

# Algemene Voorwaarden Thuiswinkel Business Partner Reviews

Versie: 1.0

Datum: 7 oktober 2014

Deze algemene voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (Thuiswinkel.org) en haar Business Partners die gebruik willen maken van een online beoordelingsinstrument. Het online beoordelingsinstrument wordt door Thuiswinkel.org als software as a Service (SaaS) -oplossing geleverd. Thuiswinkel.org wordt hierbij door KiyOh (maker van het online beoordelingsinstrument) gefaciliteerd.

## Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Thuiswinkel.org: een handelsnaam van Thuiswinkel B.V., gevestigd te Ede, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09164361.
- 1.2. Business Partner: een natuurlijke of rechtspersoon, die business partner is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (KvK: 40407228) en met Thuiswinkel.org een business partner overeenkomst heeft gesloten.
- 1.3. Gebruiker: een medewerker van de Business Partner die gebruikmaakt van de Dienst middels de Online omgeving.
- 1.4. Dienst: een online beoordelingsinstrument (gefaciliteerd door de KiyOh) waarmee het voor klanten en bezoekers van de Business Partner mogelijk is om een beoordeling/review te plaatsen via de Website en waarmee het voor de Business Partner mogelijk is om aan klanten en bezoekers beoordelingen te tonen.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst die tot stand komt tussen Thuiswinkel.org en de Business Partner waarbij Thuiswinkel.org de Business Partner in staat stelt gebruik te maken van de Dienst.
- 1.6. Algemene Voorwaarden: onderhavige voorwaarden.
- 1.7. KiyOh: een handelsnaam van KiyOh B.V., gevestigd te Tilburg, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55043399.
- 1.8. Partij: iedere partij bij een Overeenkomst.
- 1.9. Online omgeving: de besloten ruimte op de Dienst die aan de Business Partner door KiyOh beschikbaar wordt gesteld na registratie en die na het invoeren van de Inloggegevens toegankelijk is.
- 1.10. Inloggegevens: de gebruikersnaam en het wachtwoord waarmee de Business Partner zich op de Website kan identificeren.
- 1.11. Data: alle reviews/beoordelingen die zijn ingegeven door bezoekers/klanten van de Website.
- 1.12. Website: de online website die wordt geëxploiteerd door de Business Partner en waarop de beoordelingen/reviews via de Dienst worden weergegeven. Ieder Business Partner heeft een unieke hyperlink naar de Dienst (<https://kiyoh.nl/Naam Business Partner>).

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Dienst en maken onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Thuiswinkel.org en de Business Partner.
- 2.2. Eventuele door de Business Partner aangedragen voorwaarden of uitzonderingen maken geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Thuiswinkel.org daar schriftelijk uitdrukkelijk mee akkoord is gegaan.

## Artikel 3. Totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Business Partner het (elektronisch) orderformulier accepteert. Dit kan elektronisch door op de "verzend" button te klikken dan wel schriftelijk door het orderformulier te ondertekenen en naar Thuiswinkel.org te retourneren. In beide gevallen zal Thuiswinkel.org de Business Partner een bevestiging sturen.
- 3.2. Zo spoedig mogelijk na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Thuiswinkel.org starten met de configuratie van de Dienst. Thuiswinkel.org spant zich in dat de Dienst naar beste kunnen wordt geconfigureerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Thuiswinkel.org verleent ten aanzien van de implementatie in de Website slechts assistentie via KiyOh. De Business Partner implementeert de Dienst dan ook zelf en draagt zijn eigen kosten voor de implementatie op de Website.
- 3.3. De Business Partner is verplicht om een tijdige en juiste configuratie van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Business Partner er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Thuiswinkel.org dan wel KiyOh aangeeft dat deze noodzakelijk zijn en/of waarvan de Business Partner redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie en configuratie van de Dienst, tijdig aan Thuiswinkel.org dan wel KiyOh beschikbaar worden gesteld.

3.4. Thuiswinkel.org zal de werkzaamheden met zorg uitvoeren op basis van de door de Business Partner verstrekte dan wel te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de Business Partner instaat. Thuiswinkel.org is gerechtigd, doch niet verplicht de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de Business Partner de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3.5. De Dienst is voor Gebruiker en bezoeker te raadplegen via de meest gangbare en actuele browsersversies.

3.6. De Dienst werkt standaard voor W3C valide websites. Indien de Website sterk afwijkt van deze standaarden is het mogelijk dat de Dienst niet geheel functioneert. Indien de Website voornamelijk is opgebouwd uit ajax of flash, of de Website elementen bevat die extern worden gehost (bijv. via een iframe), is maatwerk vereist. Dit dient in de Overeenkomst/offerte te worden overeengekomen.

