



Verwerkersovereenkomst tussen Sendy en u als klant.

Partijen:

De besloten vennootschap KEENDELIVERY BV h.o.d.n. SENDY, statutair gevestigd en kantoorhoudende te (3905 KW) aan de Wiltonstraat 41, 3^e verdieping te Veenendaal, hierna te noemen: "**Verwerker**", ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door J.H. de Baat in diens hoedanigheid van algemeen directeur;

en

U, als klant van Sendy, volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gezien als: "**Verwerkingsverantwoordelijke**".

hierna gezamenlijk aangeduid als: "Partijen", Verklaaren te zijn overeengekomen een Verwerkersovereenkomst.

Inhoud van deze Overeenkomst

Naar aanleiding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ook bekend onder de General Data Protection Regulation (GDPR) - welke van toepassing zal zijn per 25 mei 2018 - zal een aantal verplichtingen met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens van kracht gaan.

Sendy verzamelt en verwerkt deze Persoonsgegevens ten behoeve van het genereren van verzendlabels en neemt de bijbehorende verplichtingen omtrent deze verwerking zeer serieus.

Deze Overeenkomst – welke onderdeel uitmaakt van de algemene voorwaarden van Sendy – overlegt de wijze hoe Sendy, als gegevensverwerker, omgaat met alle Persoonsgegevens en data en tevens wat er van u als Verwerkingsverantwoordelijke te verwachten valt.

Overwegingen:

- a) Verantwoordelijke en Verwerker zijn een Overeenkomst aangegaan met betrekking tot de pakketzendingen. Voor deze dienstverlening is het noodzakelijk dat Verwerker Persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Verantwoordelijke. In bijlage 1 is de aard van deze Persoonsgegevens nader gespecificeerd.
- b) In overeenstemming met de AVG zijn Partijen verplicht om in een Verwerkersovereenkomst nadere afspraken te maken over de Verwerkingen die plaatsvinden.
- c) Partijen wensen in deze Verwerkersovereenkomst de afspraken over de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van geleverde diensten vast te leggen.



De partijen zijn het volgende overeengekomen:

Artikel 1. Definities

1.1 Onderstaande begrippen worden geïnterpreteerd volgens de AVG. Tot 25 mei 2018 worden de begrippen geïnterpreteerd volgens de vergelijkbare bepaling uit de Wbp.

Betrokkene:	Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
Verwerker:	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
Sub-verwerker:	Een andere verwerker die door de verwerker wordt ingezet om ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.
Verwerkingsverantwoordelijke/ Verantwoordelijke:	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
Bijzondere persoonsgegevens:	Dit zijn gegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Alsmede persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen.
Datalek/Inbreuk in verband met persoonsgegevens:	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot - of waarbij redelijkerwijs niet uit te sluiten valt dat die kan leiden tot - de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.
Derden:	Anderen dan u en wij en onze medewerkers.
Meldplicht Datalekken:	De verplichting tot het melden van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (in sommige gevallen) aan betrokkene(n).
Medewerkers	Personen die werkzaam zijn bij u of bij ons, ofwel in dienstbetrekking dan wel tijdelijk ingehuurd.
Overeenkomst:	Deze verwerkersovereenkomst.



Persoonsgegevens:

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de betrokkene) die in het kader van de "Onderliggende opdracht" worden verwerkt; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

- 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

Verwerken / Verwerking:

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, 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.

AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringswet van deze verordening. De AVG vervangt de Wet bescherming persoonsgegevens per 25 mei 2018.

Anonimiseren

Het verwerken van persoonsgegevens op zodanige wijze dat de persoonsgegevens niet meer aan een specifieke betrokkene kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en technische en organisatorische maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon worden gekoppeld;



Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Overeenkomst is een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Verwerker. Alle bepalingen in deze Overeenkomst staan boven bepalingen uit de algemene voorwaarden, tenzij expliciet anders vermeld.

