

Richtlijnen Klantenvertellen

1. Inleiding

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

DTG behoudt zich het recht voor deze Richtlijnen te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen conform artikel 2.6 van de Algemene Voorwaarden via de website www.dtg.nl bekend worden gemaakt.

2. Definities

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

Enquête:	de in het Klantbeoordelingssysteem opgenomen vragenlijst op basis waarvan Klanten een Review kunnen geven;
Gebruiksvoorwaarden:	de op de website van KV bekendgemaakte voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de Reviewtool door de Klant;
Klachtenprocedure:	de op de website van KV bekendgemaakte procedure aan de hand waarvan klachten van Contractanten en Klanten over Reviews kunnen worden afgehandeld;
Klantbeoordelingssysteem:	de omgeving waarmee Contractant Enquêtes kan managen, Reviews kan inzien en contact kan opnemen met Klanten;
Klant:	een klant van Contractant die bij Contractant een product of dienst heeft afgenomen;
KV:	Klantenvertellen B.V., gevestigd aan de Hub van Doorneweg 169, Tilburg (dochteronderneming van DTG);
Reviewtool:	de software waarmee de Klant de Enquête kan invullen en daarmee een Review kan achterlaten over Contractant;
Review:	een door de Klant in de Reviewtool ingevoerde beoordeling van Contractant;
Website:	de website van Contractant.

3. Uitvoering van de Dienst en gebruiksrechten

- 3.1 Voor de uitvoering van de Dienst maakt DTG gebruik van het Klantenbeoordelingssysteem, de Reviewtool en aanvullende diensten van KV.
- 3.2 Gedurende de duur van de Overeenkomst verleent DTG 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.
- 3.3 Het Klantbeoordelingssysteem wordt uitsluitend online, als een (SaaS)dienst, aan Contractant ter beschikking gesteld.
- 3.4 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.
- 3.5 DTG zal zich inspannen om de Reviewtool (inclusief de door Contractant goedgekeurde Enquête) via de website van KV aan Klanten ter beschikking te stellen. Voor het gebruik van de Reviewtool en het plaatsen van een Review sluit de Klant een overeenkomst met KV. De Reviews van de Klanten worden steeds opgeslagen in de Reviewtool.
- 3.6 Gedurende de duur van de Overeenkomst draagt DTG 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 DTG 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.

- 3.7 Indien Contractant van mening is dat een Review in strijd is met de Gebruiksvoorwaarden, kan hij bij DTG een klacht indienen met het verzoek om de Review te verwijderen. De klacht zal in overeenstemming met de Klachtenprocedure worden afgehandeld.
- 3.8 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, is DTG gerechtigd (maar niet verplicht) om de Reviews te (laten) publiceren op de website van KV, in de zoekmachine van DTG en/of in zoekmachines en/of websites van andere partners. Deze partners worden op de website van DTG en KV bekendgemaakt. DTG draagt er zorg voor dat Klanten akkoord gaan met het gebruik van hun Reviews in deze zoekmachines en websites.
- 3.9 Gedurende kantooruren (tussen 9.00 en 17.00 uur op werkdagen) zal DTG Contractant online en telefonisch ondersteunen bij het gebruik en het instellen van het Klantbeoordelingssysteem. DTG zal zich inspannen om vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Contractant staat er voor in dat de medewerkers die KV om de ondersteuning vragen voldoende gekwalificeerd zijn.
- 3.10 Contractant is uitsluitend gerechtigd het Klantbeoordelingssysteem en de Dienst voor zich zelf te gebruiken en zal deze niet aan derden ter beschikking te stellen en ook niet op een andere wijze (commercieel) exploiteren.
- 3.11 Contractant is niet gerechtigd om Reviews over zichzelf te (laten) plaatsen. Indien DTG 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

- 4.1 Met behulp van het Klantenbeoordelingssysteem kan Contractant zijn Klanten een link naar de Reviewtool mailen. Contractant is verantwoordelijk voor zijn verwerking van de persoonsgegevens (e-mailadressen) in het Klantenbeoordelingssysteem. Hij staat er voor in dat het gebruik en de verwerking van de persoonsgegevens toelaatbaar is, dat deze voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet en niet anderszins onrechtmatig is. DTG treedt in dit kader op als bewerker en KV als sub-bewerker. Contractant vrijwaart DTG volledig voor alle kosten en schade (waaronder schade als gevolg van claims van Klanten) die op enige wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van de persoonsgegevens in de Dienst.
- 4.2 Via de Reviewtool verwerkt KV persoonsgegevens van Klanten. KV is verantwoordelijke voor deze verwerking en heeft deze aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens.
- 4.3 KV is 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 Adwords™ Campagne en zoekresultaten

- 5.1 Indien Contractant beschikt over een Google AdWords™ Campagne, biedt Google de mogelijkheid om de gemiddelde score van de Reviews om te zetten in 'oranje sterren' (1 t/m 5) in de AdWords advertenties. Voorwaarde hiervoor is dat er tenminste 30 Reviews, met een gemiddelde score van 7 of hoger, zijn geplaatst op de website van KV.
- 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/webmasters/answer/99170?hl=nl>
- 5.3 Google is volledig verantwoordelijk voor de publicatie en het gebruik van de 'oranje sterren' in de Adwords campagne en/of de organische zoekresultaten. Contractant is er mee bekend en akkoord dat DTG 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.