#### **Artikel 4. Duur en beëindiging**

4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals aangegeven in de offerte. De Overeenkomst wordt daarna, zonder opzegging, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde duur doch met een minimum van 12 (twaalf) maanden.

4.2. De Overeenkomst kan door een Partij zonder opgave van redenen en motivering worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand tegen het einde van de in het vorige Business Partner genoemde periode.

4.3. In geval van faillissement van KiyOh zal de Overeenkomst door Thuiswinkel.org per direct worden beëindigd, zonder dat Thuiswinkel.org tot enige schadevergoeding gehouden is.

4.4. Ingeval er bij een Partij sprake is van:

a) faillissementsaanvraag of zij in staat van faillissement wordt verklaard;

b) het anderszins niet langer in staat geacht moeten worden de verplichtingen uit of krachtens de Overeenkomst na te kunnen komen, kan de andere Partij de Overeenkomst direct via schriftelijke mededeling per onmiddellijke ingang beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.

#### **Artikel 5. Voorwaarden van de Dienst**

5.1. Het is niet toegestaan om de Dienst te gebruiken op een manier die in strijd is met de rechten van derden dan wel de wet.

5.2. Thuiswinkel.org neemt geen kennis van de inhoud van de Website en de beoordelingen die via de Dienst worden geplaatst. Mochten er beoordelingen via de Dienst plaatsvinden die onjuist en/of onrechtmatig zijn, dan draagt de Business Partner daar volledig zelfstandig alle verantwoordelijkheid voor. Thuiswinkel.org aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst uitgewisselde informatie (Data) dan wel gevoerde communicatie. de Business Partner vrijwaart Thuiswinkel.org en haar toeleveranciers (waaronder KiyOh) voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door de Business Partner, dan wel bezoekers of klanten van de Website, met behulp van de Dienst gevoerde communicatie dan wel verstrekte informatie onrechtmatig zijn, dan wel dat er onrechtmatige informatie via de Dienst aan bezoekers wordt weergegeven.

5.3. De Business Partner zal zich opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst, die van de Business Partner mag worden verwacht.

5.4. Het is de Business Partner niet toegestaan de Dienst voor meer dan één onderneming en meer dan één URL (label) te gebruiken.

5.5. Indien naar het oordeel van Thuiswinkel.org door de Business Partner een gevaar ontstaat voor het functioneren van de server(s) of het netwerk van Thuiswinkel.org of derden, in het bijzonder door het overmatig opvragen of verzenden van gegevens (waaronder performance problemen ontstaan), is Thuiswinkel.org gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

5.6. Indien de Business Partner in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden heeft Thuiswinkel.org het recht om de Business Partner de toegang tot de Dienst te ontzeggen.

5.7. De Business Partner is gehouden het orderformulier naar waarheid in te vullen. De Business Partner verklaart daarbij tevens dat hij bevoegd is om gebruik te maken van de Dienst en overeenkomstig deze algemene voorwaarden te handelen.

5.8. De Business Partner gaat akkoord met de gebruiksvoorwaarden, zoals gepubliceerd op de website van KiyOh:

<https://www.kiyoh.nl/gebruikersvoorwaarden.html>

5.9. Thuiswinkel.org verstrekt de Inloggegevens alleen aan de Business Partner of Gebruiker, in beginsel per e-mail. Deze e-mail zal door KiyOh worden verstuurd.

5.10. De Business Partner stemt in met ontvangst van e-mails van KiyOh betreffende de Dienst.

5.11. Thuiswinkel.org mag ervan uitgaan dat wanneer er op de Online omgeving wordt ingelogd, deze handeling door de Business Partner geschiedt.

5.12. De Business Partner dient valse beoordelingen te melden binnen via [info@kiyoh.nl](mailto:info@kiyoh.nl) en mag nimmer direct of indirect bijdragen aan valse beoordelingen.

5.13. De Business Partner aanvaardt dat het gebruik en eventueel misbruik van zijn Inloggegevens voor zijn eigen rekening en risico is. De Business Partner wordt aangeraden zijn Inloggegevens zo goed mogelijk geheim te houden. Indien hij zijn Inloggegevens afgeeft aan derden, staat hij geheel zelf in voor eventuele gevolgen daarvan.

