in het Beheersysteem, thans in beginsel Guesty, of via het door Indigo Palm aangewezen schriftelijke kanaal.
- 11.2** Wanneer Opdrachtgever tijdelijk op Curaçao verblijft en gedurende een vooraf schriftelijk vastgelegde periode zelf bepaalde werkzaamheden uit Hospitality & Operationeel Beheer wil uitvoeren, kunnen Partijen die werkzaamheden voor die periode geheel of gedeeltelijk opschorten. Voor de uitdrukkelijk opgeschorte werkzaamheden is geen beheerfee verschuldigd en draagt Indigo Palm gedurende de opschorting geen uitvoerings-, toezicht- of aansprakelijkheidsverantwoordelijkheid, behoudens voor werkzaamheden die zij ondanks de opschorting afzonderlijk aanvaardt of voor eigen reeds ontstane verplichtingen.
- 11.3** Indien de Accommodatie op verzoek van Opdrachtgever langer dan één maand aaneengesloten voor eigen gebruik wordt geblokkeerd, vergoedt Opdrachtgever gedurende die blokkade de aantoonbare, rechtstreeks aan de Accommodatie toerekenbare vaste softwarekosten die Indigo Palm ondanks de blokkade verschuldigd blijft. Deze vergoeding strekt uitsluitend tot kostendekking en bevat geen opslag, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 11.4** Indien door een te late of onjuiste blokkade van Opdrachtgever een Boeking moet worden gewijzigd of geannuleerd, draagt Opdrachtgever de daarmee samenhangende redelijke kosten en gastcompensatie voor zover die niet door een eigen fout van Indigo Palm zijn veroorzaakt.
- 11.5** Indigo Palm hoeft geen instructie uit te voeren die onveilig, onwettig, in strijd met platformvoorwaarden of kennelijk onverenigbaar met een reeds aangegane gastverplichting is. Partijen zoeken in dat geval zo spoedig mogelijk een praktisch alternatief.

Artikel 12 – Commercieel Beheer

- 12.1** Indien Commercieel Beheer is afgenomen, omvat de scope binnen de Dienstenbijlage in ieder geval commerciële positionering, opstellen en beheren van listingcontent, plaatsing en beheer op relevante kanalen, channelmanagement, reserveringsbeheer, directe boekingen, revenue management en dynamische prijsstelling, gastcommunicatie rond

boekingen en reputatiemanagement. Betaalde mediacampagnes en advertentiebudgetten zijn niet in de 10%-Commissie inbegrepen.

- 12.2 Indigo Palm kan in onderling overleg met Opdrachtgever advertenties of campagnes via Google, Meta of andere kanalen opzetten ter promotie van de listing via een kanaal van Indigo Palm. Het advertentiebudget en eventuele externe campagnekosten worden vooraf overeengekomen en komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
- 12.3 Indigo Palm kan naar eigen commerciële beoordeling zonder afzonderlijke contentfee eenvoudige content creëren of laten gebruiken binnen haar normale marketinguitvoering. Indien Indigo Palm voor contentcreatie een vergoeding wil rekenen, wordt dit vooraf met Opdrachtgever afgestemd. In overleg kunnen externe makers, waaronder een fotograaf, videograaf of drone-operator, worden ingeschakeld; hun kosten worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd.
- 12.4 De Dienst is een inspanningsverbintenis. Marktonwikkelingen, concurrentie, platformalgoritmen, beschikbaarheid van vluchten, evenementen, weersomstandigheden, reputatie van de Accommodatie en beslissingen van Opdrachtgever kunnen resultaten beïnvloeden.

Artikel 13 – OTA's, channelmanager, advertenties en platformen

- 13.1 Indigo Palm mag voor Commercieel Beheer gebruikmaken van OTA's, channelmanagers, prijssoftware, advertentiekkanalen en andere platformen. De geldende platformvoorwaarden en technische beperkingen kunnen mede bepalen welke functionaliteit beschikbaar is.
- 13.2 De tenaamstelling of eigendom van een platformaccount of listing wordt bepaald door de gekozen platformstructuur en de Dienstenbijlage. Indigo Palm garandeert niet dat een OTA een account, reviewhistorie, listing of ranking overdraagbaar maakt aan Opdrachtgever of een opvolgend beheerder.
- 13.3 Indigo Palm is niet aansprakelijk voor een platformstoring, blokkade, algoritmewijziging, onjuiste platformuitbetaling of maatregel van een OTA als zodanig. Dit laat haar verantwoordelijkheid onverlet om binnen haar afgenomen rol redelijkerwijs te signaleren, documenteren en escaleren wanneer zij een probleem constateert.
- 13.4 Kosten van betaalde advertenties, professionele fotografie en andere externe contentproductie zijn uitsluitend inbegrepen indien dat schriftelijk is afgesproken. Rechten op foto's, video en andere content worden bepaald door de overeenkomst met de maker; betaling van een factuur betekent niet zonder meer dat auteursrechten juridisch zijn overgedragen.
- 13.5 Een door Indigo Palm zonder afzonderlijke contentfee gemaakte of geplaatste organische marketinguiting schept geen recht van Opdrachtgever op een vaste publicatiefrequentie, specifieke contentproductie of betaald bereik.

Artikel 14 – Prijs- en revenue management

- 14.1 Revenue management en dynamische prijsstelling zijn standaard onderdeel van Commercieel Beheer. Opdrachtgever verleent Indigo Palm het operationele mandaat om prijzen, minimale verblijfsduur, beschikbaarheidsrestricties, promoties en vergelijkbare instellingen te beheren binnen schriftelijk overeengekomen grenzen.
- 14.2 Indigo Palm kan tarieven aanpassen op basis van onder meer seizoenen, vraag, concurrentie, lokale evenementen, boekingsvenster, bezetting, last-minute ontwikkelingen en softwarematige marktdata. Deze factoren zijn indicatief en vormen geen resultaatgarantie.
- 14.3 Opdrachtgever informeert Indigo Palm vooraf over absolute minimum- of maximumtarieven of andere commerciële beperkingen die hij wil hanteren. Bij ontbreken van zulke grenzen mag Indigo Palm binnen de opdracht redelijke commerciële keuzes maken.
- 14.4 Wanneer Hospitality & Operationeel Beheer eveneens is afgenomen en een verblijf van twee tot en met vier nachten commercieel wordt aangeboden, mag Indigo Palm binnen Commercieel Beheer de totale prijsstelling en de daarbij behorende operationele beheerfee zodanig vaststellen dat de Boeking naar redelijke commerciële beoordeling voor zowel Opdrachtgever als Indigo Palm economisch verantwoord is. De concrete tariefssystematiek staat in de Dienstenbijlage.

