

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.

AVG: de Algemene verordening gegevensbescherming (EU 2016/679).

Contractant: de rechtspersoons of natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie KLANTEN ZEGGEN een Overeenkomst heeft gesloten.

Dienst: alle werkzaamheden en activiteiten die voorwerp zijn van de Overeenkomst. Daaronder vallen diensten met betrekking tot het (online) presenteren en promoten van Contractant, zijn onderneming, zijn diensten en/of website en alle daarbij voortgebrachte materialen en resultaten die bestemd zijn voor Contractant.

KLANTEN ZEGGEN: Klantenzeggen gevestigd aan de Varkensstraat 1A (6811GM) Arnhem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74973592.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en rechten op knowhow.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Contractant en KLANTEN ZEGGEN op grond waarvan KLANTEN ZEGGEN Diensten aan Contractant levert.

Persoonsgegevens: de betekenis die daaraan wordt gegeven in de AVG.

Richtlijn: aanvullende voorwaarden die in aanvulling op de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op een specifieke Dienst.

Storing: het in materiële zin niet voldoen van de Dienst aan de in de Overeenkomst vastgelegde functionele specificaties.

Verwerkersovereenkomst: de verwerkersovereenkomst tussen KLANTEN ZEGGEN als verwerker en Contractant als verwerkersverantwoordelijke, welke overeenkomst integraal onderdeel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden inclusief de daarin gebruikte definities.

Artikel 2 Algemeen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en Overeenkomsten, betreffende levering door KLANTEN ZEGGEN van Diensten aan Contractant, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan of tot stand zijn gekomen. Door gebruik te maken van de Diensten van KLANTEN ZEGGEN, gelden deze Algemene Voorwaarden en geeft Contractant expliciet aan akkoord te zijn met deze Algemene Voorwaarden, waaronder de Verwerkersovereenkomst, die integraal deel uit maakt van deze Algemene Voorwaarden.

2.2 Als een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, dan zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven.

2.3 Als deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen KLANTEN ZEGGEN en Contractant, dan wordt Contractant geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten.

2.4 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk door KLANTEN ZEGGEN en de Contractant zijn overeengekomen. In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit de verschillende documenten van de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde:

1. de offerte/ het overeenkomstformulier;
2. de Richtlijnen;
3. de Algemene Voorwaarden.

2.5 KLANTEN ZEGGEN wijst uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van Contractant van de hand.

2.6 KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijziging wordt via de website van KLANTEN ZEGGEN of op een andere wijze aan Contractant bekend gemaakt. Als Contractant de wijziging niet wenst te accepteren is Contractant gerechtigd de Overeenkomst, binnen 14 dagen na de bekendmaking, schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de wijziging in gaat.

Artikel 3 Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen en offertes van KLANTEN ZEGGEN zijn vrijblijvend, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

3.2 Alle aanvragen van de Contractant zijn bindend en kunnen niet worden herroepen. De Overeenkomst komt tot stand doordat een aanvraag van Contractant door KLANTEN ZEGGEN wordt aanvaard of, afhankelijk van hetgeen eerder is, doordat KLANTEN ZEGGEN uitvoering geeft aan de aanvraag.

3.3 KLANTEN ZEGGEN is te allen tijde gerechtigd een aanvraag te weigeren (bijvoorbeeld als zij gerede twijfel heeft over de kredietwaardigheid van Contractant), zonder dat hierdoor enig recht van Contractant op schadevergoeding jegens KLANTEN ZEGGEN ontstaat. KLANTEN ZEGGEN is daarbij niet verplicht haar redenen in dit verband te vermelden.

Artikel 4 Uitvoering dienstverlening

4.1 KLANTEN ZEGGEN zal haar best doen om de diensten, website en/of onderneming van Contractant op de overeengekomen wijze te promoten en te presenteren.

4.2 KLANTEN ZEGGEN zal zich inspannen om de Dienst binnen de overeengekomen termijn en volgens de overeengekomen specificaties te leveren. Alle opgegeven termijnen dienen echter slechts als richtlijn en zijn dus nooit fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

4.3 KLANTEN ZEGGEN kan niet garanderen dat er geen Storingen optreden. KLANTEN ZEGGEN doet haar uiterste best om de Storingen met inachtneming van hetgeen in de Overeenkomst is bepaald zo spoedig mogelijk te verhelpen.

4.4 KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen (bijvoorbeeld in het kader van onderhoud) en deze steeds te verbeteren en aan te passen aan de actuele stand van de techniek en de ontwikkelingen in de markt, zonder dat Contractant enig recht op schadevergoeding of ontbinding toekomt.

