

# Algemene voorwaarden

## Hellodialog

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Hellodialog te Haarlem, Kamer van Koophandel 63401274 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Hellodialog alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

### Artikel 1. Dienstverlening

1. Hellodialog stelt de online softwareapplicatie "Hellodialog" ("de Applicatie") beschikbaar voor Opdrachtgever, en kan daarnaast aanvullende werkzaamheden zoals advisering en ondersteuning verrichten ("de Diensten").
2. De overeenkomst tot gebruik van de Applicatie en/of levering van Diensten ("de Overeenkomst") komt tot stand door akkoord op een daartoe strekkend aanbod of offerte.
3. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met een aanbod of offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Hellodialog werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt deze als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Hellodialog verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
4. Het wijzigen van Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

### Artikel 2. Levering van de Diensten

1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten conform offerte door Hellodialog uitgevoerd worden, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Hellodialog aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Hellodialog worden verstrekt.
3. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Hellodialog het recht

bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Hellodialog is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

4. Hellodialog is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
5. Alle rechten van intellectuele eigendom op de Applicatie en op alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten berusten uitsluitend bij Hellodialog of diens licentiegevers.

### **Artikel 3. Beschikbaarheid van de Applicatie**

1. Hellodialog zal de Applicatie configureren voor gebruik door Opdrachtgever en een gebruikersaccount en wachtwoord beschikbaar stellen.
2. Hellodialog zich inspannen de Applicatie beschikbaar te laten zijn voor Opdrachtgever en voor de bijbehorende dienstverlening en om toegang tot door Hellodialog opgeslagen gegevens te realiseren. Hellodialog doet echter nadrukkelijk geen garanties over ononderbroken beschikbaarheid.
3. Hellodialog zal zich inspannen om van tijd tot tijd de Applicatie aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de Applicatie wezenlijk kunnen veranderen zal Hellodialog hier vooraf melding van doen aan Opdrachtgever. Echter, omdat de Applicatie via internet als dienst beschikbaar is, beslist Hellodialog welke aanpassingen op welk moment worden doorgevoerd.
4. Hellodialog zal zich inspannen om de Applicatie up-to-date te houden. Hellodialog is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s) en derden. Hellodialog is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de Applicatie niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Applicatie.

### **Artikel 4. Gebruiksvoorwaarden voor de Applicatie**

1. Opdrachtgever mag de Applicatie uitsluitend gebruiken voor één handelsmerk van zijn onderneming of instelling. Indien Opdrachtgever de Applicatie voor meerdere merken wil gebruiken, dient per merk een abonnement te worden afgenomen.
2. Opdrachtgever zal de Applicatie slechts inzetten voor eigen doeleinden en zal geen derden toegang verschaffen tot de Applicatie, met uitzondering van eigen werknemers of hulppersonen.
3. Opdrachtgever zal toegang tot de Applicatie niet aan derden verkopen, verhuren, in lease geven of uitlenen, al dan niet tegen betaling. Het vervaardigen van een

document en/of het verzenden van een mailing via de Applicatie ten behoeve van een niet bij de Overeenkomst betrokken partij is niet toegestaan.

4. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige gebruikers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen of netwerken. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Hellodialog, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Hellodialog, overige gebruikers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
5. Hellodialog zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen die Hellodialog neemt bij constatering van overtreding van dit artikel.