Artikel 15 – Reserverings- en boekingsbeheer

- 15.1 De Eigenaar is in beginsel de verhuurder en contractspartij van de Boeker/Gast voor het verblijf. Indigo Palm kan binnen Commercieel Beheer namens de Eigenaar optreden als beheerder, vertegenwoordiger of boekingsbeheerder, maar wordt daardoor niet zelf verhuurder van de Accommodatie.
- 15.2 Directe Boekingen en OTA-Boekingen kunnen verschillende betalings-, annulerings- en platformregimes hebben. Indigo Palm past het regime toe dat voor het gekozen kanaal kenbaar en contractueel van toepassing is.

- 15.3** Voor Directe Boeking is het bedrijfsbeleid: 20% aanbetaling bij boeken; 80% uiterlijk 21 volle kalenderdagen vóór aankomst; bij boeken binnen 21 dagen is het volledige bedrag direct verschuldigd. Definitieve totstandkoming vereist boekingsbevestiging én ontvangst van de op dat moment vereiste betaling, tenzij uitzonderlijk geen vooruitbetaling is vereist.
- 15.4** Voor Directe Boeking geldt volgens de lokale tijd van de Accommodatie: meer dan 14 volle kalenderdagen vóór aankomst 100% restitutie; 14 tot en met 8 volle kalenderdagen 50% restitutie; 7 of minder volle kalenderdagen geen restitutie; no-show geen restitutie. De juridische uitwerking richting Boeker/Gast staat in de afzonderlijke Boekingsvoorwaarden en is niet door dit artikel vervangen.
- 15.5** Geen check-in vindt plaats zonder volledige betaling, behoudens een uitdrukkelijke schriftelijke uitzondering namens de Eigenaar en voor zover het toepasselijke platformregime dit toelaat.

Artikel 16 – Hospitality & Operationeel Beheer: hospitality

- 16.1** Hospitality en Operationeel Beheer worden in het huidige dienstmodel uitsluitend gezamenlijk als één Dienst afgenomen. Het hospitalitydeel omvat de in de Dienstenbijlage omschreven onderdelen, waaronder gastcommunicatie, aankomstinformatie, ontvangst/check-in, lokaal aanspreekpunt, opvolging tijdens het verblijf, begeleiding van check-out en gastgerichte facilitaire voorbereiding.
- 16.2** Een lokaal aanspreekpunt of stand-byfunctie betekent niet zonder nadere schriftelijke afspraak dat Indigo Palm een ononderbroken 24/7 receptie-, beveiligings- of technische storingsdienst garandeert. Bij urgente veiligheids- of schadesituaties handelt Indigo Palm binnen het calamiteitenkader van artikel 19.
- 16.3** Indigo Palm kan binnen Hospitality & Operationeel Beheer een Guest App of vergelijkbare digitale gastomgeving beschikbaar stellen. Dit is een ondersteunende voorziening en geen zelfstandige resultaatsverbintenis; beschikbaarheid is mede afhankelijk van de gebruikte software en technische koppelingen.
- 16.4** Aanvullende gastdiensten behoren uitsluitend tot de opdracht wanneer de betreffende dienst afzonderlijk is geclassificeerd. Een aanbeveling, introductie of vermelding in een Guest App maakt een aanvullende dienst niet automatisch tot een Eigenaarsservice of Indigo Palm-service.

Artikel 17 – Hospitality & Operationeel Beheer: inspecties en operationele uitvoering

- 17.1** Het operationele deel omvat volgens de Dienstenbijlage vertrek-/check-ininspecties, de overeengekomen videoregistratie, periodieke leegstandscontroles, inspectie na extreme weersomstandigheden, wekelijkse controle van het buitenterrein, meterstanden, signalering van gebreken, coördinatie van derden en operationele opvolging van storingen.
- 17.2** Inspecties zijn visuele, niet-destructieve momentopnamen. Indigo Palm kan niet garanderen dat iedere beschadiging, verborgen of afgedekte schade, intermitterende storing, latent gebrek, lekkage of geleidelijk technisch probleem tijdens een reguliere controle zichtbaar of redelijkerwijs detecteerbaar is. Geconstateerde relevante afwijkingen worden binnen redelijke termijn gemeld en bij urgentie wordt gehandeld volgens artikel 19.
- 17.3** De Dienstenbijlage legt voor videoregistratie één van de overeengekomen frequenties vast: registratie rond iedere check-in of maandelijks registratie. Extra inspectie na extreme weersomstandigheden en de wekelijkse buitenterreincontrole behoren tot de standaard operationele scope, behoudens een uitdrukkelijke Bijzondere Afspraak.
- 17.4** Indien Hospitality & Operationeel Beheer zonder Commercieel Beheer is afgenomen, verstrekt Opdrachtgever voortdurend tijdige en actuele boekingsinformatie en noodzakelijke systeemtoegang. Indigo Palm is niet verantwoordelijk voor gevolgen die redelijkerwijs niet konden worden voorkomen door ontbrekende of late informatie.

Artikel 18 – Quick Fix & Klein Algemeen Onderhoud

- 18.1** Quick Fix & Klein Algemeen Onderhoud is geen afzonderlijk af te nemen module maar een inbegrepen onderdeel van afgenomen Hospitality & Operationeel Beheer.
- 18.2** Een handeling valt in deze categorie indien Indigo Palm deze zelf veilig en verantwoord kan uitvoeren met algemene praktische vaardigheden, zonder specialistische vakkennis, certificering of vergunning, specialistische diagnose of specialistisch gereedschap. Er geldt geen vaste tijdslimiet.
- 18.3** De eigen reguliere arbeid van Indigo Palm voor een kwalificerende handeling is inbegrepen in de beheerfee. Indien een op zichzelf eenvoudige reparatie naar verwachting meerdere uren arbeidsinspanning vergt, beoordeelt Indigo Palm of uitvoering redelijkerwijs nog binnen de inbegrepen kleine onderhoudsscope valt. Indien mogelijk stemt Indigo Palm vooraf met Opdrachtgever af wanneer de aanvullende inzet als Meerwerk zal worden behandeld.
- 18.4** Materialen en onderdelen zijn nooit in de eigen reguliere arbeid inbegrepen en worden volgens artikel 20 voor rekening van Opdrachtgever aangeschaft of voorgeschoten.