4.5 KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd voor de uitvoering van de Dienst gebruik te maken van diensten van derden.

4.6 Als de uitvoering van de Overeenkomst volgens KLANTEN ZEGGEN extra werkzaamheden meebrengt, of als Contractant of eventuele derden in opdracht van Contractant, extra werkzaamheden vraagt of veroorzaakt (bijvoorbeeld doordat Contractant onvolledige/onjuiste informatie verstrekt), dan is KLANTEN ZEGGEN gerechtigd alle extra bestede tijd en kosten, in voorkomende gevallen ook die van derden, aan Contractant in rekening te brengen.

Artikel 5 Medewerking door Contractant

5.1 Contractant zal, voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is, zijn medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Contractant zal onder meer alle benodigde gegevens en materialen voor de levering van de Diensten op door KLANTEN ZEGGEN bekendgemaakte wijze en volgens de door haar bekendgemaakte (technische) specificaties tijdig verstrekken. KLANTEN ZEGGEN heeft het recht de eisen en (technische) specificaties tijdens de duur van de Overeenkomst te wijzigen. KLANTEN ZEGGEN zal Contractant via een brief of e-mail van een dergelijke wijziging op de hoogte stellen.

5.2 Contractant staat ervoor in dat de in 5.1 bedoelde gegevens en materialen juist en volledig zijn. Hij garandeert dat het gebruik van deze gegevens en materialen door KLANTEN ZEGGEN overeenstemt met de overeengekomen doeleinden, geen inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms) rechten van derden danwel anderszins niet onrechtmatig of in strijd is met de in Nederland geldende wetgeving. Contractant garandeert ook dat zijn eigen gebruik van de Dienst overeenstemt met de Overeenkomst, waaronder deze Algemene Voorwaarden, en niet onrechtmatig of in strijd is met de in Nederland geldende wetgeving. Contractant zal zich onthouden van ieder handelen dat de reputatie van KLANTEN ZEGGEN en haar Diensten zou kunnen aantasten. Contractant vrijwaart KLANTEN ZEGGEN volledig tegen eventuele aanspraken en vorderingen tot schadevergoeding van derden ter zake, en vrijwaart KLANTEN ZEGGEN ook voor alle door haar in verband met deze aanspraken en vorderingen gemaakte kosten.

5.3 Contractant is niet gerechtigd haar rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden of aan derden in gebruik te geven, tenzij KLANTEN ZEGGEN hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend.

5.4 Contractant zal zich steeds houden aan alle door KLANTEN ZEGGEN verstrekte of op de website van KLANTEN ZEGGEN bekendgemaakte Richtlijnen voor het gebruik van de Dienst.

5.5 Als in het kader van de Dienst gebruik wordt gemaakt van inloggegevens dan dient Contractant deze zorgvuldig te gebruiken en te bewaren. In het geval van, of een vermoeden van, misbruik of diefstal van de inloggegevens dient Contractant KLANTEN ZEGGEN direct op de hoogte te stellen zodat KLANTEN ZEGGEN de toegang tot de Dienst kan blokkeren of andere passende maatregelen kan nemen. Contractant is aansprakelijk voor het gebruik van de Dienst via zijn inloggegevens.

5.6 Als de Contractant verhuist of het factuuradres van de Contractant wijzigt, dan dient de Contractant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe vestigingsplaats en/of nieuwe factuuradres schriftelijk aan KLANTEN ZEGGEN mee te delen.

Artikel 6 Vergoeding en betaling

6.1 Voor het gebruik van de Dienst is Contractant de overeengekomen vergoedingen verschuldigd. Alle verschuldigde vergoedingen zijn, voor zover niet uitdrukkelijk anders vermeld, gesteld in euro, exclusief BTW en overige heffingen.

6.2 De vergoedingen kunnen bestaan uit eenmalig verschuldigde bedragen, jaarlijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen en bedragen die afhankelijk zijn van het gebruik van de Dienst.

6.3 KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd de vergoedingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst te verhogen. Deze verhoging zal per brief of e-mail aan Contractant bekend worden gemaakt. Contractant is gerechtigd de Overeenkomst binnen 14 dagen na deze bekendmaking op te zeggen als en voor zover (i) de verhoging van de totale waarde van de Overeenkomst 10% of meer bedraagt en (ii)

de inhoud van de Overeenkomst verder niet verandert. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden en in te gaan op de datum waarop de verhoging ingaat. Dit recht tot opzegging geldt niet als de verhoging van de totale waarde van Overeenkomst minder dan 10% bedraagt.