## **Artikel 5. Bepalingen ten aanzien van e-mailberichten**

1. Opdrachtgever garandeert dat alle in de Applicatie ingevoerde e-mailadressen of andere te gebruiken contactgegevens correct zijn en dat de betreffende ontvangers expliciet akkoord zijn gegaan met de ontvangst van de berichten die met de Applicatie dienen te worden verzonden, dan wel dat er een wettelijke bepaling is die haar het recht geeft om zonder expliciet akkoord deze berichten te mogen versturen. Op verzoek van Hellodialog zal Opdrachtgever hiervan bewijs overleggen.
2. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat de inhoud en opmaak van de berichten voldoet aan alle wettelijke eisen rondom elektronische communicatie, waaronder mede begrepen vermelding van zijn identiteit, contactgegevens en afmeldmogelijkheden en een expliciete, prominente vermelding van de Opdrachtgever als afzender van de mail. Deze verplichting geldt slechts voor zover de inhoud en opmaak door Opdrachtgever is verzorgd of aangeleverd.
3. Opdrachtgever is geheel verantwoordelijk voor de inhoud van de informatie die via de Applicatie verstuurd wordt. De inhoud en strekking van de geplaatste tekst en beeld mag in ieder geval niet van pornografische, discriminerende of anderszins aanstootgevende aard zijn, zulks ter beoordeling van Hellodialog.
4. Opdrachtgever dient zich te houden aan de relevante (internationale) wet- en regelgeving betreffende het intellectuele eigendom, zoals (maar niet beperkt tot) het auteursrecht. Bovendien verklaart Opdrachtgever op de hoogte te zijn van de relevante wetgeving omtrent het verzenden van ongevraagde commerciële, charitatieve en ideële e-mailberichten, in het bijzonder rond het verkrijgen van toestemming van de betrokken ontvangers en wanneer deze wel of niet nodig is. Opdrachtgever verklaart zijn handelen te hebben getoetst aan de door de ACM gestelde kaders.
5. Opdrachtgever zal een adequaat en wettelijk correct privacybeleid publiceren op haar website en andere plaatsen waar zij potentiële ontvangers om contactgegevens vraagt. Gebruiker zal naar dit privacybeleid verwijzen waar dat wettelijk relevant is. Op verzoek zal Opdrachtgever een kopie van dit privacybeleid aan Hellodialog

verstrekken.

6. De in lid 3 bedoelde inhoud zal worden gepresenteerd vanuit het eigen merk van Opdrachtgever. Het gebruik van handelsnamen van derden (inclusief van gelieerde ondernemingen) is alleen toegestaan met aparte toestemming van Hellodialog.

## **Artikel 6. Omgang met persoonsgegevens**

1. Gebruiker is zelf volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de verzamelde persoonsgegevens via de Applicatie, zulks in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en andere (internationale) relevante wet- en regelgeving. Tussen partijen wordt bij het sluiten van de Overeenkomst, tevens de Verwerkersovereenkomst gesloten zoals opgenomen in Bijlage 1.
2. Persoonsgegevens die Opdrachtgever middels het gebruik van de Applicatie onderbrengt op de systemen van Hellodialog blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever. Hellodialog zal in geen enkel geval de betreffende persoonsgegevens verkopen, verhuren, uitlenen of anderzijds aan derden verstrekken, tenzij Hellodialog hiertoe door enige dwingende bepaling van (inter-)nationale wetgeving wordt verplicht.
3. Bij beëindiging van de Overeenkomst tussen partijen of indien Hellodialog (om welke reden dan ook) haar activiteiten beëindigt, zal Hellodialog de persoonsgegevens die eigendom zijn van Opdrachtgever digitaal aanleveren.

## **Artikel 7. Ondersteuning aan Opdrachtgever**

1. Ondersteuning wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
2. Hellodialog zal zich inspannen bij een verzoek om ondersteuning zo snel mogelijk (op werkdagen tussen 9 en 18 uur) te reageren.

## **Artikel 8. Tarieven en betaling**

1. De vaste en variabele kosten voor het gebruik van de Applicatie is afhankelijk van het type abonnement waarvoor Opdrachtgever heeft gekozen. Aan het versturen van e-mail en SMS-berichten zijn extra kosten verbonden. Een eenmalig proefabonnement van 30 dagen is gratis.
2. Betalingen van bepaalde variabele kosten – zoals maar niet beperkt tot e-mail en sms berichten – geschiedt middels een kredietsysteem. Opdrachtgever koopt vooraf een bepaald aantal credits in naar keuze en besteedt deze aan variabelekostendiensten naar eigen inzicht. Credits worden niet gerestitueerd.
3. Voor Diensten of anders aangegeven variabele kosten zal Hellodialog maandelijks factureren op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren, tenzij in de offerte een andere wijze van vergoeding is gemeld.

4. Hellodialog zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.
5. De betalingstermijn van facturen is veertien dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, 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. In het bijzonder is Hellodialog in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen alsook de toegang tot de Applicatie te beëindigen.
7. Hellodialog is gerechtigd reiskosten te rekenen tegen haar uurtarief op basis van de reistijd enkele reis naar de locatie van de Opdrachtgever vanaf de vestigingsplaats van Hellodialog. De reistijd wordt gerekend in kwartieren, afgerond naar boven.