- 18.5 De normale aanschaf van gangbaar klein materiaal is qua tijd inbegrepen. Indien sourcing uitzonderlijk specifiek, tijdrovend of feitelijk een afzonderlijke substantiële inkoopopdracht is, mag Indigo Palm vóór die extra inspanning melden dat de aanvullende tijd als Meerwerk wordt berekend.
- 18.6 Blijkt tijdens de uitvoering dat specialistische diagnose, specialistisch gereedschap, certificering, vergunning of een veiligheidsrisico aan de orde is, dan staakt Indigo Palm de handeling voor zover voortzetting niet verantwoord is. Het noodzakelijke vervolg wordt vervolgens als Groter Onderhoud of als werk van een Externe Dienstverlener behandeld.

Artikel 19 – Groter onderhoud, kostenmandaat en calamiteiten

- 19.1 Werkzaamheden buiten Quick Fix & Klein Algemeen Onderhoud vormen Groter Onderhoud/Meerwerk. Indigo Palm kan deze op verzoek zelf uitvoeren voor zover veilig en verantwoord, of coördineren met een Externe Dienstverlener. Tarief, materiaal en externe kosten volgen de Dienstenbijlage of voorafgaande schriftelijke prijsafpraak.
- 19.2 Indigo Palm heeft zonder voorafgaand akkoord een mandaat om per afzonderlijk Incident noodzakelijke kosten tot en met XCG 250 te maken of te laten maken. Eén samenhangend Incident mag niet kunstmatig in deelbedragen worden gesplitst om onder de limiet te blijven.
- 19.3 Bij een Calamiteit mag Indigo Palm onmiddellijk alle redelijkerwijs noodzakelijke Noodmaatregelen nemen of laten uitvoeren om veiligheid te waarborgen of schade en ernstige vervolgschade te beperken, ook als de kosten XCG 250 overschrijden.
- 19.4 Indigo Palm informeert Opdrachtgever zo spoedig als praktisch mogelijk over een Calamiteit, de genomen maatregelen en bekende kosten. Voor herstel- of vervolgwerk dat niet meer noodzakelijk is voor onmiddellijke schadebeperking probeert Indigo Palm vooraf akkoord te verkrijgen, tenzij verdere vertraging redelijkerwijs opnieuw een Calamiteit zou veroorzaken.
- 19.5 Het kostenmandaat is geen garantie dat een leverancier beschikbaar is, dat een noodreparatie definitief herstel oplevert of dat een verzekering de kosten vergoedt.

Artikel 20 – Inkoop, materialen, verbruiksgoederen en voorschotten

- 20.1 Materialen en onderdelen voor Quick Fix & Klein Algemeen Onderhoud en voor Groter Onderhoud komen voor rekening van Opdrachtgever. Waar kostprijs is overeengekomen, wordt geen afzonderlijke productmarge van Indigo Palm toegevoegd.
- 20.2 Waar praktisch mogelijk worden materialen en andere voor rekening van Opdrachtgever bestemde inkopen namens en voor rekening van Opdrachtgever aangeschaft. Indien Indigo Palm het aankoopbedrag om praktische redenen eerst voldoet, geldt dit tussen Partijen als voorschot op een voor rekening van Opdrachtgever gemaakte uitgave en wordt het daadwerkelijk betaalde bedrag zonder opslag terugbetaald of verrekend. De fiscale kwalificatie van een dergelijke vergoeding blijft afhankelijk van toepasselijk recht en de feitelijke factuurstroom en wordt niet door deze bepaling als fiscaal rechtsfeit vastgelegd.
- 20.3 Facilitaire startsets en welkomstpakketten die voor rekening van de Eigenaar worden verzorgd, volgen hetzelfde uitgangspunt: productkosten zonder opslag en normale inkoop/klaarzetten inbegrepen binnen Hospitality & Operationeel Beheer.
- 20.4 Voor Model A-diensten geldt niet automatisch kostprijsdoorbelasting: Opdrachtgever betaalt het overeengekomen service- of eenheidstarief van Indigo Palm, waarin een commerciële marge/opslag kan zijn verwerkt.
- 20.5 Indigo Palm kan binnen het overeengekomen mandaat kosten voorschieten. Opdrachtgever vergoedt voorschotten en onderliggende kosten uiterlijk binnen de voor de factuur geldende betalingstermijn. Indigo Palm is niet verplicht structureel krediet of voorfinanciering te verstrekken en mag voor voorzienbare substantiële kosten vooraf een voorschot verlangen.

Artikel 21 – Externe Dienstverleners: Model A

- 21.1 Bij Model A contracteert Indigo Palm de Externe Dienstverlener in eigen naam. Thans geldt dit model voor schoonmaak en wasserij. Opdrachtgever betaalt Indigo Palm het in de Dienstenbijlage overeengekomen tarief; de relatie mag niet als loutere bemiddeling worden uitgelegd.
- 21.2 De uitvoerende derde is primair verantwoordelijk voor zijn eigen professionele uitvoering, personeel en uitvoeringsfouten in de verhouding met Indigo Palm. Indigo Palm streeft ernaar kwaliteit, schadeverantwoordelijkheid, verzekering en regres contractueel zoveel mogelijk met de uitvoerder vast te leggen.
- 21.3 Indigo Palm blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor eigen toerekenbare tekortkomingen, in het bijzonder indien zij bij selectie, instructie, coördinatie of opvolging niet de redelijkerwijs vereiste zorg heeft betracht of een voorzienbaar probleem dat binnen haar rol lag niet adequaat heeft opgevolgd.

- 21.4** Voor zover juridisch toegestaan is Indigo Palm niet gehouden schade te dragen die uitsluitend voortvloeit uit een zelfstandige uitvoeringsfout van de Model A-uitvoerder en die niet aan een eigen tekortkoming van Indigo Palm kan worden toegerekend. Indigo Palm werkt in een dergelijk geval redelijkerwijs mee aan onderzoek en, waar passend, aan regres op de uitvoerder.

Artikel 22 – Externe Dienstverleners: Model B

- 22.1** Bij Model B sluit de Eigenaar/Oprachtgever zelf de overeenkomst met de Externe Dienstverlener en staat de factuur op diens naam. Indigo Palm kan binnen de afgenomen Dienst een partij voorstellen, inplannen, instrueren, toegang verschaffen, werkzaamheden opvolgen en de factuur voorschieten.
- 22.2** De Model B-uitvoerder is verantwoordelijk voor zijn eigen uitvoering, vaktechnische diagnose, certificeringen, materiaalkeuze en schade door zijn handelen. Indigo Palm is niet de uitvoerende contractspartij en geeft geen zelfstandige garantie voor diens resultaat.
- 22.3** Indigo Palm blijft verantwoordelijk voor eigen toerekenbare selectie- of coördinatiefouten binnen de concreet afgenomen opdracht. Het enkele feit dat Indigo Palm een partij heeft voorgesteld of een afspraak heeft ingepland, maakt haar niet verantwoordelijk voor iedere vaktechnische fout van die partij.

