

## eKomi

### Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden (deze "AV") zijn door en tussen de entiteit eKomi zoals gespecificeerd op het Bestelformulier ("eKomi") en het Bedrijf dat is gespecificeerd op het Bestelformulier ("**Bedrijf**").

eKomi ontwikkelt professionele feedbackoplossingen en voert deze uit. Door dit systeem te implementeren, kan het Bedrijf echte klantfeedback van de Eindgebruikers verzamelen over hun producten en diensten (gezamenlijk het "**eKomi Customer Feedback System**").

Door het ondertekenen van het Bestelformulier gaat het Bedrijf akkoord met deze AV. De onderstaande secties reguleren de voorwaarden waaronder het eKomi Customer Feedback System beschikbaar wordt gemaakt aan het Bedrijf.

#### 1. Definities

1.1. "**Certificaatpagina**" is de bedrijfsspecifieke site met de Waarderingen en Beoordelingen, het ontvangen Keurmerk en de contactgegevens van het Bedrijf.

1.2. "**Klantenportaal**" is een met een login beveiligde pagina waar het Bedrijf de Waarderingen en Beoordelingen kan bekijken, dialogen met de Eindgebruiker kan beginnen, opmerkingen kan achterlaten onder de ontvangen beoordelingen, de accountinstellingen kan wijzigen, de e-mailsjabloon kan instellen en scripts kan downloaden voor de integratie van de Widget en het Keurmerk.

1.3. "**eKomi Customer Feedback System**" is eKomi's eigen technologie, software, tools, bestanden, know-how en processen.

1.4. "**Bestelformulier**" is een contractkader over de transactie die wordt aangegaan volgens deze AV door en tussen eKomi en het Bedrijf.

1.5. "**Beoordelingsrichtlijnen**" zijn de beoordelingsrichtlijnen van eKomi om ervoor te zorgen dat de Waarderingen en Beoordelingen geen toepasselijke wetten overtreden en beschikbaar zijn op de website van eKomi.

1.6. "**Waarderingen en Beoordelingen**" zijn transactiegebaseerde sterrentoekenningen en beoordelingsteksten geschreven door Eindgebruikers, die zijn verzameld en gepubliceerd via het eKomi Customer Feedback System.

1.7. "**Keurmerk**" is het eKomi Keurmerk die aan het Bedrijf wordt toegekend op basis van het gemiddelde van de ontvangen Waarderingen en Beoordelingen. Het Keurmerk kan een gouden status geven voor een gemiddelde beoordeling van 9,6 en hoger, een zilveren status voor een gemiddelde beoordeling tussen 8,8 en 9,5, een bronzen status voor een gemiddelde beoordeling tussen 8,0 en 8,7 of een standaardstatus voor een gemiddelde beoordeling onder 8,0 of met minder dan 50 Waarderingen en Beoordelingen ("**Toekenningscriteria voor Widgets en Keurmerken**") en is beschikbaar op het eKomi Klantenportaal.

1.8. "**Eindgebruiker**" is degene die een waardering en beoordeling achter laat.

1.9. "**Widget**" is een combinatie van het keurmerk en geselecteerde, willekeurig weergegeven Waarderingen en Beoordelingen, beschikbaar op het eKomi Klantenportaal in verschillende ontwerpen.

#### 2. Begin contract

2.1. De AV zijn alleen van toepassing op juridische entiteiten, commercieel actieve personen met een onbeperkte mogelijkheid om juridische transacties aan te gaan, zelfstandigen (bedrijven of personen) of rechtspersonen.