Artikel 3. Ingangsdatum en duur

- 3.1 Deze Overeenkomst met betrekking tot de Verwerking en verzameling van persoonsgegevens zal ingaan op 25 mei 2018.
- 3.2 De duur van deze Overeenkomst zal lopen tot aan het moment dat de Verwerkingsverantwoordelijke geen gebruik meer maakt van de services en diensten van Verwerker, met inachtneming van verplichtingen welke effect blijven sorteren, ook nadat het gebruik van de services en diensten van Verwerker wordt stopgezet.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheden

4.1 Verplichtingen verwerker

- 4.1.1 Verwerker handelt bij het verwerken van de persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 4.1.2 Alle Persoonsgegevens zoals genoemd in Bijlage 1 zullen enkel worden verwerkt in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke, tenzij bij wet anders is bepaald en slechts voor zover nodig voor de uitvoering van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst
- 4.1.3 Verwerker houdt een register bij met hierin alle verwerkingsactiviteiten die namens de verwerkingsverantwoordelijke worden uitgevoerd.

4.2 Verplichtingen Verantwoordelijk

- 4.2.1 Verantwoordelijke is ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens krachtens deze Verwerkersovereenkomst de 'Verwerkingsverantwoordelijke' zoals omschreven in artikel 4 lid 7 AVG.
- 4.2.2 Verantwoordelijke staat ervoor in dat de Verwerking (inclusief de verzameling en de doorgifte naar Verwerker) van Persoonsgegevens overeenkomstig de Verwerkersovereenkomst in overeenstemming is met de AVG en andere, van toepassing zijnde wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 4.2.3 Verantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Verantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken of claims die hiermee verband houden.

Artikel 5. Maatregelen en beveiliging

- 5.1 De Verwerker zal alle passende Technische- en Organisatorische maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen enige vorm van verlies of onrechtmatige verwerking, conform artikel 24 en 25 AVG. Van u als Verwerkingsverantwoordelijke, wordt hetzelfde geacht. De genomen Technische- en Organisatorische maatregelen staan beschreven in bijlage 2.
- 5.2 Verwerkingsverantwoordelijke heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in dit artikel en bevestigt dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de risico's van de Verwerking.

Artikel 6. Personeel en geheimhouding

- 6.1 De verzamelde Persoonsgegevens zullen te allen tijde geheimgehouden worden, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. In zo een geval dient Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke altijd op de hoogte brengen. Verwerker zal zorgdragen dat bij uitvoering alleen geautoriseerd personeel en door Verwerker ingeschakelde geautoriseerde derden toegang krijgen tot Persoonsgegevens.
- 6.2 De medewerkers van Verwerker en alle betrokkene partijen zijn allen verplicht tot geheimhouding van Persoonsgegevens. Verwerker draagt er zorg voor dat al haar medewerkers van deze maatregelen op de hoogte zijn, zodat zij bekend zijn met de inhoud van deze Overeenkomst en de bijbehorende bepalingen. Van Verantwoordelijke wordt hetzelfde geacht.

Artikel 7. Naleving en waarborging

- 7.1 De Verantwoordelijke is gerechtigd naleving van de hiervoor onder artikel 4 genoemde beveiligingsmaatregelen in verband met de Verwerkingsactiviteiten die onder deze Verwerkersovereenkomst vallen, te (laten) onderzoeken (het 'Onderzoek'). Op verzoek zal Verwerker Verantwoordelijke in staat stellen om de Verwerkingen te (laten) controleren op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen tijdstip. Verwerker zal in alle redelijkheid haar medewerking verlenen aan een dergelijk Onderzoek.
- 7.2 Het Onderzoek kan niet vaker dan eenmaal per jaar bij Verwerker worden uitgevoerd.
- 7.3 Verantwoordelijke kan besluiten een onderzoeksinstantie het Onderzoek te laten uitvoeren. De onderzoeksinstantie dient, naar het redelijk oordeel van Verantwoordelijke, neutraal en deskundig te zijn. Verantwoordelijke ziet erop toe dat de onderzoeksinstantie van haar bevindingen tegenover derden tot geheimhouding verplicht is.
- 7.4 Verantwoordelijke zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met het Onderzoek betalen, met inbegrip van redelijke door Verwerker gemaakte interne kosten.
- 7.5 Indien naar aanleiding van het Onderzoek in redelijkheid gegeven verzoeken tot aanpassing van het beveiligingsbeleid of -maatregelen worden gevraagd, zal de Verwerker deze binnen 6 maanden implementeren.
- 7.6 Verantwoordelijke zal Verwerker een exemplaar van het rapport van het Onderzoek verstrekken.
- 7.7 De Autoriteit Persoonsgegevens mag, naast Verantwoordelijke, toezien op de naleving van de beveiligingsmaatregelen. Verwerker zal de Autoriteit Persoonsgegevens in staat stellen de Verwerkingen te (laten) controleren.