Artikel 23 – Schoonmaak en wasserij

- 23.1** Schoonmaak is een Model A-dienst met een accommodatie-specifiek tarief. De Dienstenbijlage bepaalt de overeengekomen schoonmaakvormen, waaronder eindschoonmaak, tussenschoonmaak, touch-up en deep cleaning, en de daarbij behorende gast- en eigenaarstarieven.
- 23.2** Wasserij is een Model A-dienst. Het overeengekomen eenheidstarief en de fiscale behandeling staan uitsluitend in de Dienstenbijlage en op de toepasselijke factuur.
- 23.3** Indigo Palm voert redelijke kwaliteitscontrole en opvolging uit binnen haar rol, maar kan normale slijtage, krimp, verkleuring of reeds bestaande beschadiging van textiel niet volledig uitsluiten. Aantoonbare uitvoeringsschade wordt volgens het Model A-kader onderzocht.

Artikel 24 – Zwembad, tuin, airco en technische derden

- 24.1** Voor zwembadonderhoud, tuinonderhoud, airco-onderhoud, handymanwerk en vergelijkbare technische partijen geldt standaard Model B, tenzij de Dienstenbijlage uitdrukkelijk Model A vermeldt.
- 24.2** Oprachtgever zorgt dat noodzakelijke onderhoudscontracten en periodieke service passend zijn voor de Accommodatie. Indigo Palm coördineert alleen voor zover de betreffende coördinatie is afgenomen.
- 24.3** Een storing of tekortkoming van een technische derde is niet automatisch een tekortkoming van Indigo Palm. Indigo Palm blijft wel gehouden geconstateerde problemen binnen haar afgenomen rol tijdig te signaleren, escaleren en/of coördineren.

Artikel 25 – Nutsvoorzieningen en externe infrastructuur

- 25.1** Oprachtgever blijft verantwoordelijk voor de contractuele aansluiting, voldoende saldo/betaling en hoofdrelatie met leveranciers van elektriciteit, water, internet/telecom, afval, riolering en andere nuts- of infrastructuurdiensten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 25.2** Indigo Palm garandeert niet de externe continuïteit, kwaliteit of capaciteit van nutsvoorzieningen, telecom, publieke infrastructuur of leveranciers. Een externe storing valt als zodanig buiten haar macht.
- 25.3** Binnen Hospitality & Operationeel Beheer behoren het signaleren van een geconstateerde storing, het melden daarvan aan Oprachtgever en het in gang zetten of coördineren van een passende eerste opvolging tot de standaardtaak. Tijdrovende vervolgcóördinatie, langdurige aanwezigheid op locatie, afspraken met nutsbedrijven of herstellpartijen en projectmatige opvolging kunnen als Meerwerk worden berekend indien zij de normale korte operationele afhandeling overstijgen; Indigo Palm meldt dit indien mogelijk vooraf.
- 25.4** Een uitsluiting voor de externe storing zelf doet geen afbreuk aan verantwoordelijkheid voor een eigen toerekenbare fout van Indigo Palm in een overeengekomen signalering of opvolging.

Artikel 26 – Financieel Beheer, managementinformatie en fiscale verantwoordelijkheid

- 26.1** Financieel Beheer wordt in het huidige model uitsluitend aangeboden in combinatie met Commercieel Beheer en is daarbij zonder afzonderlijke beheerfee inbegrepen, tenzij in de Dienstenbijlage uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.

- 26.2 Indigo Palm kan binnen deze Dienst boekings- en kosteninformatie administreren, relevante belastingcomponenten in systemen configureren voor zover praktisch mogelijk, openstaande bedragen signaleren en managementinformatie presenteren over onder meer bezetting, omzet, opbrengsten per Boeking, gemiddelde nachtprijs/ADR, RevPAR, herkomst van Boeking, schoonmaakopbrengsten en overige Eigenaarsservices voor zover deze gegevens in het Beheersysteem beschikbaar zijn.
- 26.3 De Eigenaar krijgt voor zover technisch door de software ondersteund toegang tot het eigenarenportaal. Aanvullende periodieke rapportage wordt conform de Dienstenbijlage maandelijks of per kwartaal verstrekt. Voor de eigenaarsrapportage in het Beheersysteem worden in beginsel uitsluitend aan de Eigenaar toekomende opbrengsten en Eigenaarsservices opgenomen; eigen omzet uit Indigo Palm-services wordt daarvan gescheiden gehouden.
- 26.4 De Eigenaar blijft volledig verantwoordelijk voor de fiscale kwalificatie, aangifte, factuur-/kassabonverplichtingen en tijdige afdracht van belastingen en heffingen. Indigo Palm wordt door Financieel Beheer geen accountant, belastingadviseur of financiële dienstverlener en doet geen fiscale aangifte namens de Eigenaar tenzij ooit afzonderlijk en uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.
- 26.5 Indigo Palm mag administratieve werkhypothesen voor fiscale tarieven gebruiken voor zover die door Opdrachtgever zijn bevestigd of als voorlopige projectaannee zijn vastgelegd. Een dergelijke systeeminstelling of rapportage is geen fiscaal advies of garantie dat het gekozen tarief juridisch juist is.