## **Artikel 9. Geheimhouding**

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Hellodialog zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennis neemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Hellodialog mag de kennis die wij hebben opgedaan bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voorzover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. Hellodialog is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
2. Iedere aansprakelijkheid van Hellodialog voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, reputatieschade, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
3. Het maximumbedrag uit lid 1 komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Hellodialog.
4. In afwijking van lid 1 is Hellodialog niet aansprakelijk voor schade als gevolg van om niet verrichte Diensten.
5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Hellodialog door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Hellodialog kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## **Artikel 11. Duur en opzegging**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van een maand of een jaar afhankelijk van het type abonnement waarvoor Opdrachtgever heeft gekozen. Na afloop van deze termijn wordt de Overeenkomst verlengd met eenzelfde periode, tenzij een der partijen schriftelijk opzegt met voor het jaar abonnement inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
2. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
3. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Hellodialog gerechtigd om vanaf een maand na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. Hellodialog zal bij beëindiging Opdrachtgever een kopie van deze gegevens verschaffen in een algemeen bruikbaar digitaal formaat.

4. De Overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

## **Artikel 12. Wijzigingen in Overeenkomst**

1. Hellodialog is steeds gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
2. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Hellodialog overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Hellodialog zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Hellodialog bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
3. Hellodialog mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.
4. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen.

## **Artikel 13. Slotbepalingen**

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. 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 bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Hellodialog gevestigd is.
2. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
4. De door Hellodialog ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Hellodialog steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.

## **BIJLAGE 1: Verwerkersovereenkomst**

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

Hellodialog is in de Overeenkomst de verwerker (“Verwerker”) van de persoonsgegevens. Gebruiker is in de Overeenkomst Verwerkersverantwoordelijke (“Verwerkersverantwoordelijke”). Hierna zullen beide partijen als Verwerkersverantwoordelijke en Verwerker worden aangehaald.

### **Overwegingen:**

- I. Verwerkingsverantwoordelijke heeft met Verwerker een of meer overeenkomsten gesloten tot het leveren van diverse diensten door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke of zal een dergelijke overeenkomst sluiten. Deze overeenkomst of deze overeenkomsten gezamenlijk wordt of worden hierna als “de Hoofdovereenkomst” aangeduid.
- II. Verwerker zal bij het uitvoeren van de Hoofdovereenkomst gegevens verwerken waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is en blijft. Tot die gegevens behoren persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679), hierna de “AVG”.
- III. Partijen willen, gelet op het bepaalde in artikel 28 lid 3 AVG, de voorwaarden van de verwerking van deze persoonsgegevens in deze overeenkomst vastleggen.

### **Overeenkomst:**

## **1 Toepassingsgebied**



- 1.1 Deze overeenkomst is van toepassing voor zover bij het leveren van de diensten onder de Hoofdovereenkomst een of meer verwerkingen plaatsvinden die zijn opgenomen in Bijlage 1.
- 1.2 De verwerkingen van Bijlage 1 die bij het leveren van de diensten plaatsvinden worden hierna: “de Verwerkingen” genoemd. De persoonsgegevens die daarbij worden verwerkt: “de Persoonsgegevens”.
- 1.3 Met betrekking tot de Verwerkingen is Verwerkingsverantwoordelijke de verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker de verwerker. De natuurlijke personen die onder de Hoofdovereenkomst feitelijk gebruik maken van de diensten van Verwerker en, eventueel, hun vertegenwoordigers, worden hierna ook als “de Eindgebruikers” aangeduid.
- 1.4 Alle begrippen in deze overeenkomst hebben de betekenis die daar in de AVG aan wordt gegeven.
- 1.5 Indien meer en andere persoonsgegevens in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt of indien anders wordt verwerkt dan in dit artikel omschreven, geldt deze overeenkomst zoveel mogelijk ook voor die verwerkingen.
- 1.6 De bijlagen maken onderdeel uit van deze overeenkomst. Het gaat om:
- Bijlage 1 de Verwerkingen, de Persoonsgegevens en de bewaartermijnen;
  - Bijlage 2 de subverwerkers en categorieën subverwerkers die Verwerkingsverantwoordelijke goedkeurt.