6.4 KLANTEN ZEGGEN is te allen tijde gerechtigd om van Contractant een vooruitbetaling te verlangen.

6.5 Betaling dient te geschieden op de door KLANTEN ZEGGEN op de factuur aangegeven wijze. De betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen. Voor de vaststelling van de hoogte van de factuur zijn de gegevens uit de administratie van KLANTEN ZEGGEN leidend.

6.6 Enig beroep door Contractant op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan.

6.7 Indien Contractant de factuur niet binnen de betalingstermijn heeft voldaan, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de datum van verzuim, is Contractant over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd ter hoogte van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente op maandbasis hoger is dan 1% per maand in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is, tot aan de datum van de algehele voldoening. Bij de berekening van de rentevergoeding wordt een gedeelte van een maand als gehele maand gerekend.

6.8 Vanaf de datum van verzuim is Contractant naast betaling van de hoofdsom en daarover verschuldigde rente gehouden tot de vergoeding van alle buitengerechtelijke, en eventueel gerechtelijke, kosten, uitdrukkelijk naast de eventueel in rechte vastgestelde kosten. De hoogte van de buitengerechtelijke kosten bedraagt minimaal 15% van de hoofdsom, met een minimumbedrag van € 50,- (vijftig euro).

6.9 KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd de kredietwaardigheid van Contractant te onderzoeken. Indien wenselijk dient Contractant, op eerste verzoek van KLANTEN ZEGGEN, voldoende zekerheid te stellen voor de nakoming van bestaande en toekomstige verplichtingen jegens KLANTEN ZEGGEN. KLANTEN ZEGGEN is in zodanig geval gerechtigd de Dienst, of een gedeelte daarvan, pas te leveren nadat gewenste zekerheid is verkregen.

6.10 KLANTEN ZEGGEN mag steeds alle vorderingen op Contractant verrekenen met alle vorderingen van Contractant, ook indien een vordering van KLANTEN ZEGGEN en/of Contractant niet opeisbaar is.

-

Artikel 7 Intellectuele Eigendomsrechten

7.1 De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Dienst, en alle resultaten daarvan, blijven berusten bij KLANTEN ZEGGEN of bij de derde van wie KLANTEN ZEGGEN het recht heeft verkregen om (een onderdeel van) deze

Diensten aan Contractant ter beschikking te stellen. Gedurende de Overeenkomst verleent KLANTEN ZEGGEN aan Contractant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Dienst binnen zijn eigen onderneming en voor het overeengekomen doel te gebruiken.

7.2 De Intellectuele Eigendomsrechten op alle materialen die Contractant in het kader van de Overeenkomst aan KLANTEN ZEGGEN ter beschikking stelt, blijven berusten bij Contractant of bij de derde van wie Contractant het recht heeft verkregen deze materialen aan KLANTEN ZEGGEN ter beschikking te stellen. Contractant verleent KLANTEN ZEGGEN het onbepaalde recht deze materialen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken (hieronder wordt mede doch niet uitsluitend verstaan te verveelvoudigen, te wijzigen of openbaar te maken).

7.3 Contractant staat ervoor in dat de door hem ter beschikking gestelde materialen geen inbreuk maken op rechten van derden en dat hij gerechtigd is deze materialen aan KLANTEN ZEGGEN ter beschikking te stellen. Contractant vrijwaart KLANTEN ZEGGEN volledig tegen eventuele aanspraken en vorderingen tot schadevergoeding van derden ter zake, en vrijwaart KLANTEN ZEGGEN eveneens voor alle door haar in verband met deze aanspraken en vorderingen gemaakte kosten.

7.4 Het is Contractant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom van KLANTEN ZEGGEN of haar licentiegevers te verwijderen of te wijzigen.

7.5 Alle door KLANTEN ZEGGEN uit hoofde van de Overeenkomst verstrekte gebruiksrechten vervallen bij het einde van de Overeenkomst van rechtswege.

Artikel 8 Privacy en Geheimhouding

8.1 Om de Dienst te kunnen aanbieden verwerkt KLANTEN ZEGGEN persoonsgegevens. KLANTEN ZEGGEN draagt er zorg voor dat de verwerking van de Persoonsgegevens voldoet aan de AVG en aan de Privacyverklaring opgenomen op de website (waaronder: www.klantenzeggen.nl).

8.2 KLANTEN ZEGGEN en de Contractant verplichten zich om de verwerking van Persoonsgegevens aan de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, zoals de AVG van de Europese Unie (EU 2016/679), te laten voldoen.