Artikel 27 – Gastbetalingen, betaalproviders, betaalbewaking en kredietrisico

- 27.1 Hoofregel is dat betalingen van Gast/Boeker en OTA zoveel mogelijk rechtstreeks aan de Eigenaar worden voldaan. Indigo Palm houdt in beginsel geen huurgelden van Eigenaren onder zich. Bij Directe Boeking via de huidige Indigo Palm-website of een widget wordt de betaling ten behoeve van de Eigenaar ingericht overeenkomstig de in de Dienstenbijlage gekozen betaalroute.
- 27.2 Indigo Palm monitort en faciliteert betalingen voor zover Commercieel Beheer dit omvat, maar garandeert betaling door de Boeker/Gast niet. Het krediet- en debiteurenrisico van de Verblijfscontractpartij ligt in beginsel bij de Eigenaar, behoudens schade die rechtstreeks voortvloeit uit een eigen toerekenbare fout van Indigo Palm in de overeengekomen betaalbewaking.
- 27.3 Bij een gemiste vervaldatum voor een Directe Boeking stuurt of laat Indigo Palm een schriftelijke betalingsherinnering sturen met een hersteltermijn van 48 uur. Indien daarna niet volledig is betaald, mag Indigo Palm binnen het verleende mandaat de Boeking wegens niet-betaling beëindigen of annuleren en de kalender vrijgeven, met inachtneming van het toepasselijke boekingsregime en de juridisch vereiste procedure.
- 27.4 Reguliere betaalbewaking omvat geen onbeperkt incassotraject, gerechtelijke procedure, voorschot, debiteurenverzekering of betalingsgarantie. Voor verder incasso is een afzonderlijke opdracht nodig.
- 27.5 Indien een OTA-model betaling bij de Accommodatie vereist, kan Indigo Palm incidenteel contant namens de Eigenaar innen, administreren en afdragen. Dit is geen voorkeursmodel en wordt alleen toegepast indien het platformregime en de operationele afspraken dit vereisen.
- 27.6 Indigo Palm kan voor Directe Boeking gebruikmaken van een derde payment service provider, zoals Stripe of een vergelijkbare aanbieder. De aan die provider verschuldigde transactie- en betaalverwerkingskosten komen voor rekening van Opdrachtgever, verminderen de Commissiegrondslag niet en worden, voor zover het toepasselijke recht, de betaalmethodes en de boekingsflow dat toelaten, zoveel mogelijk afzonderlijk aan de Boeker/Gast doorbelast.

Artikel 28 – Borg, gastschade en extra posten voor zover B2B-relevant

- 28.1 Indien Indigo Palm binnen de gekozen Diensten borgadministratie ondersteunt, blijft het borgbedrag accommodatie-specifiek. De onbetwiste borg wordt volgens het bedrijfsbeleid binnen 7 kalenderdagen na vertrek aan de rechthebbende terugbetaald; een redelijk deel kan tijdelijk worden aangehouden zolang relevante kosten nog moeten worden vastgesteld.
- 28.2 Indigo Palm mag binnen haar mandaat objectief aantoonbare posten verrekenen en informeert de Eigenaar, waaronder overeengekomen water-/elektrameerverbruik, geboekte extra services en direct bewijsbare sleutel- of inventariskosten. Bij materiële of betwiste schade wordt de Eigenaar betrokken en de schade gedocumenteerd.
- 28.3 Per extra post wordt administratief vastgesteld of de opbrengst toekomt aan de Eigenaar, Indigo Palm of een derde. Het enkele feit dat Indigo Palm een post administratief verrekent, maakt die opbrengst niet automatisch tot omzet van Indigo Palm.
- 28.4 De uiteindelijke verhaalbaarheid van gastschade, een borgtekort of een oninbare vordering op een Gast komt in beginsel voor risico van de Eigenaar, behoudens een eigen toerekenbare tekortkoming van Indigo Palm.

Artikel 29 – Tarieven, commerciële commissie, kanaal- en betaalkosten en tariefwijzigingen

- 29.1 De tarieven per afgenomen Dienst staan in de Dienstenbijlage. Externe kosten, Materialen, voorschotten en Meerwerk worden afzonderlijk berekend voor zover zij niet uitdrukkelijk in een all-in tarief zijn opgenomen.
- 29.2 Voor het huidige Commercieel Beheer bedraagt de Commissie 10% van de Commissiegrondslag, tenzij een schriftelijk hogere-rangorde-afpraak uitdrukkelijk anders bepaalt.
- 29.3 De Commissiegrondslag omvat de accommodatieprijs en alle verplichte aan de Eigenaar toekomende boekingscomponenten, waaronder een verplichte eindschoonmaak. Optionele Eigenaarsservices worden alleen in de Commissiegrondslag opgenomen wanneer zij in de Dienstenbijlage uitdrukkelijk als commissie-plichtig zijn aangeduid. Early check-in, late check-out en tussenschoonmaak zijn in het standaardmodel commissie-vrij. Indigo Palm-services behoren niet tot de Commissiegrondslag.
- 29.4 Van de Commissie-plichtige eigenaarsomzet wordt de Reguliere Boekingskanaalfee afgetrokken die rechtstreeks aan de specifieke Boeking is toe te rekenen. Daaronder vallen de reguliere OTA-commissie/boekingsfee en bij de huidige Directe Boekingsengine de Boekingsenginefee van 0,5% van de Boekingssom.
- 29.5 Voor een Directe Boeking via de huidige Indigo Palm-website geldt geen aanvullende platformcommissie van Indigo Palm. De Boekingsenginefee is een software-/kanaalkost en geen aanvullende commissie van Indigo Palm.
- 29.6 Overige Platform- en Betaalkosten, waaronder payment service provider-kosten, chargebacks, boetes, optionele promotiekosten en kosten veroorzaakt door Eigenaar of Gast, komen voor rekening van Opdrachtgever voor zover niet anders overeengekomen en verminderen de Commissiegrondslag niet automatisch.
- 29.7 Geen Commissie is verschuldigd over bedragen die de Eigenaar uiteindelijk niet ontvangt en waarop hij geen aanspraak behoudt. Indien de Eigenaar bij annulering of no-show een bedrag daadwerkelijk ontvangt of rechtsgeldig behoudt, is Commissie verschuldigd over het gedeelte dat anders tot de Commissiegrondslag behoort.
- 29.8 Indigo Palm kan vaste beheerfees, eenheidstarieven, uurtarieven en andere niet-percentegegebonden tarieven indexeren of aanpassen wegens algemene prijsontwikkeling, stijging van software-, loon-, leverancier- of bedrijfskosten of een wezenlijke wijziging van de dienstverlening. Indigo Palm kondigt een dergelijke wijziging schriftelijk ten minste dertig (30) kalenderdagen vóór de beoogde ingangsdatum aan.
- 29.9 Opdrachtgever kan binnen die aankondigingstermijn schriftelijk met het nieuwe tarief instemmen of de Beheerovereenkomst overeenkomstig zijn bestaande onmiddellijke opzeggingsrecht beëindigen, desgewenst per ingangsdatum van de wijziging. Indien Opdrachtgever niet vóór de ingangsdatum opzegt en de dienstverlening wordt voortgezet, geldt het aangekondigde tarief vanaf de ingangsdatum. Voor reeds vóór die ingangsdatum bevestigde Boeking blijft het eerder geldende per-Boekingstarief van toepassing, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 29.10 Het percentage van de commerciële Commissie wordt niet door de indexatiebevoegdheid van lid 29.8 gewijzigd en kan uitsluitend door een schriftelijke contractuele afspraak worden aangepast.

