

**Focus Feedback B.V. is een onderzoeksbureau gespecialiseerd in NPS, eNPS onderzoek en het verzamelen van ervaringen voor kwaliteitsverbetering in de breedste zin van het woord en ontwikkelt daartoe moderne softwareoplossingen. We staan dan ook voor kwaliteit, gemak en waardevolle inzichten. We brengen door middel van gericht onderzoek klantervaringen en werkbeleving in kaart en geven jou inzicht in de mogelijkheden om jouw organisatie beter te laten presteren.**

**Als je samenwerkt met ons wil je natuurlijk graag weten waar je aan toe bent; daarom hebben wij korte en duidelijke voorwaarden.**

**Heb je vragen over de dienstverlening van Focus Feedback B.V. of over specifiek onderzoeken zoals Feedback4Sports? Stel ze ons gerust via [info@focusfeedback.nl](mailto:info@focusfeedback.nl).**

### **1. Partijen**

'Wij/ons': Focus Feedback B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74440837, gevestigd aan Ericssonstraat 2, (5121 ML) Rijen in Nederland.

'Jij/jouw': De opdrachtgever van Focus Feedback B.V.

### **2. Toepasselijkheid**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen/offertes die wij uitbrengen en alle overeenkomsten die wij met jou sluiten.

### **3. Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomsten met ons**

De overeenkomsten die jij met ons sluit komen tot stand door het online plaatsen van een order, of door het accepteren van een door ons uitgebrachte offerte.

### **4. Prijzen en betaling**

Alle door ons genoemde prijzen (op de website of in onze offertes) zijn exclusief btw en andere heffingen.

Op het moment dat de overeenkomst tussen jou en ons tot stand komt, heb je de verplichting om te betalen voor de dienst die je bij ons hebt afgenomen. Over het algemeen geldt dat er betaald moet worden voor eenmalige dienstverlening en voor het (terugkerende) gebruik van onze software. De kosten van de eenmalige dienstverlening worden gefactureerd direct bij het aangaan van de overeenkomst. De licentiekosten worden eens per jaar of per maand gefactureerd, afhankelijk van wat partijen zijn overeengekomen en deze kosten worden telkens voorafgaand in rekening gebracht. Het is mogelijk om het door jou afgenomen abonnement uit te breiden tijdens de looptijd van de overeenkomst. Je betaalt dan de gewijzigde prijs per maand vanaf het moment dat de wijziging ingaat.

We zijn gerechtigd om ieder jaar de overeengekomen tarieven aan te passen op basis van de inflatiecorrectie (consumentenindex Centraal Bureau voor de Statistiek).

### **5. Te laat betalen**

Betaal je niet binnen de tussen ons afgesproken termijn, dan kunnen we 1.5 % rente per maand en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op 15 % van het openstaande bedrag. Daarnaast hebben we het recht om de overeenkomst te ontbinden en de dienstverlening te beëindigen of om onze dienstverlening op te schorten totdat je alsnog betaald hebt, zonder dat we je daarvoor eerst een bericht (ingebrekestelling) hoeven te sturen. We zijn in dat geval niet aansprakelijk voor eventuele schade die je lijdt doordat je geen toegang meer hebt tot je data, of doordat de data verwijderd is.

### **6. Intellectuele eigendomsrechten**

Alle rechten van intellectuele eigendom van de door ons aan jou ter beschikking gestelde software en alle bijbehorende documenten liggen alleen bij ons. Oftewel: wij zijn en blijven eigenaar van de

software. Jij krijgt het recht om deze software te gebruiken zo lang als de overeenkomst duurt. Dit gebruiksrecht omschrijven wij verder in het volgende artikel.

De gegevens die je invoert in onze applicaties of die benodigd zijn voor onze diensten, zijn en blijven altijd jouw eigendom.

Wij hebben wel het recht om de onderzoeksresultaten te gebruiken ten behoeve van benchmarking. De resultaten die door jou worden verzameld met het doen van onderzoek worden opgenomen in een benchmark, waarbij we ervoor zorgen dat er geen directe herleidbare resultaten gevonden kunnen worden door partijen die werken met deze benchmark.