2.2. Het Bedrijf vraagt het gebruik aan van het eKomi Customer Feedback System door het Bestelformulier in te dienen. Door het verstrekte Bestelformulier te ondertekenen, verklaart het Bedrijf dat de activiteit in kwestie commercieel of onafhankelijk van aard is. De gegevens die tijdens de aanvraag

(verplicht veld) worden gevraagd, moeten waarheidsgetrouw worden verstrekt. De aanvraag kan per post worden verstuurd aan het Europese hoofdkantoor "eKomi Limited, Markgrafenstr. 11, 10969 Berlijn, Duitsland", per fax aan "0049 30-2000 444 211" of per e-mail aan "[bestellingen@ekomi.nl](mailto:bestellingen@ekomi.nl)". Door akkoord te gaan met de AV en een correct ondertekend formulier in te dienen per post, fax of e-mail, wordt een juridisch bindend contract aangegaan tussen het Bedrijf en eKomi. De datum van ondertekening door het Bedrijf vormt de begindatum van het contract.

### 3. Geleverde diensten door eKomi

3.1. eKomi biedt verschillende standaarddienstenpakketten met verschillende niveaus van dienstverlening die eKomi beschikbaar stelt aan het Bedrijf gedurende de termijn van de AV.

3.2. eKomi behoudt zich het recht voor het bereik van de standaarddienstenpakketten te wijzigen, aan te passen of te beëindigen. Bij een dergelijke verandering blijft het dienstenbereik geldig dat is afgesproken bij het begin van het contract, tenzij anders overeengekomen.

3.3. Alle eKomi klantenbeoordelingen worden bekeken door het eKomi Customer Feedback Management team om te controleren of ze voldoen aan de eKomi Beoordelingsrichtlijnen en worden opgenomen op de Certificaatpagina van het Bedrijf.

### 4. Toegangsrechten, licentie en eigendom

4.1. **Toegangsrechten.** Na het begin van het contract en gedurende de termijn die is opgegeven in het Bestelformulier, biedt eKomi het Bedrijf toegang tot het Klantenportaal en het eKomi Customer Feedback System. Met het eKomi Customer Feedback System kunnen de Waarderingen en Beoordelingen van de Eindgebruikers van het Bedrijf worden verzameld, beheerd en weergegeven. Deze toegangsrechten vervallen op de ingangsdatum van een gewone of buitengewone beëindiging van het contract door eKomi.

4.2. **Bedrijfslicentie.** Afhankelijk van de vervulling van de voorwaarden in de AV en gedurende de termijn als opgegeven in het Bestelformulier geeft het Bedrijf eKomi gedurende de duur van het contract een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare, royaltyvrije wereldwijde licentie voor het gebruiken, kopiëren en publiek tonen van de naam en het logo van het bedrijf, enkel ten einde van het bieden van de diensten onder de AV en voor referentiedoeleinden.

4.3. **eKomi's licentie.** Afhankelijk van de vervulling van de voorwaarden in de AV en gedurende de termijn als opgegeven in het Bestelformulier geeft eKomi het bedrijf een beperkte, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare licentie voor het gebruik van het eKomi Widget en Keurmerk volgens de AV, die zijn toegekend volgens de Toekenningscriteria voor Widgets en Keurmerken. De Widget en het Keurmerk maken onderdeel uit van het eKomi Customer Feedback System. eKomi's licentie vervalt met de ingangsdatum van een gewone beëindiging van het contract. In geval van een buitengewone beëindiging van het contract door eKomi vervalt de licentie op de datum van buitengewone beëindiging.

4.4. **Eigendomsrechten.** eKomi heeft en behoudt alle rechten en eigendomsrechten voor en aanspraken op het eKomi Customer Feedback System. Uitgezonderd de licentie die door eKomi is toegewezen aan het Bedrijf volgens sectie 4.3, zal niets in deze AV worden opgevat als een manier om enige rechten of eigendomsrechten voor of aanspraak op het eigendom van eKomi over te dragen aan het Bedrijf. Bovendien heeft eKomi het exclusieve recht om de Waarderingen en Beoordelingen te gebruiken en het recht om de Waarderingen en Beoordelingen te publiceren in zoekmachines en sociale media.