5.14. Mocht Thuiswinkel.org om wat voor reden dan ook schade leiden ten gevolge van het door de Business Partner aan derden verstrekken van zijn Inloggegevens, dan is de Business Partner daarvoor ten volle aansprakelijk. De Business Partner dient Thuiswinkel.org op de hoogte te stellen indien de Business Partner weet of een vermoeden heeft dat de gebruikersnamen en wachtwoorden in handen zijn gekomen van onbevoegden. Thuiswinkel.org heeft het recht doeltreffende maatregelen te nemen in dergelijke gevallen.

5.15. Indien de Business Partner een of meerdere voorwaarden uit deze Overeenkomst niet nakomt, heeft Thuiswinkel.org het recht de Dienst te blokkeren en/of de Overeenkomst op te schorten. De betalingsverplichting van de Business Partner komt niet te vervallen.

## **Artikel 6. Prijzen en betaling**

6.1. De vergoeding van de door Thuiswinkel.org te leveren Dienst staat beschreven in het orderformulier.

6.2. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

6.3. Alle prijzen op de website, brochures en ander materiaal van Thuiswinkel.org zijn onder voorbehoud van kennelijke type- en rekenfouten. Voor de gevolgen van kennelijke type- en rekenfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

6.4. Thuiswinkel.org behoudt zich het recht voor tarieven tussentijds te wijzigen. De wijzigingen worden uiterlijk één (1) maand voordat zij van kracht worden, bekendgemaakt in een nieuwsbrief van Thuiswinkel.org. De Business Partner, dat zich niet kan verenigen met deze wijzigingen is bevoegd, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijziging, de Overeenkomst per de datum waarop de wijzigingen ingaan, op te zeggen.

6.5. Indien de pakketspecificaties van de Dienst door de Business Partner worden overschreden, zal Thuiswinkel.org de Business Partner daarvan in kennis stellen. Thuiswinkel.org is in dat geval gerechtigd de Business Partner in een hoger pakket en bijbehorend tariefmodel te plaatsen. Deze verhoging zal gelden voor de resterende duur van de Overeenkomst.

6.6. De Business Partner gaat akkoord met elektronische facturatie door Thuiswinkel.org, die zal worden gefaciliteerd door KiyOh.

6.7. Thuiswinkel.org kan verlangen dat betaling van de Dienst middels automatische incasso moet worden voldaan. De Business Partner dient Thuiswinkel.org desgevraagd hiervoor schriftelijk te machtigen door middel van een zakelijke SEPA-machtiging.

6.8. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan de Business Partner meegedeeld en heeft Thuiswinkel.org het recht om redelijke administratiekosten bij de Business Partner in rekening te brengen.

6.9. De Business Partner is vergoedingen, die voortvloeien uit deze Overeenkomst, te allen tijde binnen 14 dagen na factuurdatum verschuldigd.

6.10. Bij een niet tijdige betaling is de Business Partner, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Bovendien kan Thuiswinkel.org voor de resterende contractstermijn een zekerheid rondom betaling van de Business Partner te eisen en is Thuiswinkel.org gerechtigd de Dienst, op te schorten.

## **Artikel 7. Verwerking persoonsgegevens**

7.1. Indien de Business Partner, Gebruiker, bezoekers van de Business Partner en/of klanten van de Business Partner persoonsgegevens invoeren via de Dienst, vallen zowel de Business Partner als Thuiswinkel.org onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), waarbij volgens de terminologie van die wet de Business Partner de 'verantwoordelijke' vormt en Thuiswinkel.org de 'bewerker'. De Business Partner stemt ermee in dat Thuiswinkel.org een (sub)bewerker mag aanstellen, genaamd "KiyOh" en de gegevens van de Business Partner, maar ook de overige ingevoerde (door klanten en bezoekers) gegevens mag verwerken. Dit ter uitvoering van de Overeenkomst en het verder vercommercialiseren van de Dienst.

7.2. Op grond van de Wbp (art. 14) dienen verantwoordelijke en bewerker een Overeenkomst te sluiten met betrekking tot de door de Business Partner dan wel Thuiswinkel.org uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens. Bij gebreke van een nadere expliciet overeengekomen 'bewerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als een bewerkersovereenkomst in de zin van de Wbp.

7.3. Thuiswinkel.org zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de Dienst of infrastructuur van Thuiswinkel.org dan wel KiyOh bevinden.

7.4. De Business Partner staat ervoor in dat hij en diens bezoekers, klanten en Gebruikers alleen op geheel rechtmatige wijze (in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en in ieder geval de Wbp) persoonsgegevens in zal voeren in de Dienst van Thuiswinkel.org.