### **7. Gebruiksvoorwaarden en toegang tot onze diensten.**

Door het sluiten van een overeenkomst met ons, krijg je het recht om gebruik te maken van onze software. Dit recht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar. Dit betekent dat jij niet de enige partij bent die deze software van ons mag gebruiken op basis van een met ons gesloten overeenkomst. Daarnaast mag jij het recht dat jij krijgt niet zonder onze toestemming overdragen aan een derde partij.

Het is jou ook niet toegestaan om de software of onderdelen van de software te kopiëren, na te maken of openbaar te maken.

Je bent verantwoordelijk voor het gebruik van de afgenomen dienst en voor de handelingen die onder jouw gebruikersaccount worden verricht. Dit betekent dat je ook verantwoordelijk bent voor eventueel misbruik door jouw account. Is dit misbruik veroorzaakt doordat iemand anders jouw wachtwoord heeft gebruikt of doordat je jouw account aan anderen hebt gegeven, dan aanvaarden we daar geen aansprakelijkheid voor en zijn wij niet aansprakelijk voor schade als gevolg van dit misbruik.

### **8. Looptijd en opzegging**

De overeenkomsten die je met ons sluit worden gesloten voor een minimale termijn van 1 jaar. Dit is anders wanneer wij in de overeenkomst of offerte een andere termijn afspreken. De overeenkomst wordt na het verstrijken van de termijn van een jaar of de afwijkende afgesproken termijn steeds verlengd voor 1 jaar of verlengd voor de afgesproken afwijkende termijn.

Wil je de overeenkomst met ons beëindigen en daarmee de dienstverlening door ons opzeggen? Dit kan, maar let dan wel op dat je tijdig opzegt. De opzegtermijn is 2 maanden en opzeggen kan tot 2 maanden voordat de overeenkomst automatisch verlengd wordt.

Zeg je te laat op? Dan betaal je voor de volledige verlenging van de overeenkomst.

### **9. Beëindiging**

Als je opzegt, wordt onze overeenkomst per einddatum van de overeenkomst beëindigd. Vanaf die datum wordt het recht om onze dienst te mogen gebruiken stopgezet en heb je geen toegang meer tot je data. Daarnaast wordt de data in ons systeem verwijderd. Daarom raden we je aan om, voordat je opzegt, de data te (laten) exporteren en deze op een andere plek op te slaan.

Eventuele publicaties van data worden per einde overeenkomst gestopt en koppelingen met andere systemen zoals ten behoeve van het uitnodigen worden verwijderd.

Wij hebben het recht om een overeenkomst met jou te beëindigen wanneer jij failliet gaat, je surseance van betaling aanvraagt of jouw onderneming wordt geliquideerd. Dit ontslaat jou niet van jouw betalingsverplichting en wij zijn in geen geval schadeplichtig wanneer wij hiervoor kiezen.

### **10. Termijnen**

Wij proberen ervoor te zorgen dat je binnen 7 werkdagen na het sluiten van een overeenkomst met ons gebruik kunt maken van de afgenomen dienst. Natuurlijk proberen wij deze termijn altijd te halen, maar dit is geen fatale termijn. Dit houdt in dat je ons altijd de kans moet geven om er alsnog voor te zorgen dat je gebruik kunt maken van de afgenomen dienst wanneer wij deze termijn niet halen.

## 11. Dienstverlening door ons

Wij doen ons best om de door jou afgenomen dienst altijd goed te laten werken en constant te verbeteren. Soms hebben we hierbij hulp nodig van derden en die schakelen we dan ook in.

We kunnen echter niet garanderen dat alle diensten, producten of applicaties altijd en volledig beschikbaar zijn en zonder storingen werken. Ook kunnen we niet garanderen dat de applicaties op elk besturingssysteem, elke browser, tablet of elk (mobiel) apparaat te gebruiken zijn.

Daarnaast kunnen we de applicaties soms tijdelijk buiten gebruik stellen om onderhoud te plegen, aanpassingen te doen of de werking te verbeteren. Dit proberen we 's nachts of in het weekend te doen, zodat je er zo min mogelijk last van hebt.

We zijn vrij om onderdelen van de applicaties aan te passen, uit te breiden, te schrappen of te wijzigen. Dit kan betekenen dat bepaalde functionaliteiten op een bepaald moment niet meer beschikbaar zijn, of dat de applicaties niet meer werken op bepaalde besturingssystemen of (mobiele) apparaten.