Het Bedrijf heeft een herroepbare toestemming van eKomi om gebruik te maken van het eKomi Keurmerk, Waarderingen en Beoordelingen die zijn verzameld gedurende de loop van het contract voor advertentiedoeleinden onder de volgende voorwaarden:

- De weergave van de waarderingcijfers moet overeenkomen met de huidige waarderingstatus van de onderneming of zakelijke afdeling zoals deze is opgeslagen in het eKomi systeem, met de toepasselijke datum en naam van de onderneming of zakelijke afdeling duidelijk aangegeven.

- De formulering van een beoordeling mag op geen enkele wijze worden gewijzigd en het Bedrijf mag op geen enkele wijze beoordelingen zodanig gebruiken dat een onjuiste indruk wordt gewekt over de huidige waarderingsstatus en/of gebruikers worden misleid tot het nemen van een verkeerde beslissing.
- Het eKomi Keurmerk mag worden gebruikt voor advertentiedoeleinden, na schriftelijke toestemming van eKomi. Het Keurmerk moet een datumindicatie hebben (bv. 10/09/14) en het Bedrijf mag op geen enkele wijze het Keurmerk zodanig gebruiken dat een onjuiste indruk wordt gewekt over de huidige waarderingsstatus en/of gebruikers worden misleid tot het nemen van een verkeerde beslissing.

## **5. Plichten van het Bedrijf**

5.1. Als de contactgegevens en zakelijke gegevens die tijdens de aanvraag door het Bedrijf zijn geleverd, veranderen, moet het Bedrijf eKomi onmiddellijk schriftelijk van deze wijzigingen op de hoogte brengen.

5.2. Het is het Bedrijf niet toegestaan het eKomi Customer Feedback System, inclusief de Widget en Keurmerk, op een misleidende manier te gebruiken; de waarderingstekst en het waarderingcijfer dat wordt weergegeven moet overeenkomen met de huidige eKomi waarderingsstatus. Het Bedrijf mag niet zelf beoordelingen opstellen of derden opdracht geven om beoordelingen voor het Bedrijf op te stellen. Het Bedrijf mag geen maatregelen treffen die zijn gericht op het voorkomen van het instromen van neutrale of negatieve meningen in het eKomi Customer Feedback System. Bovendien mag het Bedrijf de verkregen klantbeoordelingen op geen enkele wijze wijzigen of vervalsen. Het Bedrijf moet de feedbackbeoordeling op basis van transacties beschikbaar stellen aan alle Eindgebruikers of aan een duidelijk gedefinieerde groep Eindgebruikers. Als slechts een opgegeven groep Eindgebruikers wordt uitgenodigd om Beoordelingen in te brengen, moeten dergelijke selectiecriteria duidelijk worden omschreven op de Certificaatpagina.

5.3. Het Bedrijf mag geen activiteiten ondernemen die zijn gericht op het uitschakelen of manipuleren van het eKomi Customer Feedback System of het gebruik ervan te belemmeren.

5.4. Het Bedrijf moet eventuele operationele storingen onmiddellijk melden. Als de storing zich in het verantwoordelijkheidsbereik van het Bedrijf bevindt en een herimplementatie van het eKomi Customer Feedback System met zich mee brengt, worden herimplementatiekosten gerekend volgens de kostentabel.

5.5. Het Bedrijf verplicht zich om de eKomi toegangsgegevens (gebruikersnaam, accountwachtwoord en interfacewachtwoord) te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik door derden en om de vertrouwelijkheid van dergelijke gegevens te bewaren. Als het Bedrijf gegronde redenen heeft om misbruik te vermoeden, moet eKomi onmiddellijk schriftelijk op de hoogte worden gesteld.

5.6. Het Bedrijf mag geen inhoud die in strijd is met internationale, federale, nationale of lokale wetgeving aanbieden, verspreiden of beschikbaar maken voor downloaden op webpagina's waarin het eKomi Customer Feedback System is geïntegreerd. Dit geldt in het bijzonder voor discriminerende, racistische, aanstootgevende of pornografische inhoud of inhoud waarin geweld wordt verheerlijkt.