Artikel 30 – Facturatie, betaling en voorschotten

- 30.1 Indigo Palm factureert beheerfees, Commissie, Meerwerk, Model A-diensten, Materialen, voorschotten en overige overeengekomen kosten met een voldoende omschrijving. Factuurmoment en rapportagecyclus kunnen per Dienst in de Dienstenbijlage worden gespecificeerd.
- 30.2 De standaardbetalingstermijn bedraagt 7 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij de Beheerovereenkomst uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn bevat.
- 30.3 Opdrachtgever meldt een concreet gemotiveerd factuurbezwaar zo spoedig mogelijk. Een bezwaar schort de betalingsverplichting voor het onbetwiste gedeelte niet op.
- 30.4 Indigo Palm mag voor substantiële te verwachten externe kosten, inkopen of Meerwerk vooraf een voorschot verlangen. Indien een gevraagd voorschot niet tijdig wordt betaald, mag Indigo Palm de betreffende niet-urgente opdracht uitstellen of niet aangaan.

Artikel 31 – Wanbetaling, rente, incassokosten, verrekening en opschorting

- 31.1 Na het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever de op grond van toepasselijk Curaçaos recht verschuldigde wettelijke rente voor de betreffende rechtsverhouding verschuldigd, voor zover een nadere ingebrekestelling of aanmaning niet dwingendrechtelijk vereist is. Indien een aanmaning wel is vereist, loopt rente vanaf het juridisch geldige verzuimmoment.
- 31.2 Redelijke buitengerechtelijke incassokosten en gerechtelijke kosten die door wanbetaling noodzakelijk worden en volgens toepasselijk recht toewijsbaar zijn, komen voor rekening van Opdrachtgever.

- 31.3** Voor zover juridisch toegestaan mag Opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet opschorten of verrekenen met een betwiste tegenvordering, behalve indien Indigo Palm de tegenvordering schriftelijk heeft erkend of deze onherroepelijk is vastgesteld.
- 31.4** Bij wanbetaling of een andere relevante tekortkoming mag Indigo Palm na passende schriftelijke waarschuwing Diensten geheel of gedeeltelijk opschorten voor zover dit juridisch en praktisch verantwoord en proportioneel is. Bij acute fraude, onveiligheid of andere omstandigheden waarin voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, kan onmiddellijke beperking nodig zijn.
- 31.5** Bij opschorting weegt Indigo Palm lopende gastveiligheid, reeds aangevangen verblijven en het risico op schade mee. Indien minimaal handelen noodzakelijk blijft om gevaar of ernstige schade te voorkomen, mag Indigo Palm zulke maatregelen uitvoeren en de redelijke kosten daarvan aan Opdrachtgever doorbelasten.

Artikel 32 – Aansprakelijkheid van Indigo Palm

- 32.1** Indigo Palm is aansprakelijk voor directe schade voor zover deze het rechtstreeks en toerekenbaar gevolg is van een tekortkoming van Indigo Palm in een concrete contractuele verplichting en Opdrachtgever de schade en het causaal verband voldoende aantoont.
- 32.2** Indigo Palm is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van: (a) onjuiste of te late informatie of instructies van Opdrachtgever; (b) een gebrek of onveilige staat van de Accommodatie die niet door Indigo Palm is veroorzaakt; (c) handelen van Gasten; (d) een zelfstandige uitvoeringsfout van een Model B-uitvoerder; (e) een storing of maatregel van een OTA, softwareleverancier, betaalprovider, nutsleverancier of publieke infrastructuur; of (f) overmacht, behoudens voor zover Indigo Palm door een eigen toerekenbare fout de schade heeft veroorzaakt of onredelijk heeft vergroot.
- 32.3** Voor Model A geldt aanvullend artikel 21. Indigo Palm zal aansprakelijkheid voor zelfstandige uitvoeringsfouten, voor zover contractueel en praktisch mogelijk, doorleggen naar de uitvoerder en regres- en verzekeringsmogelijkheden benutten. Dit beperkt niet de verantwoordelijkheid van Indigo Palm voor eigen selectie-, instructie-, coördinatie- of opvolgingsfouten.
- 32.4** Indigo Palm is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde winst, gemiste boekingsomzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, waardedaling door marktomstandigheden en een niet-gerealiseerd verwacht rendement, behoudens aansprakelijkheid die krachtens dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt.
- 32.5** Voor zover de schade onder een door Indigo Palm gehouden aansprakelijkheidsverzekering is gedekt, is de totale aansprakelijkheid van Indigo Palm voor de betreffende gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in het concrete geval daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het volgens de polis voor rekening van Indigo Palm blijvende eigen risico.
- 32.6** Indien voor een aansprakelijkheid geen verzekeringsuitkering plaatsvindt om een andere reden dan een aan Indigo Palm toerekenbare schending van de in artikel 9.4 bedoelde verzekeringsplicht, is de totale aansprakelijkheid van Indigo Palm per gebeurtenis beperkt tot het totaal van de netto vergoedingen voor de eigen dienstverlening van Indigo Palm aan deze Accommodatie dat over de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtgever is gefactureerd of verschuldigd is geworden. Doorbelaste of voorgesloten bedragen, belastingen, Materialen, externe kosten en bedragen die economisch aan derden toekomen blijven bij de berekening van deze cap buiten beschouwing. Duurt de overeenkomst op het schade-moment korter dan twaalf maanden, dan geldt het totaal over de feitelijke looptijd.
- 32.7** Een reeks samenhangende gebeurtenissen met dezelfde feitelijke of oorzakelijke grondslag geldt voor de toepassing van de aansprakelijkheidslimiet als één gebeurtenis.
- 32.8** De beperkingen van dit artikel gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de tot de bedrijfsleiding van Indigo Palm behorende personen, of voor zover een beperking naar toepasselijk dwingend recht niet is toegestaan.
- 32.9** Opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te beperken en meldt een mogelijke claim zo spoedig mogelijk met relevante stukken, foto's, facturen en overige informatie zodat onderzoek, verzekeringsmelding en eventueel regres mogelijk blijven.