Maak je gebruik van de API? Dan hebben we alleen invloed op de werking van de API. We hebben geen invloed op de programmatuur die jij gebruikt of op de programmatuur waarmee API communiceert. Treedt er een storing op in die programmatuur, dan zijn we daar niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor.

## 12. Overmacht

Is er sprake van overmacht, waardoor wij onze diensten niet kunnen leveren? Dan zijn wij niet verplicht om de applicaties aan te bieden of andere verplichtingen uit deze overeenkomst uit te voeren.

Hieronder verstaan we onder meer overmacht die is ontstaan:

- Doordat een van onze leveranciers zijn verplichtingen niet is nagekomen;
- Doordat er storingen waren in de stroom- en/of internetvoorzieningen bij ons, onze leveranciers of anderen.

## 13. Aansprakelijkheid

Wanneer jij ons aansprakelijk stelt voor schade is deze schade beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekeraar uitkeert. Als onze verzekeraar om wat voor reden dan ook niets uitkeert, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de helft van de resterende waarde van de overeenkomst.

Wij zijn in elk geval nooit aansprakelijk voor:

- Indirecte schade die je door het gebruik van de diensten of software van ons hebt geleden, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill of schade door bedrijfsstagnatie;
- Schade die het gevolg is van fouten in ons systeem, als je die schade had kunnen voorkomen door informatie, rapportages of invoer te controleren;
- Schade die je lijdt doordat je geen externe kopie van je data hebt gemaakt;
- Schade die je lijdt doordat je zelf onjuiste of onvolledige gegevens aan ons hebt doorgegeven.

De bovenstaande beperkingen gelden niet als de door jou geleden schade het gevolg is van onze schuld of bewuste roekeloosheid. Wanneer een andere partij ons aanspreekt voor schade die is veroorzaakt doordat jij de overeenkomst en bepalingen in deze algemene voorwaarden niet nakomt? Dan vrijwaar jij ons voor die schade.

## 14. Klachten

Als je klachten hebt over de door ons verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten dan kan je deze binnen 8 dagen nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd/de dienst is verricht of 8 dagen nadat het gebrek is ontdekt schriftelijk bij ons te melden. Wanneer je dit niet doet vervalt het recht om te klagen en alle hieruit voortvloeiende wettelijke rechten die jij hebt.

## 15. Privacy: de persoonsgegevens van je respondenten

In applicaties van ons kan je persoonsgegevens van derden, bijvoorbeeld van jouw klanten, medewerkers of leveranciers, uploaden. Denk aan e-mailadressen, informatie ten behoeve van het verzenden van een persoonlijke uitnodiging (bijvoorbeeld achternaam) of profielgegevens die noodzakelijk zijn voor analyse of onderzoeksdoeleinden. Juridisch gezien word jij aangemerkt als verantwoordelijke voor de verwerking van de genoemde persoonsgegevens. Wijzelf worden aangemerkt als de verwerker. Om die reden maken de bepalingen die als Annex 1 aan deze voorwaarden zijn gehecht deel uit van deze algemene voorwaarden en dus van de overeenkomst die wij met jou sluiten.

Zo voldoen wij beiden aan de verplichtingen om een verwerkersovereenkomst te sluiten, die wij op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met elkaar moeten sluiten. Jij bent zelf, al dan niet via een API, verantwoordelijk voor het aanreiken van de persoonsgegevens aan ons. Daarbij moet je voldoen aan de wettelijke eisen die hiervoor gelden. Voldoe je niet aan die eisen en worden wij door anderen aansprakelijk gesteld voor schade die hierdoor ontstaan is? Dan stel je ons schadeloos en vrijwaar je ons voor die aansprakelijkheid.

## 16. Geschillen

Als we een geschil hebben, doen we ons best om samen met jou tot een oplossing te komen. Laat het daarom zo snel mogelijk weten als je ergens niet tevreden over bent. Lukt het niet om samen een oplossing te vinden, dan leggen we ons geschil voor aan de bevoegde rechter. Voor onze overeenkomst geldt het Nederlandse recht.