Artikel 8. Datalekken

- 8.1 Bij een eventueel Datalek, zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daar binnen 48 uur van op de hoogte brengen. Hierbij zal u voorzien worden van alle informatie welke u redelijkerwijs van Verwerker kunt verlangen.
- 8.2 Verwerker zal alle medewerking verlenen welke redelijkerwijs verlangd kan worden ten tijde van een eventueel Datalek. De gemaakte kosten voor Verwerker kunnen doorberekend worden aan Verwerkingsverantwoordelijk.

Artikel 9. Inschakeling van sub-verwerkers en Derden

- 9.1 Verwerker is gerechtigd gebruik te maken van sub-verwerkers om zo werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan (een) derde partij(en). Deze partijen zullen dan als sub-verwerker optreden. In deze gevallen zijn de volgende voorwaarden van kracht:
 - a) Alle verplichtingen en voorwaarden die gegeven worden in deze overeenkomst zijn ook van kracht op de Sub-verwerker. Hiertoe wordt de Sub-verwerker dezelfde verplichtingen aangedragen als hoe in dit document beschreven voor Verwerker.
 - b) Aan Verwerkingsverantwoordelijke zal voorafgaand toestemming worden gevraagd over het inschakelen van Derden.

Artikel 10. Doorgifte Persoonsgegevens buiten de EER

- 10.1. Verwerker geeft geen Persoonsgegevens door aan, en Verwerkt Persoonsgegevens niet in, een land buiten de EER, tenzij:
 - a) Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte toestemming daartoe heeft gegeven;
 - b) Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de doorgifte is geïnformeerd over de Verwerking buiten de EER en daartegen binnen een redelijke termijn geen bezwaar heeft gemaakt; of
 - c) de doorgifte is toegestaan op basis van een andere grondslag onder de Wbp of de AVG.

Artikel 11. Verzoeken van Betrokkenen

- 11.1. Betrokkenen hebben op grond van de AVG recht op inzage, correctie, verwijdering en afscherming van hun Persoonsgegevens. Verwerker zal redelijke bijstand verlenen zodat Verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen als Betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG, zoals ok bij een klacht of een informatieverzoek. De kosten die Verwerker in dat kader maakt zal Verwerker doorberekenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 12. Bewaartermijn

- 12.1 Verwerker hanteert een bewaartermijn van de persoonsgegevens van één jaar, tenzij een langere bewaartermijn is vereist op grond van wettelijke verplichtingen of wanneer deze informatie beschikbaar moet blijven ten bate van eventuele controverse.
- 12.2 Na het verstrijken van de bewaartermijn, zullen alle gegevens geanonimiseerd worden. Indien gewenst, kunnen de gegevens op aanvraag eerder geanonimiseerd of verwijderd worden. Hiervoor dient een termijn van 2 werkdagen in acht genomen te worden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 13.1. Partijen zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen. Een beperking van aansprakelijkheid is niet mogelijk in geval van opzet of grove schuld.
- 13.2. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Verwerkersovereenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkenen.
- 13.3. Indien Verwerkingsverantwoordelijke niet in overeenstemming handelt met de AVG, de Wbp, de en/ of andere wet- en regelgeving, zal zij Verwerker vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden als gevolg van deze nalatigheid, zoals boetes en schade.
- 13.4. Verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die door de Verwerking is veroorzaakt wanneer bij de Verwerking door Verwerker niet is voldaan aan de specifiek tot Verwerker gerichte verplichtingen uit de AVG of als buiten, dan wel in strijd met, de rechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.
- 13.5. De in de Overeenkomst en de daarbij behorende Algemene Leveringsvoorwaarden overeengekomen beperking van aansprakelijkheid van Verwerker, is van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst. Indien en voor zover de Algemene Leveringsvoorwaarden geen deel uitmaken van de Overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Verwerker voor zaakschade beperkt tot een maximum van 50.000 euro per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis), en is gevolgschade, waaronder mede begrepen gederfde winst, reputatieschade, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop van personeel, aan derden verschuldigde boetes en vergoedingen en verminderde goodwill te allen tijde uitgesloten.