5.7. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor het navolgen van de betreffende wetgeving op het gebied van gegevensbeveiliging. Bovendien is alleen het Bedrijf zelf verantwoordelijk voor het volgende:

- i. de manier waarop Eindgebruikers worden benaderd en geïnformeerd over de mogelijkheid om een Waardering en Beoordeling te plaatsen;
- ii. het vaststellen van de wettelijke rechtmatigheid van het adverteren (waaronder de wijze) van de producten en/of diensten van het Bedrijf, in het bijzonder aangaande wetgeving voor concurrentie en advertenties; en
- iii. het vaststellen van de vereisten van de toepasselijke wetgeving, onder andere op het gebied van concurrentie en gegevensbeveiliging, en het verkrijgen van de vereiste toestemming van de Eindgebruiker.

## EKOMI IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR SCHADE ALS GEVOLG VAN EEN OVERTREDEING VAN DE HIERBOVEN BESCHREVEN PLICHTEN.

5.8. In principe verwijdert of wijzigt eKomi geen Beoordelingen van een Eindgebruiker,

- i. tenzij de beoordelingstekst de Beoordelingsrichtlijnen overtreedt, in welk geval de betreffende tekst wordt gecensureerd en de Waardering zichtbaar blijft;
- ii. tenzij eKomi wordt gedwongen Beoordelingen te verwijderen of aan te passen naar aanleiding van een rechterlijk bevel of op bevel van een bevoegde autoriteit;
- iii. tenzij misbruik van het eKomi Customer Feedback System moet worden bestreden; of
- iv. tenzij er omstandigheden zijn waardoor eKomi in alle redelijkheid moet ingrijpen in het eKomi Customer Feedback System.

Als frauduleus gebruik wordt vastgesteld, is eKomi gerechtigd de betreffende Beoordelingen onmiddellijk te verwijderen.

## 6. Consequenties van onjuist gebruik

6.1. Als eKomi in alle redelijkheid gelooft dat het Bedrijf zich niet heeft gehouden aan de plichten die worden beschreven in sectie 4 en 5, is eKomi gerechtigd om onmiddellijk geheel of gedeeltelijk de toegang naar het eKomi Customer Feedback System te blokkeren, inclusief de algemene toegang tot de certificaatpagina en om het contract zonder kennisgeving te beëindigen, zoals beschreven in sectie 8.2. Dit heeft geen invloed op het recht van eKomi om schadevergoeding te eisen of op andere rechten die eKomi mogelijk heeft bij het begin van het contract.

6.2. Het bedrijf is aansprakelijk voor alle rechtstreekse schade aan eKomi en aangesloten ondernemingen die het gevolg zijn van enige overtredingen zoals beschreven in sectie 4 en 5 en enig ander onjuist gebruik van het eKomi Customer Feedback System.

## 7. Vertrouwelijkheid

7.1. Elk partij zal Vertrouwelijke Informatie strikt vertrouwelijk houden en de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij niet onthullen zonder schriftelijke toestemming vooraf van de bekendmakende partij, behalve zoals hieronder uiteengezet. "**Vertrouwelijke Informatie**" betekent

- i. alle software, technologie, know-how en documentatie over het beschikbaar maken of gebruiken van het eKomi Customer Feedback System; of
- ii. enige andere informatie die door de bekendmakende partij openbaar wordt gemaakt die als vertrouwelijk is aangemerkt of die normaal gesproken als vertrouwelijk zou worden beschouwd onder de omstandigheden waarop de informatie wordt gepresenteerd.

Vertrouwelijke Informatie omvat niet de informatie

- i. die reeds bekend is bij de ontvangende partij voordat het eKomi Customer Feedback System beschikbaar wordt gemaakt of wordt gebruikt;
- ii. die openbaar wordt zonder schuld van de ontvangende partij;
- iii. die onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende partij;
- iv. die legitiem door derden aan de ontvangende partij is gegeven; of
- v. die volgens de wet openbaar moet worden gemaakt door de ontvangende partij, op voorwaarde dat de ontvangende partij de bekendmakende partij schriftelijk op de hoogte stelt van een dergelijke eis voordat de informatie openbaar wordt gemaakt, zodat de bekendmakende partij een rechterlijk bevel ter bescherming kan aanvragen of andere toepasselijke maatregelen kan nemen.