8.3 Tenzij anders overeengekomen in de van toepassing zijnde Richtlijnen, fungeert de Contractant als verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming met de AVG en machtigt KLANTEN ZEGGEN door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden om Persoonsgegevens namens de Contractant te verwerken in de rol van Verwerker, in de mate die voor de Dienst wordt vereist. De verwerking van Persoonsgegevens wordt in meer detail overeengekomen in een afzonderlijke Verwerkersovereenkomst welke integraal onderdeel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden. Zie <https://www.klantenzeggen.nl/privacy.pdf>.

8.4 Voor zover KLANTEN ZEGGEN Verwerkingsverantwoordelijke is heeft KLANTEN ZEGGEN het recht, maar niet de plicht, om algemene instructies (o.m. in de toepasselijke Richtlijnen) te publiceren met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens waartoe de Contractant zich verplicht teneinde de Dienst te verkrijgen.

8.5 In sommige Diensten wordt informatie over het gebruik van de Diensten door bezoekers die de Website van de Klant bezoeken verzameld door middel van cookies en andere vergelijkbare technieken. De cookies die door (de partners van) KLANTEN ZEGGEN worden gebruikt om de Dienst te leveren worden vermeld in het Disclaimer & Privacy- en Cookiestatement en/of de betreffende Richtlijnen van de Dienst.

8.6 De Contractant verleent KLANTEN ZEGGEN het recht om anonieme, statistische informatie over het gebruik van de Diensten voor de analyse en ontwikkeling van de Diensten te verzamelen en te verwerken.

8.7 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

8.8 Partijen leggen de in 8.7 genoemde verplichting tevens op aan hun werknemers en aan door hen, ter uitvoering van de Overeenkomst, ingeschakelde derden.

Artikel 9 Garanties en aansprakelijkheid

9.1 KLANTEN ZEGGEN zal zich steeds inspannen de Dienst volgens de overeengekomen functionele specificaties te leveren, met uitsluiting van eventuele uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties, toezeggingen of vrijwaringen van welke aard dan ook, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) de uitsluiting van garanties terzake van gerechtigdheid tot (eigendoms) rechten, voldoende kwaliteit of geschiktheid voor een bepaald doel. Met name garandeert KLANTEN ZEGGEN niet dat:

- de Dienst ononderbroken zal werken, vrij zal zijn van virussen en gebreken en/of Storingen, en dat gebreken of Storingen (tijdig) kunnen worden verholpen;
- Contractant met behulp van de Dienst bepaalde omzetten, klanten of traffic genereert;
- derden niet de voor de Dienst benodigde systemen onrechtmatig (zullen) gebruiken.

9.2 KLANTEN ZEGGEN is niet aansprakelijk voor schade geleden door Contractant, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van KLANTEN ZEGGEN in welk geval KLANTEN ZEGGEN uitsluitend aansprakelijk is voor de directe schade.

9.3 De totale aansprakelijkheid van KLANTEN ZEGGEN bedraagt nooit meer dan het totaal van de voor de betreffende Dienst door Contractant te betalen vergoeding. Als er sprake is van een Overeenkomst met een looptijd van meer dan één jaar, dan wordt de vergoeding vastgesteld op het totaal van vergoedingen voor het, op het moment dat de tekortkoming zich voordoet, lopende jaar. In geen geval zal de totale vergoeding meer bedragen dan het door de klant betaalde prijs gedurende één jaar van het afnemen van het dienst bij klanten zeggen per gebeurtenis. Daarbij wordt een reeks van gebeurtenissen als één gebeurtenis beschouwd.

9.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de kosten die de Contractant redelijkerwijs heeft moeten maken om de tekortkoming van KLANTEN ZEGGEN te herstellen of op te heffen, zodat de prestatie van KLANTEN ZEGGEN wel aan de Overeenkomst beantwoordt;
- redelijke kosten voor het langer operationeel houden van het oude systeem van de Contractant, verminderd met de besparingen;
- redelijke kosten ter voorkoming of beperking van zulke schade en redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang daarvan.

9.5 Iedere aansprakelijkheid van KLANTEN ZEGGEN voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, winstderving en omzetcerving, is uitgesloten.

9.6 KLANTEN ZEGGEN is in geen geval aansprakelijk voor schade aan de zijde van Contractant welke is veroorzaakt door derden, die al of niet gebruik maken van de Dienst.

9.7 Elk recht van schadevergoeding op grond van dit artikel vervalt, als niet binnen 6 (zes) maanden na het moment waarop de schade zich heeft voorgedaan een rechtsvordering daartoe door of namens de Contractant is ingesteld.

Artikel 10 Opschorting

10.1 KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten als Contractant te kort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, of als KLANTEN ZEGGEN het vermoeden heeft dat Contractant in strijd handelt met artikel 5, 7.3 of 7.4, of gegronde vrees heeft dat Contractant niet kan voldoen aan zijn betalingsverplichting, onverminderd enig ander aan KLANTEN ZEGGEN toekomend recht. Gedurende de periode van opschorting blijft de verplichting tot betaling van de vergoedingen onverkort bestaan.