## 17. Gebruik AI en Fair-use policy

Voor het gebruik van de AI functionaliteit dien je als klant, voor het kunnen gebruiken van deze functionaliteit, digitaal akkoord te gaan met aanvullende voorwaarden.

De voorwaarden voor het gebruik zijn;

- Fair-use policy
  - Het gebruik van AI is onderhevig aan een fair-use policy. Bij misbruik of op zeer grote schaal gebruik maken van de AI technology behoudt Focus Feedback zich het recht voor om de toegang tot de AI te beperken of om, in overleg, te komen tot een aanvullende overeenkomst. Focus Feedback behoudt zich ook het recht om de module, zonder overleg (maar uiteraard wel met het informeren van de klant), tijdelijk buiten werking te zetten. Dit gebeurt indien de AI leverancier onredelijke wijzigingen aan de overeenkomst doorvoert, te maken heeft met veiligheidsincidenten of als anderszins situaties ontstaan die schadelijk kunnen zijn voor Focus Feedback, de klant of de eindgebruiker.
- Verwerking buiten de EU
  - Verwerking door een sub-verwerker (AI leverancier) die zich buiten de EU bevindt. De verwerking bevat in basis geen persoonsgegevens, maar het kan technisch niet worden uitgesloten (indien de eindgebruiker toch persoonsgegevens in het vrije tekstveld opvoert) dat deze toch in de automatische verwerking terecht komen. Ter afdekking van dit risico hebben wij:
    - Een verwerkersovereenkomst met de AI partij afgesloten;
    - Een SCC (Standard Contractual Clauses) om de verwerking van gegevens juridisch geregeld te hebben in de VS;
    - Een overeenkomst met de leveranciers voor het gebruik van een veilige API;
    - Vastgelegd dat de AI leverancier minimaal een SOC2 certificaat heeft;
    - Vastgelegd dat de AI leverancier voldoet aan de AVG;
    - Daarnaast vastgesteld dat de AI partij de ontvangen gegevens voor geen andere doelen mag gebruiken dan het analyseren van de tekst en de omzetting naar labels waarna de gegevens binnen 30 dagen worden verwijderd;

- Een datalekprotocol dat aansluit bij de AI leverancier in het geval er onverhoopt toch nog persoonsgegevens zijn verwerkt.

## **Annex 1: bepalingen omtrent de verwerking van persoonsgegevens.**

### **1 Algemeen**

Op iedere overeenkomst tussen jou en ons de volgende artikelen van toepassing en maken deze onderdeel uit van de overeenkomsten die wij met elkaar sluiten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In het kader van deze artikel noemen we jou de *Verwerkingsverantwoordelijke* en wij zijn de *Verwerker*.

#### **1.1 Onderwerp**

Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker hebben een Overeenkomst gesloten voor het gebruik van de Feedback managementdienst, hierna te noemen de Dienst. In deze Verwerkersovereenkomst leggen wij de wederzijdse rechten en verplichtingen vast.

#### **1.2 Begrippen**

In deze Verwerkersovereenkomst worden de volgende begrippen gebruikt:

##### Verwerkingsverantwoordelijke

De Opdrachtgever die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

##### Verwerker

Focus Feedback, de leverancier van de Feedback managementdienst, waarmee in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens worden verwerkt.

##### Sub-verwerker

Een andere verwerker die door de Verwerker wordt ingezet om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.

##### Medewerkers

Personen die werkzaam zijn bij Verwerkingsverantwoordelijke of bij Verwerker, ofwel in dienstbetrekking dan wel tijdelijk ingehuurd.

##### Derden

Anderen dan Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker en onze Medewerkers.

##### Betrokkene

Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.

##### Persoonsgegevens

Alle informatie over een identificeerbare natuurlijke persoon (de Betrokkene). In het licht van de Feedback managementdienst gaat het met name om NAW-gegevens, telefoonnummer, emailadres en bouwnummer.

