



Richtlijnen Klantbeoordelingen

1. Inleiding

Deze Richtlijnen Klantbeoordelingen (“Richtlijnen”) vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Youvia (“Algemene Voorwaarden”) en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia en de Contractant.

Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart Contractant dat hij kennis heeft genomen van de Richtlijnen en de Algemene Voorwaarden en instemt met de inhoud daarvan. Youvia behoudt zich het recht voor deze Richtlijnen te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen conform artikel 2.6 van de Algemene Voorwaarden via de website www.klantenvertellen.nl en www.kiyoh.com bekend worden gemaakt.

2. Definities

In aanvulling op artikel 1 uit de Algemene Voorwaarden worden in deze Richtlijnen gebruik gemaakt van de volgende definities:

<u>Enquête:</u>	de in het Klantbeoordelingssysteem opgenomen vragenlijst op basis waarvan Gebruikers een Review kunnen plaatsen;
<u>Gebruiksvoorwaarden:</u>	de voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de Reviewtool door de Gebruiker;
<u>Klachtenprocedure:</u>	de procedure aan de hand waarvan klachten van Contractanten en Gebruikers over Reviews kunnen worden afgehandeld;
<u>Klantbeoordelingssysteem:</u>	de online omgeving waarmee Contractant Enquêtes kan managen, Reviews kan inzien en contact kan opnemen met Gebruikers;
<u>Gebruiker:</u>	een klant van Contractant die bij Contractant een product of dienst heeft afgenomen en die met Youvia een gebruiksovereenkomst heeft gesloten voor het plaatsen van een Review;
<u>Reviewtool:</u>	de software waarmee de Gebruiker de Enquête kan invullen en daarmee een Review kan plaatsen over Contractant;
<u>Review:</u>	een door de Gebruiker in de Reviewtool ingevoerde beoordeling over Contractant;
<u>Website:</u>	de website van Contractant.

3. Uitvoering van de Dienst en gebruiksrechten

- 3.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst verleent Youvia aan Contractant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om het Klantbeoordelingssysteem en de bijbehorende Diensten, in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en deze Richtlijnen te gebruiken.
- 3.2 Het Klantbeoordelingssysteem wordt uitsluitend online, als een (SaaS)dienst, aan Contractant ter beschikking gesteld.
- 3.3 Contractant kan met behulp van het Klantbeoordelingssysteem (i) de (persoonlijke) opzet van zijn Enquête managen, (ii) e-mails aan zijn klanten sturen met het verzoek gebruik te maken van de Reviewtool en (iii) Reviews op zijn eigen website plaatsen.
- 3.4 Youvia zal zich inspannen om de Reviewtool (inclusief de door Contractant goedgekeurde Enquête) via de door Youvia aangewezen website aan klanten van Contractant ter beschikking te stellen. Voor het gebruik van de Reviewtool en het plaatsen van een Review sluit de Gebruiker een overeenkomst met Youvia. De Reviews van de Gebruikers worden steeds opgeslagen in de Reviewtool.
- 3.5 Gedurende de duur van de Overeenkomst draagt Youvia er zorg voor dat Contractant via het Klantbeoordelingssysteem toegang heeft tot de Reviews in de Reviewtool. Contractant kan de Reviews, en de bijbehorende scores, met behulp van het Klantbeoordelingssysteem in een standaard format (widget) of in eigen look & feel publiceren op zijn Website. In het kader van voorgaande verleent Youvia aan Contractant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar

- recht om de Reviews voor eigen gebruik en in overeenstemming met de Overeenkomst te publiceren op zijn Website. Contractant is niet gerechtigd om een Review aan te passen.
- 3.6 Indien Contractant van mening is dat een Review in strijd is met de Gebruiksvoorwaarden, kan hij bij Youvia een klacht indienen met het verzoek om de Review te verwijderen. De klacht zal in overeenstemming met de Klachtenprocedure worden afgehandeld.
- 3.7 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, is Youvia gerechtigd (maar niet verplicht) om de Reviews te (laten) publiceren op de door haar aangewezen website(s) van Youvia en/of in zoekmachines en/of websites van andere partners. Deze partners worden op de website van Youvia bekendgemaakt. Youvia draagt er zorg voor dat Gebruikers akkoord gaan met het gebruik van hun Reviews in deze zoekmachines en websites.
- 3.8 Gedurende kantooruren (tussen 9:00 en 17:00 uur op werkdagen) zal Youvia Contractant online en telefonisch ondersteunen bij het gebruik en het instellen van het Klantbeoordelingssysteem. Youvia zal zich inspannen om vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Contractant staat er voor in dat de medewerkers die Youvia om ondersteuning vragen voldoende gekwalificeerd zijn.
- 3.9 Contractant is uitsluitend gerechtigd het Klantbeoordelingssysteem en de Dienst voor zichzelf te gebruiken en zal deze niet aan derden ter beschikking stellen en ook niet op een andere wijze (commercieel) exploiteren
- 3.10 Om de kwaliteit van de dienst, de betrouwbaarheid van de geplaatste Reviews en de onafhankelijkheid van het Klantbeoordelingssysteem voor de Contractant te kunnen waarborgen is Youvia gerechtigd om, steekproefsgewijs, via e-mail contact op te nemen met Gebruikers die een Review hebben geplaatst om te verifiëren of zij effectief een klant van Contractant zijn geweest.
- 3.11 Contractant is niet gerechtigd om Reviews over zichzelf te (laten) plaatsen. Indien Youvia verneemt of het vermoeden heeft dat een Review door Contractant zelf is geschreven, is zij gerechtigd de Review te verwijderen en de toegang tot de Dienst te blokkeren.

