

## Richtlijnen en dienstbeschrijving Dynamische call tracking

### 1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving Dynamische call tracking (“Richtlijnen”) vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden Van Youvia (“Algemene Voorwaarden”) en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia en de Contractant.

Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart de Contractant dat hij kennis heeft genomen van de Richtlijnen 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 <https://www.youvia.nl/voorwaarden> 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.

Dashboard: een beveiligde en afgeschermd online omgeving waarop Contractant toegang krijgt tot de (resultaten van de) Dienst en gegevens kan invoeren, instellingen kan aanpassen en waarop Contractant gebruik kan maken van het Script.

Nummers: (geografische) telefoonnummers, gekoppeld aan een of meerdere telefoonnummer(s) van Contractant, welke in het kader van de Dienst worden ingezet.

Script: software die in het kader van de Dienst in de website van de Contractant moet worden geïntegreerd.

Klantinformatie: gegevens en andere informatie ter beschikking gesteld aan Youvia door het gebruik van Dynamische call tracking diensten, waaronder oproepgeschiedenis, conversies per medium en audio-opnamen.

### 3. Gebruik van Script en Dashboard

3.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst verleent Youvia aan Contractant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om het Script en de Dashboard, uitsluitend in het kader van de afname van de Dienst te gebruiken, één en ander in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en deze Richtlijnen.

3.2 Youvia zal het Script via het Dashboard aan Contractant ter beschikking stellen. Contractant draagt zelf zorg voor de correcte implementatie van het Script op haar website.

3.3 Contractant is ermee bekend en akkoord dat de werking van de Dienst afhankelijk is van de correcte implementatie van het Script op haar website. Contractant is verantwoordelijk voor wijzigingen aan haar eigen website en is ermee bekend dat wijzigingen aan de website van invloed kunnen zijn op de uitvoering en de prestatie van het Script en de Dienst. Youvia is nimmer aansprakelijk voor enige misbruik, fraude of ander gebruik van derden van het Nummer en/of de koppeling tussen het Nummer en het door Contractant aangewezen telefoonnummer.

3.4 Contractant is uitsluitend gerechtigd de Dienst (waaronder het Script en het Dashboard) voor zichzelf te gebruiken en zal het Script en het Dashboard niet aan derden ter beschikking te stellen noch op een andere wijze het Script en het Dashboard (commercieel) exploiteren.

- 3.5 Contractant verkrijgt, op afstand, via inloggegevens toegang tot een eigen account op het Dashboard. Contractant dient vertrouwelijk om te gaan met de inloggegevens en draagt er zorg voor dat het Dashboard uitsluitend door de bevoegde personen gebruikt kan worden. Contractant is volledig verantwoordelijk voor al het gebruik dat gebruikers via het Dashboard van de Dienst maken. Youvia draagt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid en Contractant vrijwaart Youvia dan ook volledig tegen alle kosten en aanspraken van derden, inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van het Dashboard en de Dienst via haar account.
- 3.6 Het is Contractant niet toegestaan om:
- een sublicentie op het Script of de Dashboard te verstrekken en/of derden toegang tot het Script en het Dashboard te verlenen en/of de Dienst en onderdelen daarvan aan derden te verkopen of anderszins aan derden ter beschikking te stellen;
  - het Script (proberen) te kopiëren, aan te passen, te decompileren, te vertalen of te veranderen, behoudens schriftelijke toestemming van Youvia en behoudens voor zover wettelijk toegestaan;
  - enige in het Script, het Dashboard of op eventuele documentatie aangebrachte merken of copyrighttekens te veranderen of onzichtbaar te maken.

#### 4. Koppeling Nummers en Call recording

- 4.1 Met behulp van het Script wordt aan door Contractant geselecteerde telefoonnummers een Nummer gekoppeld. Contractant staat in voor de juistheid van de op de website vermelde telefoonnummers en staat ervoor in dat de koppeling met het Nummer geen inbreuk maakt op rechten van derden danwel niet anderszins onrechtmatig is. Contractant zal Youvia steeds tijdig (uiterlijk 2 weken voordat een wijziging ingaat) informeren over eventuele wijzigingen van de aan de Nummers gekoppelde telefoonnummer(s).
- 4.2 Met behulp van het gebruik van deze Nummers verkrijgt Contractant inzicht in het gebruik van de telefoonnummers op haar website en de effectiviteit van diverse mediakanalen die naar haar website linken.
- 4.3 Indien overeengekomen kan Contractant gebruik maken van de mogelijkheid om het via het Nummer tot stand gekomen telefoongesprek op te nemen en terug te luisteren via het Dashboard. Contractant staat ervoor in dat zij deze opname uitsluitend gebruikt voor het aan de beller bekendgemaakte doel en dat zij niet in strijd handelt met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens.

#### 5. Onderhoud

- 5.1 Contractant is ermee bekend en akkoord dat de correcte werking van de Dienst mede afhankelijk is van diensten van derden, zoals internet serviceproviders en internetzoekmachines. Youvia kan er aldus niet voor in staan dat de Dienst continue beschikbaar en/of bereikbaar is of correct functioneert.
- 5.2 Gedurende kantooruren zal Youvia zich inspannen om Contractant online en telefonisch te ondersteunen bij het gebruik en het instellen van de Dienst. Contractant staat ervoor in dat haar medewerkers die om de ondersteuning vragen voldoende gekwalificeerd zijn.
- 5.3 Youvia zal zich inspannen eventuele gebreken in het Script te herstellen. Zij is echter gerechtigd om het herstel van gebreken uit te stellen totdat een nieuwe update of upgrade van het script wordt uitgebracht. Youvia is eveneens gerechtigd gebruik te maken van tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in het Script aan te brengen.

#### 6. Rapportages

- 6.1 Via het Dashboard verkrijgt Contractant inzage in rapportages met betrekking tot de resultaten van de Dienst. Youvia is gerechtigd om de rapportages op

geanonimiseerd/geaggregeerd niveau te gebruiken voor eigen statistische doeleinden en de optimalisering van de Dienst.

## 7. Vergoedingen

- 7.1 De voor de Dienst overeengekomen vergoeding is gebaseerd op een maximumaantal te verwachte bezoekers dat, via de overeengekomen mediakanalen, op de website van Contractant terecht komt. Indien na afloop van een maand blijkt dat het werkelijke aantal bezoekers hoger is dan het overeengekomen maximumaantal, is Youvia gerechtigd voor de betreffende maand een extra vergoeding in rekening te brengen, welke is gebaseerd op de dan geldende staffels en bijbehorende vergoedingen.

## 8. Verwerking Persoonsgegevens

- 8.1 Youvia treedt 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. 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.