

# Gebruiksvoorwaarden klantbeoordelingssysteem

De Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van het klantbeoordelingssysteem van Youvia bv, gevestigd aan de Herikerbergweg 88, (1101 CM) Amsterdam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 27198207 (hierna: 'Youvia').

Door uw review in te vullen en op de 'verzend' button te klikken gaat u akkoord met de toepasselijkheid van deze Gebruiksvoorwaarden. Wij adviseren u om deze Gebruiksvoorwaarden goed door te lezen en een kopie daarvan te bewaren voor uw eigen administratie.

## Artikel 1 / Definities

In deze Gebruiksvoorwaarden hebben de onderstaande termen en uitdrukkingen (zowel en enkelvoud als in meervoud) de volgende betekenis:

Contractant/Bedrijf:	de onderneming waarvan de Gebruiker een product of dienst heeft afgenomen;
Dienst:	de overeengekomen dienst van Youvia bestaande uit het verzamelen en publiceren van Reviews;
Enquête:	een vragenlijst op basis waarvan Gebruiker een Review kan geven;
Gebruiker /U:	een natuurlijk persoon, ouder dan 16 jaar, die met Youvia een gebruiksovereenkomst heeft gesloten voor het plaatsen van Review en een klant van Contractant/Bedrijf;
Review:	een door Gebruiker geplaatste beoordeling van een Bedrijf, inclusief de ingevulde persoonlijke informatie (zoals voornaam, woonplaats, leeftijd of gekochte product);
Website:	de overeengekomen website <a href="http://www.klantenvertellen.nl">www.klantenvertellen.nl</a> , <a href="http://www.kiyoh.com">www.kiyoh.com</a> , <a href="http://www.kiyoh.nl">www.kiyoh.nl</a> of <a href="http://www.patiëntenvertellen.nl">www.patiëntenvertellen.nl</a> .

## Artikel 2 / Plaatsen van Reviews en levering van de Dienst

- 2.1 Youvia biedt u de mogelijkheid om via de Dienst Enquêtes in te vullen en een Review achter te laten.
- 2.2 Uw Review (inclusief persoonlijke informatie) kan worden gepubliceerd op de Website, de website of andere media van het Bedrijf en in zoekmachines en/of websites van andere partners van Youvia welke op de Website bekend worden gemaakt. Deze partners kunnen van tijd tot tijd wijzigen.
- 2.3 De Review (inclusief de door u ingevulde persoonlijke informatie) wordt alleen aan het betreffende Bedrijf verstrekt indien dit Bedrijf daarvoor met Youvia een overeenkomst heeft gesloten. Het Bedrijf is in dat geval gerechtigd, doch niet verplicht, om de Reviews te publiceren op zijn website. Indien het Bedrijf tot publicatie van de Reviews overgaat dient hij alle Reviews te plaatsen; hij mag dus geen selectie maken. Het Bedrijf is gerechtigd om de Reviews in een eigen look en feel te publiceren.
- 2.4 Youvia is gerechtigd om een wijziging aan te brengen in de Review of om deze te verwijderen, zonder dat u recht heeft op enige vorm van schadevergoeding. Youvia kan dit bijvoorbeeld doen indien de tekst van de Review (onnodig) lang is, indien de door u ingevulde Persoonsgegevens niet correct zijn, indien u in strijd handelt met artikel 3 of indien het Bedrijf een klacht over de Review heeft ingediend, een en ander conform artikel 5.
- 2.5 Het Bedrijf is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de Reviews.
- 2.6 Door een Review op de Website te plaatsen verleent u Youvia, een eeuwigdurend, onherroepelijk, royalty-free en onbeperkt recht om de Review in overeenstemming met deze Gebruiksvoorwaarden te gebruiken.

## Artikel 3 / Voorwaarden aan het gebruik van de Dienst

- 3.1 U staat er voor in dat alle (persoons)gegevens die u in het kader van de Dienst verstrekt, zoals uw naam, adres en e-mailadres volledig, juist en actueel zijn en dat u de Dienst uitsluitend voor uzelf gebruikt.
- 3.2 U bent aansprakelijk voor de inhoud van de Reviews en garandeert dat:
- a) de inhoud daarvan niet vals, bedrieglijk, frauduleus of op andere wijze onrechtmatig en/of in strijd met de wet is;
  - b) u met de Review anderen (waaronder het Bedrijf waarover u een Review geeft) niet onheus bejegent, bijvoorbeeld door het plaatsen van discriminerende, aanstootgevende of beledigende teksten;
  - c) de Review uitsluitend gebaseerd is op uw eigen ervaring met het Bedrijf en deze ervaring niet langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden. Deze periode van 6 maanden is niet van toepassing indien u de Review plaatst naar aanleiding van een verzoek daartoe van het bedrijf. Om de betrouwbaarheid van de Reviews te waarborgen is Youvia gerechtigd om, steekproefsgewijs, via e-mail contact met u op te nemen om een bewijs te overleggen waaruit blijkt dat u klant van het Bedrijf bent (geweest).
  - d) de Review niet bedoeld is als reactie op andere Reviews;
  - e) de Reviews geen Persoonsgegevens, of andere beschrijvingen die te herleiden zijn tot een persoon bevat;
  - f) u de belangen en de goede naam van Youvia en haar Dienst in het bijzonder, niet zult schaden.
  - g) de Reviews enkel en alleen gaan over het Bedrijf / in de Review niet verwezen wordt naar concurrerende organisaties van het Bedrijf.