## **2 Onderwerp**

- 2.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft en houdt volledige zeggenschap over de Persoonsgegevens. Indien de Verwerkingsverantwoordelijke de Persoonsgegevens niet zelf verwerkt met gebruikmaking van de systemen van Verwerker, verwerkt Verwerker uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. De Hoofdovereenkomst geldt als een generieke instructie ter zake.
- 2.2 De Verwerkingen geschieden uitsluitend in het kader van de Hoofdovereenkomst. Verwerker verwerkt Persoonsgegevens niet anders dan in de Hoofdovereenkomst voorzien. Met name gebruikt de Verwerker de Persoonsgegevens niet voor eigen

doeleinden.

2.3 Verwerker verricht de Verwerkingen op behoorlijke en zorgvuldige wijze.

### **3 Beveiligingsmaatregelen**

3.1 Verwerker neemt alle technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die op grond van de AVG en in het bijzonder op grond van artikel 32 AVG van haar worden geëist.

3.2 Verwerker draagt ervoor zorg dat personen, niet beperkt tot werknemers, die bij Verwerker deelnemen aan de Verwerkingen zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting ter zake van de Persoonsgegevens.

### **4 Datalekken**

4.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte stellen van iedere “inbreuk in verband met persoonsgegevens” als bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG. Zo’n inbreuk wordt hierna: “Datalek” genoemd.

4.2 Verwerker verschaft Verwerkingsverantwoordelijke tijdig alle informatie die zij bezit en die nodig is om aan de verplichtingen uit artikel 33 AVG te voldoen. Verwerker verschaft de betreffende informatie overigens zo snel mogelijk in een door Verwerker te bepalen gangbaar formaat.

4.3 Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke over een Datalek niet op de hoogte indien het aanstonds duidelijk is dat dat Datalek geen risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Indien er ruimte is voor twijfel daaromtrent, meldt Verwerker het Datalek wel aan de Verwerkingsverantwoordelijke teneinde deze in staat te stellen omtrent een eventuele melding van het Datalek een eigen oordeel te vormen. Verwerker zal álle inbreuken, ook die niet aan de Verwerkingsverantwoordelijke gemeld hoeven te worden, documenteren, en die documentatie eenmaal per kwartaal aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken.

4.4 Het is uitsluitend aan Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen of een bij Verwerker geconstateerd Datalek wordt gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan

betreffende betrokkenen.

## **5 Inschakeling subverwerkers**

5.1 Verwerker is niet gerechtigd bij de Verwerking een derde als subverwerker in te schakelen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke kan ook betrekking hebben op een bepaalde soort derden.

5.2 Indien Verwerkingsverantwoordelijke zijn toestemming geeft, draagt Verwerker ervoor zorg dat de betreffende derde een overeenkomst sluit waarin hij zich tenminste houdt aan dezelfde wettelijke verplichtingen als die Verwerker heeft.

5.3 Ingeval de toestemming betrekking heeft op een bepaalde soort derden, licht Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke in over de door hem ingeschakelde subverwerkers. Verwerkingsverantwoordelijke kan dan bezwaar maken tegen toevoegingen of vervangingen met betrekking tot de subverwerkers van Verwerker.

5.4 Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij toestemming voor het inschakelen van de in Bijlage 2 opgenomen subverwerkers en/of categorieën van subverwerkers.

## **6 Geheimhoudingsplicht**

6.1 Verwerker houdt de Persoonsgegevens geheim. Verwerker draagt ervoor zorg dat de Persoonsgegevens niet direct of indirect ter beschikking komen van derden. Onder derden wordt ook het personeel van Verwerker begrepen voor zover het niet noodzakelijk is dat zij kennis nemen van de Persoonsgegevens. Dit gebod geldt niet indien in deze overeenkomst anders is bepaald en/of voor zover een wettelijk voorschrift of vonnis tot enige bekendmaking verplicht.

6.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte stellen van ieder verzoek tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de Persoonsgegevens, in strijd met de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsplicht.