7.2. Alle partijen komen overeen dat redelijke voorzorgsmaatregelen moeten worden genomen om de vertrouwelijkheid te beschermen van dergelijke Vertrouwelijke Informatie. Dergelijke voorzorgsmaatregelen moeten ten minste even beperkend zijn als de voorzorgsmaatregelen die worden genomen om de eigen Vertrouwelijke Informatie te beschermen. Alle partijen komen overeen dat ze Vertrouwelijke Informatie alleen zullen onthullen aan werknemers die kennis van de informatie nodig

hebben en die een schriftelijke niet-openbaarmakingsovereenkomst hebben ondertekend met een inhoud die gelijk is aan deze bepalingen, voorafgaand aan enige onthulling van Vertrouwelijke Informatie.

7.3. Persoonlijke gegevens die naar eKomi worden gestuurd, worden uitsluitend gebruikt zoals is vastgelegd in het contract en voor verwante doeleinden zoals fraudepreventie, opslag, codering en gegevensgebruik. Deze gegevens worden niet gedeeld met ongerelateerde derden. eKomi verklaart en garandeert dat het verzamelen, openen, gebruiken, bewaren, verwijderen en bekendmaken van persoonlijke gegevens nu en in de toekomst voldoet aan alle betreffende privacywetgeving volgens de Europese richtlijn voor gegevensbeveiliging 95/46/EC & richtlijn 2002/58/EC.

## **8. Duur en beëindiging contract**

8.1. Het contract is afgesloten zodra het Bedrijf het Bestelformulier heeft ondertekend, aan eKomi heeft gestuurd en hierdoor akkoord is gegaan met de AV. De datum van ondertekening of het voltooien van de registratie door het Bedrijf bepaalt het contractuele begin. De periode van het contracten de betalingsverplichting begint met de voltooiing van de technische implementatie (waardoor de Eindgebruikers van het Bedrijf Waarderingen en Beoordelingen kunnen plaatsen), of op zijn laatst vier weken na het begin van het contract voor diensten zoals zijn besteld door het Bedrijf. Het Bedrijf verplicht zich een snelle en efficiënte implementatie toe te staan door eKomi van de bestelde diensten, en verplicht zich een contactpersoon en datums op te geven en andere informatie door te geven die nodig zijn voor de technische implementatie. Als de implementatie niet binnen vier weken na het begin van het contract kan worden uitgevoerd, buiten de schuld van eKomi, begint de betalingsverplichting vier weken na het begin van het contract. Als het Bedrijf de implementatieperiode op een andere datum wil beginnen dan de startdatum van het contract, moet dit schriftelijk worden gemeld op het Bestelformulier. In dat geval begint de betalingsverplichting bij het voltooien van de technische implementatie (waarna de Eindgebruikers van het Bedrijf Waarderingen en Beoordelingen kunnen plaatsen) en op zijn laatst vier weken na de opgegeven begindatum van de implementatieperiode.

8.2. De minimum contractperiode voor betaalde eKomi diensten is 12 maanden. Het contract kan worden beëindigd door opzegging ten minste 30 dagen voor het einde van de contractperiode. Als het contract niet binnen deze periode wordt beëindigd, wordt het telkens automatisch verlengd 12 maanden. Kennisgevingen van beëindiging moeten per post worden verstuurd naar het Europese hoofdkwartier op "eKomi Limited, Markgrafenstr. 11, 10969 Berlijn, Duitsland", per fax naar "0049 30-2000 444 998" of per e-mail naar "[opzeggen@ekomi.nl](mailto:opzeggen@ekomi.nl)". Het recht om het contract zonder kennisgeving te beëindigen om buitengewone redenen blijft onveranderd. eKomi heeft in het bijzonder, maar niet uitsluitend, reden voor buitengewone opzegging als het Bedrijf zijn plichten niet nakomt zoals opgegeven in sectie 4 en 5, of als het Bedrijf een betalingsachterstand heeft van ten minste twee maandelijkse termijnen. In geval van een buitengewone opzegging door eKomi wordt elk eventueel achterstallig factuurbedrag tot aan het eind van de contractperiode onmiddellijk volledig invorderbaar.