4. Klant- en Persoonsgegevens

Verwezen wordt naar de Verwerkersovereenkomst tussen Youvia als verwerker en Contractant als verwerkersverantwoordelijke, welke overeenkomst integraal onderdeel uitmaakt van de Algemene Voorwaarden inclusief de daarin gebruikte definities.

Youvia als verwerker

- 4.1 Contractant kan het Klantbeoordelingssysteem gebruiken om zijn klanten een mail te sturen met daarin een link naar de Reviewtool. In dat kader zal Contractant Persoonsgegevens (e-mailadressen) van zijn klanten in het Klantbeoordelingssysteem invoeren. Met betrekking tot deze verwerking van de persoonsgegevens treedt Contractant op als 'Verantwoordelijke' en Youvia als 'Verwerker' in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De overeenkomst tussen Contractant en Youvia is een verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 van de AVG.
- 4.2 Youvia zal de door Contractant in het Klantbeoordelingssysteem ingevoerde Persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van diens verplichtingen uit de Overeenkomst en niet voor andere doeleinden verwerken. Hierbij vermelden wij het volgende. Om de kwaliteit van de dienst, de betrouwbaarheid van de geplaatste Reviews en de onafhankelijkheid van het Klantbeoordelingssysteem voor de Contractant te kunnen waarborgen is Youvia gerechtigd om, als onderdeel van de Dienst en steekproefsgewijs, via e-mail contact op te nemen met Gebruikers die een Review hebben geplaatst om te verifiëren of zij effectief een klant van Contractant zijn geweest. Youvia betracht geheimhouding ter zake van alle Persoonsgegevens die zij in verband met de Overeenkomst van Contractant ontvangt. Youvia stelt de Persoonsgegevens niet aan derden (anders dan sub-bewerkers) ter beschikking.
- 4.3 Contractant staat er voor in dat zijn verwerking van de Persoonsgegevens, waaronder ook begrepen het versturen van de e-mails, voldoet aan de eisen uit de AVG en de Telecommunicatiewet en niet anderszins onrechtmatig is jegens derden (waaronder de Gebruikers). Contractant vrijwaart Youvia volledig voor alle kosten en schade (waaronder mede begrepen schade als gevolg van claims van Gebruikers of als gevolg van eventuele boetes of andere rechtsmaatregelen opgelegd door een toezichthoudende instantie (waaronder ACM of de Autoriteit Persoonsgegevens) die op enige wijze voortvloeien uit en/of verband houden met zijn verwerking van de Persoonsgegevens in de Dienst.

- 4.4 Via de Reviewtools verwerkt Youvia Persoonsgegevens van Gebruikers die met Youvia een overeenkomst zijn aangegaan voor het gebruik van de Dienst van Youvia. Youvia draagt er zorg voor dat de verwerking van deze Persoonsgegevens voldoet aan de AVG, de Gebruiksvoorwaarden en het privacybeleid van Youvia.
- 4.5 Youvia is te allen tijde gerechtigd om de klant- en Persoonsgegevens te anonimiseren en vervolgens op geaggregeerd en geanonimiseerd niveau de in het kader van de Dienst te gebruiken (i) voor onderzoeksdoeleinden en (ii) om de Dienst te kunnen optimaliseren.

5. Gebruik van sterren in Google Ads en Google zoekresultaten

- 5.1 Indien Contractant beschikt over een Google Ads campagne, biedt Google de mogelijkheid om de gemiddelde score van de Reviews om te zetten in 'oranje sterren' (1 t/m 5) in de advertenties. Meer informatie is te vinden op <https://support.google.com>
- 5.2 Google biedt eveneens de mogelijkheid om de in artikel 5.1 genoemde 'oranje sterren' te publiceren in de organische zoekresultaten van Google. Om dit te bewerkstelligen moet Contractant op de Website gebruik maken van "Rich Snippets". Meer informatie hierover is te vinden op: <https://support.google.com>
- 5.3 Google is volledig verantwoordelijk voor de publicatie en het gebruik van de 'oranje sterren' in de Google Ads campagne en/of de organische zoekresultaten. Contractant is er mee bekend en akkoord dat Youvia niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door Google aangeboden diensten of producten, noch voor enige gebreken of fouten daarin. Bij eventuele klachten dient Contractant zich tot Google te wenden.

6. Duur van de Overeenkomst

- 6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een initiële looptijd van één (1) jaar. Na afloop van deze initiële periode wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met periodes van één (1) jaar, tenzij de Overeenkomst door één van de partijen uiterlijk één (1) maand voor het einde van de contractperiode schriftelijk wordt opgezegd.