Artikel 33 – Schade door Gasten en derden

- 33.1** Indigo Palm kan gastschade signaleren, documenteren, borgposten administreren en binnen de opdracht correspondentie of platformclaims faciliteren. Inspecties en schadecontroles zijn echter geen garantie dat alle schade wordt ontdekt: verborgen, afgedekte, pas later zichtbare of door een Gast niet gemelde schade kan redelijkerwijs buiten een reguliere controle blijven. Indigo Palm garandeert evenmin dat geconstateerde schade volledig wordt erkend, uit borg kan worden verhaald, door een OTA wordt vergoed of door de Gast wordt betaald.

- 33.2 Schade door een Externe Dienstverlener wordt behandeld volgens Model A of Model B. Indigo Palm is niet gehouden uit eigen middelen vooruitlopend op aansprakelijkheid van een derde een schade te vergoeden, tenzij haar eigen aansprakelijkheid vaststaat of partijen anders overeenkomen.

Artikel 34 – Verzekeringsuitkeringen en schadeafhandeling

- 34.1 Indien schade mogelijk verzekerd is, blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor tijdige melding bij zijn verzekeraar en voor het voldoen aan polisvoorwaarden. Indigo Palm verleent binnen redelijke grenzen feitelijke medewerking en verstrekt beschikbare documentatie.
- 34.2 Een eigen risico, niet-gedekte schade of afwijzing door de verzekeraar komt voor rekening van de partij die volgens de Beheerovereenkomst en het toepasselijke recht voor de onderliggende schade verantwoordelijk is. De verzekeringsbeslissing bepaalt niet zelfstandig de contractuele aansprakelijkheid tussen partijen.

Artikel 35 – Overmacht

- 35.1 Een partij is niet tekortgeschoten voor zover nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend is door een omstandigheid buiten haar redelijke invloed, waaronder ernstige weersomstandigheden, natuurramp, brand zonder eigen oorzaak, algemene nuts- of telecomuitval, overheidsmaatregel, oorlog of onrust, epidemische maatregel, staking bij essentiële derden of grootschalige platform- of infrastructuurstoring.
- 35.2 De getroffen partij informeert de andere partij zodra redelijkerwijs mogelijk en beperkt de gevolgen. Voor Diensten die ondanks de overmacht daadwerkelijk worden uitgevoerd of voor noodzakelijke Noodmaatregelen blijven de overeengekomen vergoedingen en kosten verschuldigd.
- 35.3 Overmacht van een Gast of een boekingsplatform wijzigt niet automatisch de tussen Eigenaar en Gast geldende annulerings- of betalingsregels; die beoordeling hoort in het toepasselijke gast-/platformregime.

Artikel 36 – Privacy en persoonsgegevens

- 36.1 Partijen verwerken persoonsgegevens alleen voor legitieme doeleinden die verband houden met de Beheerovereenkomst, boekingen, gastcommunicatie, veiligheid, administratie en wettelijke verplichtingen en nemen passende organisatorische en technische maatregelen binnen hun rol.
- 36.2 De exacte privacyrol van Eigenaar, Indigo Palm, OTA, channelmanager, Guest App en externe leveranciers kan per gegevensstroom verschillen. Deze Algemene Voorwaarden leggen daarom niet vast dat Indigo Palm steeds verwerker of steeds zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is.
- 36.3 Indien toepasselijk recht of de feitelijke rolverdeling een afzonderlijke verwerkersovereenkomst, gezamenlijke regeling of specifieke privacy-informatie vereist, leggen Partijen die regeling afzonderlijk vast. Een afzonderlijk privacydocument is slechts contractueel van toepassing indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen of volgens toepasselijk recht rechtstreeks geldt.

Artikel 37 – Geheimhouding en vertrouwelijke informatie

- 37.1 Partijen houden niet-openbare bedrijfsinformatie, toegangsgegevens, veiligheidsinformatie, financiële gegevens, persoonsgegevens en andere informatie waarvan zij redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter begrijpen geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering of wettelijke verplichtingen.
- 37.2 Openbaarmaking is toegestaan aan medewerkers, adviseurs en Externe Dienstverleners voor zover noodzakelijk en onder passende vertrouwelijkheid, of indien wet, rechter of bevoegde autoriteit de openbaarmaking verlangt.
- 37.3 De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging bestaan zolang de informatie redelijkerwijs vertrouwelijk is.

Artikel 38 – Intellectuele eigendom, accounts en data

- 38.1 Indigo Palm behoudt de rechten op haar handelsnaam, merk, methodes, interne templates, standaardteksten, processen en generieke materialen. Opdrachtgever verkrijgt daarop geen eigendom of gebruiksrecht buiten hetgeen noodzakelijk is voor de lopende opdracht.
- 38.2 Accommodatie-specifieke foto's, teksten en content die door of voor Opdrachtgever worden ingekocht, worden gebruikt overeenkomstig de rechten of licenties van de maker en de relevante platformvoorwaarden. Indigo Palm draagt geen auteursrecht over dat zij zelf niet bezit.
- 38.3 Bij beëindiging verstrekt Indigo Palm binnen redelijke grenzen de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens en de redelijkerwijs overdraagbare Accommodatie-specifieke operationele informatie waarover zij beschikt.

Platformaccounts, listinghistorie, reviews en softwaredata zijn alleen overdraagbaar voor zover de betreffende derde dat technisch en contractueel toelaat.

Artikel 39 – Klachten en herstel

- 39.1** Opdrachtgever meldt een klacht over een concrete Dienst zo spoedig mogelijk na ontdekking met voldoende feitelijke informatie om onderzoek en, waar passend, herstel mogelijk te maken.
- 39.2** Indigo Palm onderzoekt de klacht en reageert binnen een redelijke termijn gelet op aard en urgentie. Indien herstel redelijkerwijs mogelijk en proportioneel is, krijgt Indigo Palm gelegenheid dit te organiseren, zonder afbreuk te doen aan rechten die naar dwingend recht niet afhankelijk mogen worden gesteld van een herstelkans.
- 39.3** Het indienen van een klacht schort een onbetwiste betalingsverplichting niet op.

Artikel 40 – Duur en reguliere beëindiging

- 40.1** De Beheerovereenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders bepalen.
- 40.2** Opdrachtgever kan de Beheerovereenkomst op ieder moment schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen. Partijen streven waar praktisch mogelijk in overleg naar een ordentelijke overdrachtsperiode, maar dit beperkt het onmiddellijke opzeggingsrecht niet.
- 40.3** Indigo Palm kan de Beheerovereenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van minimaal twee maanden. Partijen kunnen schriftelijk een kortere termijn overeenkomen.
- 40.4** Partijen kunnen de Beheerovereenkomst op ieder moment met wederzijds goedvinden op een afgesproken datum beëindigen.