##### Persoonsgegevens gevoelige aard

Persoonsgegevens waarbij verlies of onrechtmatige verwerking kunnen leiden tot (onder meer) stigmatisering of uitsluiting van Betrokkene, schade aan de gezondheid, financiële schade of tot (identiteits)fraude. Tot deze categorieën van persoonsgegevens moeten in ieder geval worden gerekend:

- Bijzondere persoonsgegevens  
Gegevens over de financiële of economische situatie van de Betrokkene
- (Andere) gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of Uitsluiting van de Betrokkene
- Gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens

- Gegevens die kunnen worden misbruikt voor (identiteits)fraude

#### Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke voorkeur, gezondheid, seksuele geaardheid, lidmaatschap van een vakbond, strafrechtelijk verleden, Burgerservicenummer (BSN).

#### Datalek

Inbreuk in verband met persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

#### Meldplicht Datalekken

De verplichting tot het melden van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (in sommige gevallen) aan Betrokkene(n).

#### Verwerken/ Verwerking

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedures, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

#### Overmacht

Situatie waardoor nakoming van de dienstverlening redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Dit geldt onder andere maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen, DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, brand, overstroming en in het geval dat Focus Feedback door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.

#### AVG

De toepasselijke geldende wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming - Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG - (de "AVG") en bijbehorende geldende uitvoerende regelgeving.

#### AI

AI staat voor Artificiële Intelligentie. Wij hebben binnen het systeem van Focus Feedback een integratie met externe AI oplossingen voor jou beschikbaar. De vrije tekstvelden die bij enquêtes kunnen worden ingevoerd kunnen zo, zonder handmatige tussenkomst, door de AI worden gekoppeld aan gestandaardiseerde labels. Hiermee heb je als klant aanzienlijk sneller en kwalitatief beter inzicht in de feedback die klanten hebben opgevoerd. Deze module dient per klantomgeving geactiveerd te worden.

### 1.3 Samenhang

Deze Verwerkingsovereenkomst hangt onlosmakelijk samen met:

- De Overeenkomst tussen ons (Focus Feedback) en jou (Opdrachtgever);
- De Algemene voorwaarden van ons;

- De Service Level Agreement tussen partijen (indien afgesloten).

#### **1.4 Overzicht van verwerkingen**

De Verwerking heeft/kan met name betrekking (hebben) op persoonsgegevens van website bezoekers en klanten van Verwerkingsverantwoordelijke, (hierna betrokkenen) in de zin van artikel 4 sub 1 AVG. De verwerking heeft betrekking op de navolgende categorieën Persoonsgegevens:

- NAWTE (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres)
- Geslacht
- Daarnaast heeft de verwerking betrekking op de navolgende categorieën betrokkenen:
- Medewerkers van de klant
- Klanten van de klant
- Websitebezoekers

Indien Verwerkersverantwoordelijke meent dat een van de bovengenoemde categorieën geen deel uitmaakt van de Verwerking die Verwerker in haar opdracht uitvoert dan wel meent dat de bovengenoemde opsomming moet worden uitgebreid, is het haar verantwoordelijkheid om dit kenbaar te maken bij Verwerker.

#### **1.5 Totstandkoming, duur en beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst**

De Verwerkersovereenkomst treedt in werking op het moment dat de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Focus Feedback wordt getekend. Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst en zal gelden voor zolang de Overeenkomst duurt.

Indien de Overeenkomst eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst automatisch; de Verwerkersovereenkomst kan niet apart worden opgezegd. Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zullen de lopende verplichtingen voor de Verwerker, zoals het melden van Datalekken en de plicht tot geheimhouding, blijven voortduren.

#### **2 Verwerken van Persoonsgegevens**

Verwerker verwerkt in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens zoals beschreven in artikel 1.4. De Verwerking houdt in dat de persoonsgegevens worden opgeslagen in de Dienst en voor Verwerking door geautoriseerde Medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke toegankelijk zijn.

De Verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke moet ervoor zorgen het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens duidelijk heeft vastgesteld. Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen van de Verwerking en neemt geen beslissingen over zaken als het gebruik van Persoonsgegevens, het verstrekken van Persoonsgegevens aan Derden en de bewaartermijn van de voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkte Persoonsgegevens.