## **9. Prijzen, facturering en betalingsvoorwaarden**

9.1. Aan het begin van het factureerbare contractjaar zal het Bedrijf de gebruikskosten betalen tot het schriftelijk overeengekomen bereik van de bestelde eKomi diensten, volgens de overeenkomst die is afgesloten tussen het Bedrijf en eKomi. De kosten moeten zijn betaald op de overeengekomen deadline die op de factuur wordt genoemd. Alle software-aanpassingen, herimplementaties of aanpassingen aan implementatie van de eKomi diensten van het Bedrijf, die niet de schuld zijn van eKomi, moeten door het Bedrijf worden betaald volgens een kostentabel. Als het overeengekomen transactievolume wordt overschreden, betaalt het Bedrijf een bedrag op volumebasis volgens het schriftelijk overeengekomen bereik van de bestelde eKomi diensten volgens de overeenkomst tussen het Bedrijf en eKomi, dat op een aparte factuur wordt gefactureerd in de volgende maand. Dit geldt ook voor bedrijven die een jaarlijkse vooruitbetaling zijn overeengekomen. Het bedrag van de maandelijkse gebruikskosten en van het transactievolume zijn alleen afhankelijk van de overeengekomen maandelijkse orderkosten die eerder schriftelijk zijn vastgelegd in het overeengekomen bereik van de bestelde eKomi diensten, volgens de overeenkomst tussen het Bedrijf en eKomi.

9.2. Vanaf het begin van het contract geeft het Bedrijf eKomi onherroepelijk het recht om de te betalen bedragen af te schrijven van de opgegeven bankrekening via een automatische incasso door eKomi's betalingsprovider Novalnet AG, tenzij anders overeengekomen (bijv. via creditcard of een SEPA-

overschrijving). Als eKomi het bedrag niet kan innen wegens onvoldoende saldo, is eKomi gerechtigd een boete te heffen volgens de kostentabel om de verwerkings- en administratiekosten te dekken. Bij te late betalingen is eKomi ook gerechtigd boetes te heffen volgens de kostentabel.

9.3. Om de kredietrisico's te verminderen, behoudt eKomi zich het recht voor om de keuze aan betalingsopties te beperken.

9.4. De factuur voor het installatiebedrag moet bij ontvangst worden voldaan volgens de betalingsvoorwaarden die op de factuur worden beschreven. Dit geldt ook voor de maandelijkse gebruikskosten, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Alleen het tijdstip waarop de betaling wordt ontvangen, is van belang. In het geval van een overeengekomen jaarlijkse betaling zoals beschreven in sectie 9.1, moet de jaarlijkse factuur worden voldaan bij ontvangst volgens de betalingsvoorwaarden die op de factuur worden beschreven. Dit geldt ook voor het kostenbedrag op volumebasis en geclaimde kosten gedurende het contract zoals beschreven in sectie 9.1.

9.5. eKomi behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de Certificaatpagina van het Bedrijf te blokkeren en diensten te onthouden als het Bedrijf te laat is met de betaling van enige kosten.

9.6. Tenzij het Bedrijf eKomi een SEPA-mandaat (machtiging voor Europese incasso voor betalingen in Euro) toekent, vindt betaling plaats door automatische incasso van de bankrekening van het Bedrijf. Het debiteren van de aankoopprijs van de bankrekening van het bedrijf gebeurt één werkdag nadat de bestelling is voltooid door eKomi's betalingsprovider Novalnet AG, Gutenberg Strasse 2, 85737 Ismaning, met crediteur-ID: DE53ZZZ0000004253. De deadline voor de alertering (attentie) is verkort tot 1 dag. Het Bedrijf gaat de overeenkomst aan de fondsen te leveren op de rekening. Kosten die het resultaat zijn van niet-betalen of terugstorten van de betaling worden aan het Bedrijf berekend zolang de niet-betaling of terugboeking niet is veroorzaakt door eKomi.