## **7 Bewaartermijnen en wissen**

- 7.1 Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het bepalen van de bewaartermijnen met betrekking tot de Persoonsgegevens. Voor zover Persoonsgegevens onder controle van de Verwerkingsverantwoordelijke zijn (bijvoorbeeld in het geval van hosting diensten) wist hij die zelf tijdig.
- 7.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens binnen dertig dagen na het einde van de Hoofdovereenkomst wissen of, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, aan deze overdragen, tenzij de Persoonsgegevens langer bewaard moeten worden, zoals in het kader van (wettelijke) verplichtingen van Verwerker, dan wel indien Verwerkingsverantwoordelijke verzoekt Persoonsgegevens langer te bewaren en Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke over de kosten en overige voorwaarden van dat langere bewaren overeenstemming bereiken, dit laatste onverminderd de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke de wettelijke bewaartermijnen in acht te nemen. Een eventuele overdracht aan de Verwerkingsverantwoordelijke geschiedt op kosten van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.3 Verwerker zal op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke verklaren dat het wissen in het voorgaande lid bedoeld heeft plaatsgevonden. Verwerkingsverantwoordelijke kan op eigen kosten een controle laten uitvoeren of dat inderdaad is gebeurd. Artikel 10 van deze overeenkomst is van toepassing op die controle. Verwerker zal voor zover nodig alle subverwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van de Persoonsgegevens op de hoogte stellen van een beëindiging van de Hoofdovereenkomst en zal hen instrueren te handelen zoals hierin bepaald is.
- 7.4 Tenzij partijen anders afspreken, draagt Verwerkingsverantwoordelijke zelf zorg voor een back up van de Persoonsgegevens.

## **8 Rechten van betrokkenen**

- 8.1 Indien Verwerkingsverantwoordelijke zelf toegang heeft tot de Persoonsgegevens voldoet hij zelf aan alle verzoeken van de betrokkenen met betrekking tot de Persoonsgegevens. Verwerker zal eventueel door Verwerker ontvangen verzoeken onverwijld aan Verwerkingsverantwoordelijke doorgeven.
- 8.2 Alleen voor zover het in het voorgaande lid bedoelde niet mogelijk is, zal Verwerker zijn

volledige en tijdige medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke om:

- (i) na goedkeuring van en in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke betrokkenen toegang te laten krijgen tot de hun betreffende Persoonsgegevens,
- (ii) Persoonsgegevens te verwijderen of te corrigeren,
- (iii) aan te tonen dat Persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn (of, ingeval Verwerkingsverantwoordelijke het er niet mee eens is dat de Persoonsgegevens incorrect zijn, het feit vast te leggen dat de betrokkene zijn Persoonsgegevens als incorrect beschouwt)
- (iv) de betreffende Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke dan wel aan een door de Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen derde te verstrekken in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm en
- (v) Verwerkingsverantwoordelijke anderszins in de gelegenheid te stellen om aan zijn verplichtingen onder de AVG of aan andere toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van de Persoonsgegevens te voldoen.

8.3 De kosten van en eisen aan de in het voorgaande lid genoemde medewerking stellen partijen gezamenlijk vast. Zonder een afspraak daaromtrent zijn de kosten voor de Verwerkingsverantwoordelijke.

## **9 Aansprakelijkheid**

9.1 Verwerkingsverantwoordelijke draagt, onder meer, de verantwoordelijkheid en is uit dien hoofde volledig aansprakelijk voor (het gestelde doel van) de Verwerkingen, het gebruik en de inhoud van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden, de duur van de opslag van de Persoonsgegevens, de wijze van verwerking en de daartoe gehanteerde middelen.

9.2 Verwerker is jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst.

## **10 Controle**

10.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de naleving van de bepalingen van

deze overeenkomst eenmaal per jaar op eigen kosten te controleren of deze te laten controleren door een onafhankelijke registeraccountant of registerinformaticus.

10.2 Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat wordt voldaan aan de verplichtingen in artikel 28 AVG. Indien de door de Verantwoordelijke ingeschakelde derde een instructie geeft die naar mening van de Verwerker inbreuk oplevert op de AVG dan stelt de Verwerker de Verantwoordelijke daarvan onmiddellijk in kennis.