Verwerkingsverantwoordelijke is wettelijk verplicht de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van privacy na te leven. In het bijzonder dient Verwerkingsverantwoordelijke vast te stellen of er sprake is van een rechtmatige grondslag voor het Verwerken van de Persoonsgegevens. Verwerker zorgt ervoor dat deze voldoet aan de op Verwerker van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van de Verwerking van Persoonsgegevens en de afspraken die zijn gemaakt in deze Overeenkomst. Verwerker zorgt ervoor dat alleen eigen medewerkers toegang hebben tot de Persoonsgegevens. De uitzondering hierop is opgenomen in artikel 5. Verwerker beperkt de toegang tot Medewerkers voor wie de toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden, waarbij de toegang beperkt is tot Persoonsgegevens die deze Medewerkers nodig hebben voor hun werkzaamheden. Verwerker zorgt er bovendien voor dat de Medewerkers die toegang hebben tot de Persoonsgegevens een juiste en volledige instructie hebben gekregen over de omgang met Persoonsgegevens en dat zij bekend zijn met de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen.

#### **3 Assistentie bij uitoefenen privacy rechten**



Voor zover nodig en mogelijk verleent Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke bijstand bij het vervullen van verplichtingen om verzoeken om uitoefening van rechten van Betrokkenen af te handelen. Als Verwerker (rechtstreeks) verzoeken ontvangt van Betrokkene(n) om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van Persoonsgegevens), dan zendt Verwerker deze verzoeken door naar een door Verwerkingsverantwoordelijke op te geven e-mailadres. Verwerker informeert de Betrokkene(n) hierover. Verwerkingsverantwoordelijke handelt deze verzoeken zelf af, waarbij Verwerker natuurlijk behulpzaam kan zijn als Verwerker in het kader van de Onderliggende opdracht toegang heeft tot deze Persoonsgegevens. Hiervoor kan Verwerker kosten in rekening brengen. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens niet voor enig ander doel dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerker mag de persoonsgegevens wel gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het analyseren van gebruik van de Dienst of statistisch onderzoek. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

#### **4 Geheimhoudingsplicht**

Verwerker is verplicht tot geheimhouding van de Persoonsgegevens die door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden verstrekt. Verwerker draagt ervoor zorg dat eenieder die onder het gezag van de Verwerker handelt, verplicht is tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan hij/zij kennisneemt.

#### **5 Sub-verwerkers**

Verwerker is gerechtigd om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik te maken van diensten van een Sub-verwerker binnen de Europese Economische Ruimte. Indien de Sub-verwerker gevestigd is in een land buiten de Europese Economische Ruimte, eerst na voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, welke toestemming Verwerkingsverantwoordelijke niet op onredelijke gronden zal onthouden. Verwerker verplicht de ingeschakelde Sub-verwerkers een Verwerkersovereenkomst te sluiten die in overeenstemming is met de relevante regelgeving en deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker zal de sub-Verwerkers alle nodige maatregelen laten nemen om geheimhouding van de Persoonsgegevens te verzekeren in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op diens eerste verzoek informeren over de identiteit en vestigingsplaats van de reeds door hem ingeschakelde Sub-verwerker(s) relevant voor de levering van de Dienst.

#### **6 Doorgifte aan derden**

Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing als Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan Derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan Derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een Derde te verstrekken. De Persoonsgegevens worden opgeslagen binnen de Europese Unie. Zonder het treffen van voldoende wettelijke/contractuele maatregelen is het Verwerker niet toegestaan om persoonsgegevens te bewerken of te doen bewerken in een land buiten de Europese Unie.

#### **7 Beveiligingsmaatregelen**

Bij het nemen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen. Verwerker heeft onder meer de onderstaande beveiligingsmaatregelen genomen:

- Er zijn logisch gescheiden systemen voor Ontwikkeling, Test en/of Acceptatie en Productie (OTAP).

- Er zijn maatregelen genomen voor detectie, preventie en herstellen om te beschermen tegen malware (virussen, trojans, spam, etc.) op de infrastructuur.
- Passende en getoetste data-backup processen.
- Toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden.
- Beperkte toegang tot productiedatabase.
- Encryptie (versleuteling) van wachtwoorden.
- Beveiligde communicatie met de server (HTTPS/SSL).
- Periodieke vulnerabilityscans en penetratietesten.
- Hosting bij een hosting provider, met ISO27001 & ISO9001-certificering.

Verwerkingsverantwoordelijke heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen die Verwerker heeft genomen en is van mening dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de Verwerking. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke als een van de beveiligingsmaatregelen substantieel wijzigt.

