

## Richtlijnen en dienstbeschrijving

Sitee diensten.

### 1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving Sitee diensten (“Richtlijnen”) vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Youvia (“Algemene Voorwaarden”) en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia BV en de Contractant met betrekking tot het leveren van een Sitee dienst (“Sitee-Dienst” of “Dienst”).

Door de Overeenkomst voor de Sitee Dienst met Youvia aan te gaan verklaart Contractant dat hij kennis heeft genomen van deze 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.youvia.nl](http://www.youvia.nl) bekend worden gemaakt.

### 2. Definities

In deze Richtlijnen wordt gebruik gemaakt van de hieronder en de in Artikel 1 van de Algemene Voorwaarden, opgenomen definities. Er zijn diverse pakketten Sitee-Diensten met modules waaruit de Contractant kan kiezen, afhankelijk van de beschikbaarheid van de pakketten. De Contractant krijgt toegang tot de Dienst via het Sitee-platform zodra de Overeenkomst tussen Contractant en Youvia rechtsgeldig is afgesloten, betaald en de onboarding is uitgevoerd.

- i. **Sitee CRM+**: Customer Relationship Management tool, met 3 optionele modules waarvan 1 tool inclusief: online booking & planning tool, emails & SMS-marketing tool en online quotes, invoices & payments tool;
- ii. **Sitee Start of Sitee Base**: Customer Relationship Management + online booking & planning tool + emails & SMS marketing tool;
- iii. **Sitee Starter**: Customer Relationship Management + online booking & planning tool + emails & SMS marketing tool, + online quotes, invoices & payment tool
- iv. **Sitee Smart of Sitee Professional**: Customer Relationship Management + online booking & planning tool + emails & SMS marketing tool, + online quotes, invoices & payment tool + reputation management tool en online presence tool (Netsync by Externe Partner);
- v. **Sitee Genius**: Customer Relationship Management + online booking & planning tool + emails & SMS marketing tool, + online quotes, invoices & payment tool + reputation management tool en online presence tool (Netsync by Externe Partner) + professional website;

### 3. Dienstverlening

- 3.1 Youvia verkoopt en levert de Sitee Dienst als officiële Nederlandse reseller van FCR Media Belgium NV, (“**FCR Media**”) de eigenaar van het platform Sitee.io <https://sitee.io/nl/>
- 3.2 Youvia zal haar uiterste best doen om de Sitee Dienst in overeenstemming met de Overeenkomst, waaronder begrepen de Algemene Voorwaarden en deze Richtlijnen, aan Contractant te leveren middels het enkele ter beschikking stelling van het Sitee platform aan Contractant.
- 3.4 Er worden geen garanties verstrekt met betrekking tot het Sitee platform. Het platform wordt ter beschikking gesteld “as is”. Youvia noch FCR Media kunnen in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor enige schade die zou voortvloeien uit: (i) het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn van het platform, bijvoorbeeld door technische of IT-problemen, onderhoudswerkzaamheden, etc; (ii) mogelijke defecten in het platform; (iii)

- schade voortvloeiend uit betalingen; (iv) verlies van gegevens of data die werden ingevoerd in het platform; (v) virussen, ongewenste e-mails, indringers via onbewaakte poorten of andere informaticacriminaliteit, veroorzaakt door derden.
- 3.4 Uitsluitend de Contractant is verantwoordelijk voor (i) alle gegevens/informatie die hij invoert in het Sitee platform, (ii) het klantenbeheer en (iii) alle mogelijke interacties die plaatsvinden tussen de Contractant en zijn klanten (waaronder bijvoorbeeld betalingsprocessen). De Contractant zal het platform steeds gebruiken voor rechtmatige doeleinden en in overeenstemming met alle toepasselijke Nederlandse wet- en regelgeving. Bij niet naleving van deze verplichtingen door Contractant, zal Contractant Youvia alsmede haar leverancier FCR Media, volledig vrijwaren voor enige schade die Youvia of FCR Media, als gevolg hiervan zouden lijden.
- 3.5 De Contractant is en blijft (exclusief) eigenaar van alle gegevens/informatie en data die hij zelf invoert in het Sitee platform.

#### 4. Persoonsgegevens

- 4.1 Contractant verleent Youvia uitdrukkelijk toestemming om de door hem verstrekte persoonsgegevens en (bedrijfs)gegevens van Contractant te gebruiken in de levering van de overeengekomen Sitee-Dienst. Contractant staat ervoor in dat hij gerechtigd is deze toestemming te verlenen en dat hij daarmee geen inbreuk maakt op de privacy van derden danwel niet anderszins onrechtmatig jegens derden is. Contractant vrijwaart Youvia volledig tegen eventuele aanspraken en vorderingen tot schadevergoeding van derden ter zake, en vrijwaart Youvia eveneens voor alle door haar in verband met deze aanspraken en vorderingen gemaakte kosten.
- 4.2 In verband met de levering van de Sitee-Dienst treden Youvia en FCR Media uitsluitend op als Verwerker van de Persoonsgegevens en de Verwerkersovereenkomst die integraal onderdeel uitmaakt van de Algemene Voorwaarden is van toepassing op de relatie Contractant als Verwerkersverantwoordelijke en Youvia als Verwerker. Daarnaast heeft Youvia een Verwerkersovereenkomst afgesloten met FCR media voor de levering van deze Diensten aan Contractant. Youvia draagt er zorg voor dat de verwerking geschiedt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, vermindering, onbevoegd gebruik of toegang of ander onrechtmatig gebruik.