## Artikel 4 / Persoonsgegevens

- 4.1 Via de Dienst verwerkt Youvia persoonsgegevens van Gebruikers. Youvia is "Verwerker" in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (de AVG) en draagt er zorg voor dat de verwerking van deze Persoonsgegevens voldoet aan verplichtingen opgenomen in de AVG.
- 4.2 Het in Bijlage 1 opgenomen Privacybeleid is – aanvullend op Youvia's Disclaimer & Privacy- en Cookiestatement – van toepassing op de verwerking van deze Persoonsgegevens door Youvia.

## Artikel 5 / Klachtenprocedure

- 5.1 Indien een Bedrijf of een andere derde van mening is dat uw Review in strijd is met de Gebruiksvoorwaarden, kan hij Youvia per mail verzoeken om uw Review te verwijderen. Youvia zal u zo spoedig mogelijk per mail van de klacht op de hoogte stellen en u in de gelegenheid stellen om verweer te voeren. De klacht zal vervolgens binnen veertien dagen worden afgehandeld.
- 5.2 Tijdens de behandeling van de klacht kan de Review (tijdelijk) verwijderd worden.

## Artikel 6 / Intellectuele eigendomsrechten

- 6.1 Alle intellectuele eigendomsrechten en overige rechten met betrekking tot de Dienst (waaronder mede maar niet uitsluitend begrepen de website van Youvia, afbeeldingen, vormgeving en overige materialen) berusten bij Youvia en/of haar licentiegevers. Er vindt geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten plaats.

- 6.2 U mag de Dienst uitsluitend gebruiken voor de doeleinden die in deze Gebruiksvoorwaarden staan beschreven. U bent niet gerechtigd (onderdelen van) de Dienst op welke wijze ook aan derde(n) beschikbaar te stellen, te reproduceren, verspreiden, wijzigen, of op welke wijze dan ook in ander materiaal, een andere website of andere software of dienst te verwerken of te embedden, te onderwerpen aan reverse engineering, afgeleide producten of diensten te creëren danwel anderszins te gebruiken anders dan conform het doel van de overeenkomst.
- 6.3 U staat er voor in dat uw Review of andere door u ter beschikking gestelde materialen geen inbreuk maken op rechten van derden en dat u gerechtigd bent deze materialen aan Youvia ter beschikking te stellen.

## Artikel 7 / Uitsluiting garanties en aansprakelijkheid Youvia

- 7.1 Ofschoon wij met betrekking tot (de inhoud van) de Dienst de uiterste zorg nastreven, kunnen wij niet instaan voor de aanwezigheid van eventuele gebreken of andere onvolkomenheden waaronder in het bijzonder onvolledigheden of onjuistheden in publicatie van uw Review(s). Youvia is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade die wordt veroorzaakt door de Dienst of enige gebreken of andere onvolkomenheden in of ten aanzien van Dienst.

## Artikel 8 / Slotbepalingen

- 8.1 Youvia is gerechtigd de Gebruiksvoorwaarden te wijzigen. De wijziging zal via de Website of op een andere wijze aan u bekend worden gemaakt. Indien u de wijziging niet accepteert kunt u uw gebruik van de Dienst per de datum waarop de wijziging ingaat beëindigen. De beëindiging leidt niet tot een verwijdering van de Reviews.
- 8.2 Op de overeenkomst en deze Gebruiksvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

# Privacybeleid voor klantbeoordelingen

Dit Privacybeleid is een bijlage bij de Gebruiksvoorwaarden van Youvia bv en moet worden beschouwd als een aanvulling op de [Disclaimer & Privacy- en Cookiestatement](#) van Youvia bv. In dit Privacybeleid wordt gebruik gemaakt van de in artikel 1 van de Gebruiksvoorwaarden opgenomen definities. Het Privacybeleid is van toepassing op alle Persoonsgegevens van Gebruikers die wij in het kader van onze Dienst verwerken.

Door een Review te plaatsen en op de 'verzend' button te klikken geeft u toestemming om Uw Persoonsgegevens, in overeenstemming met dit Privacybeleid, te verwerken.

Wij adviseren om het Privacybeleid goed door te lezen en een kopie daarvan te bewaren voor Uw eigen administratie.

## 1. Verwerker

Verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens is:

Youvia bv  
 Herikerbergweg 88  
 1101 CM Amsterdam  
 Tel : (013) 700 97 09  
 Kamer van Koophandel nummer: 27198207.

De functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via [privacy@Youvia.nl](mailto:privacy@Youvia.nl).

## 2. Welke gegevens verwerkt Youvia en voor welk doel

- 2.1 Youvia verwerkt de Persoonsgegevens die de Gebruiker bij de plaatsing van de Review invult op de Website. Het gaat om de volgende Persoonsgegevens: naam, woonplaats, e-mailadres (verplicht).
- 2.2 De door u ingevulde Persoonsgegevens, en eventuele andere informatie die u op de Website heeft ingevuld, worden gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en meer specifiek voor de volgende doeleinden:
  - (i) Uw naam en woonplaats worden samen met de Review verstrekt aan het Bedrijf waarop de Reviewtoeziet;
  - (ii) de Review wordt samen met uw voornaam en woonplaats gepubliceerd op de website van het Bedrijf en op de website en in zoekmachines van de door Youvia bekend gemaakte partners. Uw e-mailadres wordt niet gepubliceerd.
  - (iii) Uw naam en e-mailadres kunnen worden gebruikt voor het behandelen van vragen en/of klachten, het verstrekken van de door u aangevraagde informatie en om contact met u op te nemen in geval van klachten of vragen over uw Review.
- 2.3 Youvia kan niet uitsluiten dat het Bedrijf de in de Review opgenomen Persoonsgegevens linkt aan haar eigen klantgegevens zodoende achterhaalt dat de Review van u afkomstig is. De mogelijkheid bestaat dat het Bedrijf als gevolg van de Review contact met u opneemt.
- 2.4 Gedurende de periode dat uw Review via onze Dienst wordt gepubliceerd worden uw Persoonsgegeven door ons opgeslagen en verwerkt. Indien en zodra uw Review wordt verwijderd, zullen wij ook uw Persoonsgegevens verwijderen.

- 2.5 Youvia kan de Persoonsgegevens 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.
- 2.6 Via de Website verwerkt Youvia verder IP-adressen van Gebruikers. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om te controleren of de Dienst op rechtmatige wijze wordt gebruikt en de Gebruiker bijvoorbeeld niet meerdere Reviews voor hetzelfde bedrijf plaatst. Na een periode van 3 maanden worden deze verwijderd of geanonimiseerd.

### 3. Inzagerecht, verwijdering en vragen klachten

- 3.1 Via onze klantenservice ([info@klantenvertellen.nl](mailto:info@klantenvertellen.nl)) kunt u bij ons een verzoek indienen om uw Persoonsgegevens in te zien, te ontvangen, te wijzigen of te verwijderen. Op uw verzoek zullen wij eventuele wijzigingen ook doorgeven aan het Bedrijf die uw Review heeft gepubliceerd. We zullen uw verzoeken steeds onverwijld in behandeling nemen en u, in ieder geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek, te informeren over het vervolg dat we aan het verzoek hebben gegeven. Indien wij uw verzoek niet inwilligen zullen we dat altijd nader toelichten.
- 3.2 Indien u bezwaar wilt maken tegen de (verdere) verwerking van uw Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 2, kunt U eveneens contact opnemen met onze klantenservice ([info@klantenvertellen.nl](mailto:info@klantenvertellen.nl)). Wij zullen het bezwaar onverwijld, in ieder geval binnen een maand, in behandeling nemen en de betreffende Persoonsgegevens verwijderen.
- 3.3 Eventuele wijzigingen, verwijderingen of andere beperkingen in het gebruik van uw Persoonsgegevens zullen worden verwerkt in uw Review en worden doorgegeven aan het Bedrijf die uw Review heeft gepubliceerd.
- 3.4 Indien u klachten heeft over de wijze waarop wij Uw Persoonsgegevens verwerken of uw verzoeken behandelen, kunt u contact opnemen met onze functionaris gegevensbescherming ([privacy@Youvia.nl](mailto:privacy@Youvia.nl)). Indien dit niet leidt tot een oplossing kunt u natuurlijk altijd gebruik maken van uw recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)) of een beroep te doen op de bevoegde rechter.
- 3.5 Eventuele andere vragen of opmerkingen over dit Privacybeleid kunnen worden gericht aan onze klantenservice ([info@klantenvertellen.nl](mailto:info@klantenvertellen.nl)).

### 4. Wijzigingen

Dit Privacybeleid kan worden gewijzigd. De wijzigingen worden via de Website bekend gemaakt. Wij adviseren u om regelmatig het Privacybeleid te bekijken

### 5. Overgang van overneming

Indien Youvia een of meer onderdelen of activa van haar onderneming (waaronder de Dienst) overdraagt aan een derde, kunnen de daarmee verband houdende (persoons)gegevens eveneens worden overgedragen aan deze derde. Wanneer deze situatie zich voordoet, zal dit bekend worden gemaakt op de Website. Voor zover u het niet eens bent met deze overdracht, kunt u de Dienst beëindigen of ons verzoeken om uw Persoonsgegevens te verwijderen.