## 8 Datalekken

Als er sprake is van een Datalek dan stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarvan op de hoogte. Verwerker streeft ernaar dit te doen binnen 36 uur nadat het Datalek is ontdekt, of zo snel mogelijk nadat Verwerker daarover door de Sub-verwerkers is geïnformeerd.

In het geval van een beveiligingslek en/of een Datalek meldt Verwerker via e-mail en opvolgend telefonisch contact aan Verwerkingsverantwoordelijke het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

- De (vermeende) oorzaak is van het lek
- Het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg
- De (voorgestelde) oplossing.

Verwerker houdt Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van het verloop van de door Verwerker of de Sub-verwerkers naar aanleiding van het Datalek genomen maatregelen. De melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) is altijd de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke. Het (bij)houden van een register van Datalekken is de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke.

## 9 Vernietigen Persoonsgegevens na beëindiging

Na het beëindigen van deze Overeenkomst zal de Verwerker de achtergebleven Persoonsgegevens op een zorgvuldige en veilige manier vernietigen. Verwerker bewaart uitsluitend een kopie van de Persoonsgegevens als Verwerker hiertoe op grond van wet- of regelgeving verplicht is.

Verwerker zal op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke na de vernietiging van de Persoonsgegevens schriftelijk aan Verwerkingsverantwoordelijke verklaren dat Verwerker de Persoonsgegevens niet langer heeft. De kosten van het desgewenst verzamelen en overdragen van Persoonsgegevens bij het eindigen van de Overeenkomst zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke. Als Verwerkingsverantwoordelijke daarom vraagt dan geeft Verwerker vooraf een kosteninschatting.

## 10 Verantwoordingsplicht

Verwerker beantwoordt eventuele aanvullende vragen over de werkwijze zodat Verwerkingsverantwoordelijke een oordeel kan vormen over de naleving van deze Verwerkerovereenkomst. Als Verwerkingsverantwoordelijke de wijze waarop Verwerker deze Verwerkerovereenkomst naleeft wil laten inspecteren (een 'audit'), dan kan Verwerkingsverantwoordelijke hiertoe een verzoek aan Verwerker doen. Partijen zullen hierover gezamenlijk afspraken maken. De kosten van een inspectie zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke stelt aan Verwerker een kopie van het inspectierapport ter beschikking.

## 11 Aansprakelijkheid

Indien Verwerker schade veroorzaakt door het niet naleven van de afspraken in deze Verwerkersovereenkomst, de wettelijke regels en voorschriften op het gebied van bescherming van persoonsgegevens of het beveiligingsbeleid, is Verwerker voor deze schade aansprakelijk. Technische overmacht is uitgesloten.

Verwerker is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door

Verwerkingsverantwoordelijke niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving.

Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker ook voor aanspraken van Derden op grond van zulke schade. De vrijwaring geldt niet alleen voor de schade die Derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel), maar ook voor de kosten die Verwerker in verband daarmee moet maken, bijvoorbeeld in een eventuele juridische procedure, en de kosten van eventuele boetes die aan Verwerker worden opgelegd ten gevolge van handelen van Verwerkingsverantwoordelijke.

Een door de bevoegde toezichthouder (in NL: de Autoriteit persoonsgegevens) aan Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde bestuurlijke boete kan nimmer op Verwerker worden verhaald indien die bevoegde toezichthouder de mate van verwijtbaarheid van beide partijen bij het opleggen van de bestuurlijke boete heeft meegenomen en overeenkomstig (de) boete(s) aan (een der) Partijen heeft opgelegd.

## 12 Aanvullingen en wijziging Verwerkersovereenkomst

Een wijziging in de verwerkte Persoonsgegevens of in de beveiligingseisen, betrouwbaarheidseisen, de privacyregelgeving of eisen van Verwerkingsverantwoordelijke kan aanleiding zijn om deze Verwerkersovereenkomst aan te vullen of te wijzigen. Verwerkingsverantwoordelijke wordt geacht iedere wijziging van de Verwerkersovereenkomst te hebben geaccepteerd, indien Verwerkingsverantwoordelijke niet binnen 5 werkdagen na kennisgeving van de wijzigingen schriftelijk bezwaar hebt gemaakt.