9.7. Het recht van het Bedrijf om gebruik te maken van de diensten van eKomi is met onmiddellijke ingang niet meer beschikbaar in het geval van een buitengewone beëindiging door eKomi.

## **10. Garantie, aansprakelijkheid en vrijwaring**

10.1. **Garantie.** eKomi garandeert dat het eKomi Customer Feedback System en/of gerelateerde producten en diensten het intellectuele eigendom zijn van eKomi en niet de rechten van derden schenden.

10.2. **VRIJWARING VAN AANSPRAKELIJKHEID.** UITGEZONDERD DE GARANTIES DIE UITDRUKKELIJK WORDEN GEGEVEN DOOR EKOMI IN DE AV, GEEFT EKOMI GEEN ENKELE ANDERE GARANTIE, OF DEZE NU WORDEN UITGEDRUKT, GEÏMPliceEERD, WETTELIJK OF ANDERSZINS, INCLUSIEF ZONDER BEPERKING GARANTIES VOOR VERKOOPBAARHEID EN TOEPASSELIJKHEID VOOR EEN BEPAALD GEBRUIK. HET EKOMI CUSTOMER FEEDBACK SYSTEM WORDT "AS IS" GELEVERD DOOR EKOMI. EKOMI GEEFT GEEN GARANTIE DAT HET EKOMI CUSTOMER FEEDBACK SYSTEM ALTIJD BESCHIKBAAR EN TOEGANKELIJK ZAL ZIJN EN ZONDER FOUTEN ZAL ZIJN. VERTRAGINGEN EN ONDERBREKINGEN IN DE TOEGANG OF VERZENDING KUNNEN VOORKOMEN ALS GEVOLG VAN TECHNISCHE OMSTANDIGHEDEN WAAR EKOMI GEEN INVLOED OP HEEFT.

10.3. **Aansprakelijkheid.** eKomi is aansprakelijk voor alle eventuele schade die door eKomi of haar werknemers wordt aangericht, opzettelijk of door grove nalatigheid.

10.4. **UITSLUITING VAN AANSPRAKELIJKHEID.** IN GEEN GEVAL ZAL EEN VAN BEIDE PARTIJEN AANSPRAKELIJK ZIJN AAN DE ANDERE PARTIJ VOOR RESULTERENDE, ONVOORZIENE, SPECIALE, INDIRECTE, INCIDENTELE OF BESTRAFFENDE SCHADE, INCLUSIEF, ZONDER BEPERKING, VERLOREN GEGEVENS OF VERLOREN WINST ALS GEVOLG VAN DE PRESTATIES VAN DE AV. ALLE TECHNISCHE GEGEVENS DIE WORDEN VERSCHAFT DOOR EKOMI OF BEWEZEN CONSULTANCYDIENSTEN DIE NIET ZIJN OPGENOMEN IN HET CONTRACTUEEL OVEREENGEKOMEN BEREIK VAN DE DIENSTEN VAN EKOMI WORDEN GRATIS EN MET UITSLUITING VAN ENIGE AANSPRAKELIJKHEID GELEVERD. EKOMI KAN NIET VERANTWOORDELIJK WORDEN GEHOUDEN VOOR ENIGE ACHTERUITGANG OF STAGNATIE

VAN DE VERKOOP VOLGEND OP DE IMPLEMENTATIE OF VOOR NEGATIEVE BEOORDELINGEN. SOFTWAREFOUTEN, EVENTUELE SERVERSTORINGEN EN DE DAARUIT VOORTVLOEIENDE CONSEQUENTIES ALS GEVOLG VAN DE INSTALLATIE VAN HET EKOMI CUSTOMER FEEDBACK SYSTEM OF ANDERE VERGELIJKBARE CONSEQUENTIES ZIJN OOK UITGESLOTEN VAN AANSPRAKELIJKHEID. EKOMI IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR DIENSTEN OF PRODUCTFUNCTIONALITEIT VAN DERDEN.