## **Artikel 8. Intellectuele eigendom**

8.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde programmatuur van de Dienst, waaronder de Website, berusten uitsluitend bij Thuiswinkel.org of diens licentiegever (KiyOh). de Business Partner verkrijgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst uitsluitend een gebruiksrecht dat niet-exclusief en niet-overdraagbaar is, en voorts enkel de bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk aan de Business Partner worden toegekend.

8.2. Indien de eigendomsrechten van de Data toekomen aan de Business Partner, verleent de Business Partner aan Thuiswinkel.org een eeuwigdurend, niet-exclusief en overdraagbaar gebruiksrecht ten aanzien van deze Data.

8.3. Het is de Business Partner niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur van de Dienst te verwijderen of te wijzigen.

8.4. Het is Thuiswinkel.org dan wel diens toeleveranciers toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur van de Dienst. Indien Thuiswinkel.org door middel van technische bescherming de programmatuur van Thuiswinkel.org heeft beveiligd, zal de Business Partner deze beveiliging te verwijderen of omzeilen.

#### **Artikel 9. Updates en onderhoud**

9.1. Thuiswinkel.org of dienst toeleveranciers hebben het recht de programmatuur van de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Omdat de Dienst aan meerdere Business Partners wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor de Business Partner van een bepaalde aanpassing af te zien. Thuiswinkel.org is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door het aanpassen van de Dienst.

9.2. Thuiswinkel.org behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Dienst en webservers van Thuiswinkel.org.

9.3. Deze buitengebruikstelling tracht Thuiswinkel.org zodanig in te richten dat er zo min mogelijk hinder voor de Business Partner op zal treden.

9.4. Thuiswinkel.org zal wegens bedoelde buitengebruikstelling nimmer gehouden zijn tot enige vergoeding van schade geleden door de Business Partner.

#### **Artikel 10. Helpdesk**

10.1. Aan de Business Partner wordt op de website van KiyOh informatie verstrekt ten aanzien van het gebruik van de Dienst.

10.2. De Business Partner kan op een door Thuiswinkel.org aangegeven wijze storingen en vragen melden. Thuiswinkel.org zal zich inspannen om de vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden.

#### **Artikel 11. Overmacht**

11.1. Thuiswinkel.org is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Business Partner indien een omstandigheid waar Thuiswinkel.org geen invloed op kan uitoefenen de nakoming belet.

11.2. In geval van dergelijke overmacht – waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, internet, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, en wanprestaties van leveranciers van wie Thuiswinkel.org in de uitvoering van een Overeenkomst afhankelijk is (KiyOh) – kan de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, zonder dat daardoor enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

11.3. Indien de situatie van overmacht de nakoming voor langer dan 30 dagen belet, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige verplichting tot schadevergoeding daardoor ontstaat. De Business Partner is in het voorgenoemde geval gerechtigd tot terugbetaling van zijn bijdrage over de periode dat de Overeenkomst na beëindiging niet meer wordt uitgevoerd.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

12.1. Thuiswinkel.org is nimmer aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade geleden door de Business Partner of door derden als gevolg van een tekortkoming in de nakoming door Thuiswinkel.org, waaronder mede begrepen gevolgschade, verlies van reviews/beoordelingen, dan wel schade wegens openbaarmaking daarvan en immateriële schade. De Business Partner dient te allen tijde zelf zorg te dragen van een back-up van de reviews/beoordelingen.

12.2. De aansprakelijkheid van Thuiswinkel.org jegens de Business Partner, uit welke hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot de aan Thuiswinkel.org betaalde factuurbedragen met een maximum van € 1000,- exclusief btw op jaarbasis.

12.3. De Business Partner vrijwaart Thuiswinkel.org voor alle aanspraken van derden uit welke hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst en/of de Dienst.

12.4. De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Thuiswinkel.org.

#### **Artikel 13. Wijziging van deze voorwaarden**

13.1. Thuiswinkel.org behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

13.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Thuiswinkel.org of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

13.3. Indien de Business Partner een wijziging in deze voorwaarden welke niet van ondergeschikt belang is, niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

#### **Artikel 14. Slotbepalingen**

14.1. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

14.2. Thuiswinkel.org is gerechtigd de Overeenkomst, zonder instemming van de Business Partner, over te dragen aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (KvK: 40407228) dan wel aan Stichting Certificering Thuiswinkel Waarborg.

14.3. De door Thuiswinkel.org ontvangen of opgeslagen versie van de desbetreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door de Business Partner.

14.4. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

14.5. Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Voor de ongeldige bepaling komt een geldige bepaling in de plaats die zoveel mogelijk tot hetzelfde strekt als de oude bepaling.