10.2 Zodra Contractant alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal KLANTEN ZEGGEN de opschorting opheffen. KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd om voor de opheffing van de opschorting een redelijke vergoeding in rekening te brengen.

Artikel 11 Duur van de Overeenkomst

11.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een initiële periode 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 een van de Partijen uiterlijk één (1) maand voor het einde van de contractperiode schriftelijk wordt opgezegd.

11.2 Onverminderd alle overige rechten, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de andere partij:

- surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan deze is verleend;
- in staat van faillissement is verklaard of een faillissementsaanvraag is ingediend.

11.3 Onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, is KLANTEN ZEGGEN gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of buitengerechtelijk te ontbinden indien Contractant:

- niet voldoet aan haar verplichtingen uit artikel 5, 7.3 of 7.4;
- op een andere wijze toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt.

11.4 Opzegging of ontbinding van de Overeenkomst ontslaat Contractant nimmer van enige betalingsverplichting ter zake van al door KLANTEN ZEGGEN geleverde Diensten. Bedragen die KLANTEN ZEGGEN voor de beëindiging heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij al ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.

11.5 Direct na beëindiging van de Overeenkomst retourneert Contractant al hetgeen KLANTEN ZEGGEN in het kader van de Overeenkomst aan Contractant ter beschikking heeft gesteld en staakt Contractant het gebruik van de Dienst.

11.6 De bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging van de Overeenkomst te overleven, blijven ook na zulke beëindiging onverminderd van kracht.

Artikel 12 Slotbepalingen

12.1 KLANTEN ZEGGEN is gerechtigd zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van de Contractant de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) over te dragen aan haar dochter- of groepsmaatschappijen, aan een derde (bijvoorbeeld in geval van overgang van onderneming) of in onderaanneming uit te besteden.

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

12.2 Alle geschillen welke mochten voortvloeien uit de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Arnhem op 7 januari 2020.

Gebruiksvoorwaarden Klanten Zeggen

Gebruiksvoorwaarden klantbeoordelingssysteem

De Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van het klantbeoordelingssysteem van Klantenzeggen, gevestigd aan de Varkensstraat 1A, (6811GM) Arnhem, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 74973592 (hierna: 'KLANTEN ZEGGEN').

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:

Bedrijf:	de onderneming waarvan de Gebruiker een product of dienst heeft afgenomen;
Dienst:	de overeengekomen dienst van KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN 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 www.klantenzeggen.nl.

Artikel 2 / Plaatsen van Reviews en levering van de Dienst

2.1 KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN 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. KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN, 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 bejegt,

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 KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN persoonsgegevens van Gebruikers. KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN’s Disclaimer & Privacy- en Cookiestatement – van toepassing op de verwerking van deze Persoonsgegevens door KLANTEN ZEGGEN.

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 KLANTEN ZEGGEN per mail verzoeken om uw Review te verwijderen. KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN, afbeeldingen, vormgeving en overige materialen) berusten bij KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN ter beschikking te stellen.

Artikel 7 / Uitsluiting garanties en aansprakelijkheid KLANTEN ZEGGEN

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). KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN en moet worden beschouwd als een aanvulling op de Disclaimer & Privacy- en Cookiestatement van KLANTEN ZEGGEN. In dit Privacybeleid wordt gebruik gemaakt van de in artikel 1 van de Gebruiksvoorwaarden opgenomen definities. Het Privacybeleid is van toepassing op alle persoonsgegevens 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

Verantwoordelijke voor de verwerking van de Persoonsgegevens is:

Klantenzeggen
Varkensstraat 1A
6811GM - Arnhem
Kamer van Koophandel nummer: 74973592.

De functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via info@klantenzeggen.nl

2. Welke gegevens verwerkt KLANTEN ZEGGEN en voor welk doel

2.1 KLANTEN ZEGGEN 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 Review toeziet;

(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 KLANTEN ZEGGEN bekend gemaakte partners; Uw emailadres 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 KLANTEN ZEGGEN kan niet uitsluiten dat het Bedrijf de in de Review opgenomen Persoonsgegevens linkt aan haar eigen klantgegevens en 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 KLANTEN ZEGGEN 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 KLANTEN ZEGGEN 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@klantenzeggen.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@klantenzeggen.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 (info@klantenzeggen.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) 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@klantenzeggen.nl).

5. Wijzigingen

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

6. Overgang van overneming

Indien KLANTEN ZEGGEN 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.