10.5. **BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID.** NIETTEGENSTAANDE ENIG TEGENDEEL, ZAL IN GEEN GEVAL EKOMI'S VOLLEDIGE, CUMMULATIEVE AANSPRAKELIJKHEID (INCLUSIEF EVENTUELE SCHADEVERGOEDINGEN) HOGER ZIJN DAN HET TOTALE TE BETALEN OF DOOR HET BEDRIJF BETAALDE BEDRAG (IN TOTAAL) VOOR DE PRESTATIES VAN DIENSTEN DIE WORDEN GEDEKT DOOR DEZE AV.

10.6. **Schadevergoeding door het Bedrijf.** Het Bedrijf zal eKomi schadeloosstellen van, verdedigen tegen en vrijwaren van enige en alle schadevergoedingen, aansprakelijkheid, kosten en onkosten (inclusief redelijke advocatenkosten) die verband houden met enige rechtsvordering, rechtszaak, claim of rechtsgeding die wordt aangespannen of waarmee wordt bedreigd door derden tegen eKomi voortvloeiend uit of verband houdend met het verzaken van de plichten van het Bedrijf onder de AV.

10.7. **Schadevergoeding door eKomi.** eKomi zal het Bedrijf schadeloos stellen van, verdedigen tegen en vrijwaren van enige en alle schadevergoedingen, aansprakelijkheid, kosten en onkosten (inclusief redelijke advocatenkosten) die verband houden met enige rechtsvordering, rechtszaak, claim of rechtsprocedure die wordt aangespannen of waarmee wordt bedreigd door derden tegen eKomi voortvloeiend uit of verband houdend met een werkelijke of vermeende schending van eKomi's verklaringen en garanties in deze sectie 10.

10.8. **De schadevergoedingsverplichtingen** van deze sectie 10 zijn er afhankelijk van of de schadeloosgestelde partij

- i. de schadeloosstellende partij snel schriftelijk op de hoogte stelt van een eventuele dergelijk claim;
- ii. redelijk samenwerkt tijdens de verdediging en alle gerelateerde schikkingsonderhandelingen met de schadeloosstellende partij; en
- iii. akkoord gaat dat de schadeloosstellende partij uitsluitende zeggenschap heeft over de procesvoering of vereffening van een dergelijke claim.

## 11. Slotbepalingen

11.1. Londen, Verenigd Koninkrijk heeft de jurisdictie voor alle geschillen die voortvloeien uit de zakelijke relatie tussen eKomi en het Bedrijf.

11.2. Deze AV vallen onder de wetgeving van het Verenigd Koninkrijk, ongeacht de conflicten/keuze van wettelijke bepalingen van enige jurisdictie.

11.3. Elke bepaling van de AV is scheidbaar van alle andere bepalingen, en als een of meer van de bepalingen van de AV ongeldig zijn of worden, blijven de resterende bepalingen onverminderd van kracht. Als een clause ongeldig is of wordt, moet deze worden vervangen door een geldige bepaling die de betekenis en intentie van de ongeldige bepaling het beste belichaamt.

11.4. Eventuele verklaringen en beëindigingen ten aanzien van het contract zijn alleen geldig als deze schriftelijk worden ontvangen.

11.5. eKomi zal het Bedrijf schriftelijk op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen aan deze AV. Deze wijzigingen worden beschouwd als bevestigd door het Bedrijf tenzij het Bedrijf schriftelijk niet akkoord gaat. eKomi zal het Bedrijf uitdrukkelijk op de hoogte stellen van dit recht om niet akkoord te gaan. Om effectief niet akkoord te gaan, moet het Bedrijf eKomi binnen twee weken schriftelijk op de hoogte stellen.