Artikel 14. Contact

- 14.1. Alle meldingen die worden gedaan op de grond van deze Verwerkersovereenkomst, dienen te worden gericht aan de in Bijlage 1 opgenomen Functionaris Gegevensbeheer. Indien relevant, kunnen meldingen schriftelijk gedaan worden aan een andere door Verwerkingsverantwoordelijke tijdens de duur van deze Overeenkomst bekendgemaakte Functionaris Gegevensbeheer.

Artikel 15. Slotbepalingen

- 15.1 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing, de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze overeenkomst.
- 15.2 In het geval dat één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst niet geldig blijkt te zijn, dan zal dit op geen invloed hebben op alle andere bepalingen gesteld in deze overeenkomst. De ongeldige bepaling zal direct herzien worden.
- 15.3 Deze overeenkomst is een aanvulling op de algemene voorwaarden van Sendy. Alle bepalingen in deze overeenkomst staan boven bepalingen uit de algemene voorwaarden, tenzij expliciet anders vermeld.



Bijlage 1. Verwerking

I. Contact Verwerker

Verwerker:	Sendy
Ter attentie van:	Wim Griffioen <i>in de hoedanigheid van Gegevens Functionaris</i>
Email:	privacy@sendy.nl
Telefoon:	0318-513813
Adres	Wilstonstraat 41, 3905 KW, Veenendaal

II. Bewaarde data Persoonsgegevens

Gegevens	Afzender (u. als klant)	Ontvanger (uw klant)
'Gewone' gegevens	Naam; Adres; Woonplaats; E-mail; Telefoonnummer; Bankrekeningnummer.	Naam; Adres; Woonplaats; E-mail; Telefoonnummer;
'Gevoelige' of 'bijzonder' gegevens	NVT	NVT

III. Doeleinde van de Verwerking De voornaamste doelen en het gebruik van de gegevensverwerking zijn als volgt:

- a) Het verwerken van gegevens van de verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het aanmaken en genereren van verzendlabels. Deze gegevens worden verwerkt, met als uiteindelijk doel de vervoerder te voorzien van alle bijbehorende informatie om verzendingen te kunnen versturen;
- b) Het optimaliseren van de service en de diensten van Verwerker. Hierbij kan gedacht worden aan kwaliteitsverbetering van het Portal en toekomstige zendingen;
- c) Ten behoeve van direct marketing.



Bijlage 2. Beveiligingsmaatregelen

- I. Er is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld. In het beleid zijn regels opgenomen over de omgang met Persoonsgegevens. Medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van dit beleid.
- II. Er is een procedure opgesteld met hierin de te nemen stappen bij een eventueel Datalek.
- III. Er wordt dagelijks een back-up gemaakt van de servers om beschadiging of verlies van (Persoons)gegevens te voorkomen.
- IV. Waar mogelijk is antivirus en antimalware software geïnstalleerd en actief.
- V. Er geldt een retentiebeleid waarin de bewaartermijnen van (Persoons)gegevens zijn opgenomen. Waar mogelijk is het verwijderen of anonimiseren van (Persoons)gegevens geautomatiseerd.
- VI. Medewerkers van verwerker zijn verplicht gebruik te maken van two-factor authenticatie waar dit mogelijk is.
- VII. Er is een procedure ingesteld om applicaties up-to-date te houden.
- VIII. Medewerkers van Verwerker maken gebruik van sterke wachtwoorden (minimaal 8 tekens, inclusief minimaal één nummer en één special karakter zoals !@#\$%^&()*) en gebruik niet hetzelfde wachtwoord voor verschillende systemen. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van een wachtwoordmanager.