10.3 Het onderzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal zich altijd beperken tot de systemen van Verwerker die voor de Verwerkingen worden gebruikt. Verwerkingsverantwoordelijke zal de bij de controle gevonden informatie geheim houden en alleen gebruiken om de naleving door Verwerker van de verplichtingen uit deze overeenkomst te controleren en de informatie of delen daarvan zo snel als kan wissen. Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat eventuele ingeschakelde derden deze verplichtingen ook op zich nemen.

## **11 Overige bepalingen**

11.1 Wijzigingen van deze overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

11.2 Partijen zullen deze overeenkomst aanpassen aan gewijzigde of aangevulde regelgeving, aanvullende instructies van de relevante autoriteiten en voortschrijdend inzicht in de toepassing van de AVG (bijvoorbeeld door, maar niet beperkt tot, jurisprudentie of rapporten), de introductie van standaardbepalingen en/of andere gebeurtenissen of inzichten die een dergelijke aanpassing nodig maken.

11.3 Deze overeenkomst duurt zolang de Hoofdovereenkomst duurt. De bepalingen van deze overeenkomst blijven gelden voor zover nodig voor de afwikkeling van deze overeenkomst en voor zover die bedoeld zijn het einde van deze overeenkomst te overleven. Tot die laatste categorie bepalingen behoren onder meer, zonder daartoe te zijn beperkt, de bepalingen omtrent geheimhouding en geschillen.

11.4 Deze overeenkomst prevaleert boven alle overige overeenkomsten tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker.

11.5 Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

11.6 Partijen zullen hun geschillen verband houdende met deze overeenkomst uitsluitend voorleggen aan de Rechtbank Amsterdam.

## **Bijlage 1**

### *Verwerkingen van persoonsgegevens en bewaartermijnen*

Deze bijlage is onderdeel van de Verwerkersovereenkomst.

#### **I. De Persoonsgegevens die partijen verwachten te verwerken:**

- Naam, adres, woonplaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Geboortedatum
- Geslacht
- Beroep
- Lifestylekenmerken (o.a. gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses, demografische kenmerken)
- Gegevens met betrekking tot transacties/donaties/aankoopgeschiedenis/betalingen

#### **II. Het gebruik (= wijze(n) van verwerking) van de Persoonsgegevens en de doeleinden van en de middelen voor de verwerking:**

Verwerkersverantwoordelijke slaat de Persoonsgegevens op in de applicatie van Verwerker met als doel deze te gebruiken voor e-mailcampagnes.

De algemene Persoonsgegevens en de Gegevens met betrekking tot transacties/donaties/aankoopgeschiedenis/betalingen worden gebruikt door Verwerker om de e-mailmarketing relevanter te maken voor de ontvanger.

#### **III. De gebruiks- en bewaartermijnen van de (verschillende soorten) Persoonsgegevens:**



De gebruiks- en bewaartermijnen van de volgende generieke persoonsgegevens zijn gelijk aan de duur van de overeenkomst tussen verwerker en verwerkersverantwoordelijke. Deze gegevens moet je beschikbaar hebben om goede e-mailcampagnes te kunnen sturen;

Naam, adres, woonplaats

- o Telefoonnummer
- o E-mailadres
- o Geboortedatum
- o Geslacht
- o Beroep
- o Lifestylekenmerken (o.a. gezinssamenstelling, woonsituatie, interesses, demografische kenmerken)

De verwerkersverantwoordelijke is zelf verantwoordelijk voor de bewaartermijn van: Gegevens met betrekking tot transacties/donaties/aankoopgeschiedenis/betalingen. In de applicatie kan de verwerker de data ouder dan een bepaalde datum verwijderen.

De bewaartermijn van Open en klik gedrag van ontvangers is 12 maanden, omdat deze na die periode worden geanonimiseerd.

## **Bijlage 2**

### *Categorieën van subverwerkers*

Deze bijlage is onderdeel van de Verwerkersovereenkomst.

In de applicatie, in het AVG onderdeel van de Help & Servicesectie, vind je een complete en up-to-date [lijst van de categorieën](#) subverwerkers van de Verwerker Hellodialog, zoals genoemd in art. 5.4 van deze overeenkomst.

Verwerker brengt de Verwerkersverantwoordelijk op de hoogte, wanneer er een wijziging in de een subverwerkerslijst is aangebracht. Binnen 4 weken na deze notificatie heeft Verwerker het recht bezwaar te maken en de overeenkomst op te zeggen.