Artikel 41 – Onmiddellijke beëindiging om zwaarwegende reden

- 41.1** Indigo Palm kan de Beheerovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen of, voor zover juridisch vereist, ontbinden wanneer voortzetting redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd wegens een voldoende zwaarwegende omstandigheid, waaronder ernstige of voortdurende wanbetaling, fraude of bedrog, ernstige vertrouwensbreuk, onveilige omstandigheden, onrechtmatige instructies of een andere wezenlijke tekortkoming.
- 41.2** Voor een tekortkoming die redelijkerwijs nog kan worden hersteld, geeft Indigo Palm voor zover de omstandigheden en het toepasselijke recht dit verlangen eerst een passende herstelkans. Bij fraude, acuut gevaar, doelbewuste misleiding of een situatie waarin herstel niet zinvol is, kan onmiddellijke beëindiging gerechtvaardigd zijn.

Artikel 42 – Verkoop van de Accommodatie

- 42.1** Opdrachtgever meldt een voorgenomen verkoop of juridische levering zo vroeg mogelijk wanneer deze de beheeropdracht kan raken.
- 42.2** De Beheerovereenkomst kan per datum van juridische levering of passeren met onmiddellijke ingang eindigen indien Opdrachtgever dit schriftelijk bepaalt of partijen dit overeenkomen. De koper wordt niet automatisch contractspartij van Indigo Palm.
- 42.3** Reeds vóór de einddatum tot stand gekomen Boeking en de daarop betrekking hebbende commerciële Commissie worden afgehandeld volgens artikel 43, ook wanneer het verblijf na de levering plaatsvindt.

Artikel 43 – Gevolgen van beëindiging en lopende Boeking

- 43.1** Beëindiging laat reeds opeisbare beheerfees, Commissie, Meerwerk, voorschotten en externe kosten onverlet.
- 43.2** Voor iedere Boeking die vóór het einde van Commercieel Beheer door of via Indigo Palm tot stand is gekomen, blijft de overeengekomen Commissie verschuldigd, ook als aankomst of verblijf na de einddatum plaatsvindt. Dit geldt ook bij verkoop van de Accommodatie.
- 43.3** Opdrachtgever of een opvolgend beheerder kan de verdere uitvoering van toekomstige verblijven overnemen. Partijen stemmen een praktisch overdrachtsmoment af en zorgen dat de Boeker/Gast duidelijk wordt geïnformeerd vanaf welk moment Indigo Palm niet langer als beheerder of contactpunt optreedt.
- 43.4** Indigo Palm is na het overeengekomen overdrachtsmoment niet verantwoordelijk voor uitvoering die door Opdrachtgever of een opvolgend beheerder is overgenomen, behalve voor eigen verplichtingen die volgens hun aard nader worden.
- 43.5** Buitengewone overdrachtswerkzaamheden die redelijkerwijs buiten een normale administratieve overdracht vallen, kunnen als Meerwerk tegen het in de Dienstenbijlage overeengekomen overige-werkentariaf worden uitgevoerd, mits Indigo Palm dit vooraf meldt.

Artikel 44 – Teruggave gegevens, sleutels en toegang

- 44.1** Indigo Palm geeft fysieke sleutels, tags en andere toegangsmiddelen die aan Opdrachtgever toebehoren binnen een redelijke termijn na het einde of het overdrachtmoment terug, behoudens voor zover tijdelijke toegang nog schriftelijk is afgesproken voor afronding van een concrete taak.
- 44.2** Indigo Palm verwijdt of beëindigt haar toegang tot systemen voor zover zij daarover zeggenschap heeft en de overdracht dit vereist. Opdrachtgever wijzigt daarna zelf wachtwoorden, codes en autorisaties tenzij dit uitdrukkelijk als overdrachtstaak aan Indigo Palm is opgedragen.
- 44.3** Administratieve bewaarplichten, fiscale documentatie, claimdossiers en persoonsgegevens die rechtmatig moeten of mogen worden bewaard, hoeven niet te worden verwijderd uitsluitend vanwege beëindiging.

Artikel 45 – Wijziging van Algemene Voorwaarden

- 45.1** Indigo Palm kan deze Algemene Voorwaarden voor toekomstige of lopende overeenkomsten wijzigen indien daarvoor een redelijke zakelijke, juridische, fiscale, technische of operationele aanleiding bestaat. Een wijziging wordt schriftelijk of elektronisch met een redelijke voorafgaande termijn bekendgemaakt, tenzij onmiddellijke aanpassing noodzakelijk is door wet, bindende derdevoorwaarden of een veiligheidsrisico.
- 45.2** Een wijziging van de Algemene Voorwaarden kan nooit zonder afzonderlijke scope-afpraak een niet-afgenomen Dienst activeren. Tariefwijzigingen worden uitsluitend volgens artikel 29.8 tot en met 29.10 behandeld.
- 45.3** Opdrachtgever behoudt zijn recht om de Beheerovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Voor zover dwingend recht aanvullende eisen aan wijzigingsbedingen stelt, gaan die eisen voor.

Artikel 46 – Overdracht van de rechtsverhouding

- 46.1** Overdracht van de gehele Beheerovereenkomst aan een andere rechtspersoon of beheerder vereist voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij, tenzij sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel of toepasselijk recht anders bepaalt.
- 46.2** Dit artikel beperkt niet het recht van Indigo Palm om binnen de overeengekomen Diensten Externe Dienstverleners in te schakelen volgens Model A of Model B.

Artikel 47 – Deelbaarheid, afstand van recht en volledige afspraak

- 47.1** Indien een bepaling nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen in stand voor zover dat juridisch mogelijk is. Partijen vervangen de getroffen bepaling zo nodig door een rechtsgeldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.
- 47.2** Het niet direct uitoefenen van een recht betekent geen afstand van dat recht.
- 47.3** De Beheerovereenkomst met haar documenten bevat de contractuele beheerafspraken. Mondelinge of commerciële uitingen wijzigen deze alleen indien zij schriftelijk als Bijzondere Afspraak zijn vastgelegd.

Artikel 48 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 48.1** Op de Beheerovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is het recht van Curaçao van toepassing, voor zover een dwingendrechtelijke regel niet anders voorschrijft.
- 48.2** Geschillen worden voorgelegd aan de volgens het recht van Curaçao bevoegde rechter in Curaçao, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst of partijen na het ontstaan van het geschil schriftelijk een andere geschiloplossing overeenkomen.

Versie 1.1 – 14 september 2026. DEFINITIEF