#### 5. Selfservice

- 5.1 Youvia verleent Contractant via een gebruikersnaam en wachtwoord toegang tot de selfserviceomgeving op mijn.youvia.nl. Via mijn.youvia.nl krijgt Contractant toegang tot de Sitee-Dienst. De Sitee-Dienst is beveiligd met een gebruikersnaam en wachtwoord die door Sitee aan Contractant wordt verschaft. Hierdoor kan Contractant de inhoud van de Sitee-Dienst inzien en eventueel aanpassen. Op de self-service omgeving van Youvia kan Contractant inzage krijgen in zijn overeenkomst met Youvia. Contractant is zelf verantwoordelijk voor wijzigingen in de selfservice-omgeving mijn.youvia.nl. Youvia zal haar best doen om de door Contractant aangebrachte wijzigingen in de selfservice omgeving zo spoedig mogelijk te verwerken. Contractant is zelf verantwoordelijk voor wijzigingen in de Sitee-Dienst als deze Dienst wordt benaderd vanuit mijn.youvia.nl.

#### 6. Additionele voorwaarden -Netsync

Deze voorwaarden zijn, naast het voorgaande, alleen van toepassing op een Contractant die de Sitee-Dienst genaamd “Sitee Smart”, “Sitee Professional” of “Sitee Genius” (zie iv en v Definities) aanschaf waarvan de module “Netsync” deel uitmaakt. De Dienst wordt effectief geleverd door FCR Media, de eigenaar van het platform en de leverancier van de Sitee-Diensten.

#### 6.1 **Dienstverlening:**

Teneinde de Contractant de mogelijkheid te bieden om de bedrijfsgegevens die met betrekking tot zijn/haar bedrijf worden gepubliceerd op verschillende platformen en sociale media te updaten, te optimaliseren en te synchroniseren, is een overeenkomst afgesloten met een externe partner (de “Externe Partner”) voor de levering van de Netsync-module. Iedere aansprakelijkheid van de Externe Partner, van de Sitee leverancier FCR Media, of van Youvia ten aanzien van de Contractant t.b.v. de levering van deze Dienst, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

#### 6.2 Door de Contractant aan te leveren gegevens:

De Dienst kan enkel worden aangeboden indien de Contractant minimaal de volgende gegevens verstrekt:

- (i) Bedrijfsnaam;
- (ii) De sector waarin Contractant actief is;
- (iii) Bedrijfsadres;
- (iv) Telefoonnummer;
- (v) e-mail adres;
- (vi) en twee foto's, dan wel één foto en één logo.

#### 6.3 De Contractant dient FCR Media ook toegang te geven om bestaande GMB (Google My Business) en Facebook pagina's mee te beheren. De Contractant garandeert dat de gegevens die hij/zij aan FCR Media bezorgt (hierna de “Gegevens”) correct zijn en dat ze geen inbreuk maken op enige rechten (waaronder intellectuele eigendomsrechten) van derden. De Contractant bevestigt bovendien dat hij geen gegevens zal aanleveren die lasterlijk, smadelijk, obsceen, bedreigend of haatdragend zijn. In voorkomend geval zullen deze gegevens onmiddellijk worden verwijderd. Indien de Contractant gegevens aanlevert die dienen te worden gepubliceerd op sociale media zoals bijvoorbeeld Facebook of Foursquare, is enkel de Contractant verantwoordelijk voor de naleving van de specifieke regels van deze platformen.

#### 6.4 **Gebruik van de Gegevens**

De klant geeft FCR Media en de Externe Partner het recht om de Gegevens te gebruiken in het kader van de Overeenkomst en geeft de Externe Partner alsook alle andere partijen waarmee deze Externe Partner samenwerkt in het kader van het online beheer van de bedrijfsgegevens een niet-exclusief, kosteloos en onbeperkt gebruiksrecht op de aangeleverde gegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het recht om deze gegevens te publiceren en te verspreiden.

#### 6.5 **Samenwerkingsplicht**

De Contractant is verplicht om steeds alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. FCR Media zal de Contractant, indien nodig, rechtstreeks benaderen voor bijkomende informatie/input om het programma live te zetten. Indien dit, ondanks herhaalde pogingen van FCR Media (maximum 3 keer) niet lukt omwille van redenen te wijten aan Contractant, kan FCR Media of Externe Partner of Youvia in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor een niet-correcte of onvolledige weergave van de Gegevens.

#### 6.6 **Uitsluiting van aansprakelijkheid**

FCR Media, Externe Partner noch Youvia kunnen verantwoordelijk worden gehouden voor enige schade die de Contractant zou lijden door het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn van de platformen waarop zijn/haar Gegevens worden gepubliceerd.

V1: Sitee voorwaarden: 17-1-2023