

Verwerkersovereenkomst

1. Introductie

Deze Verwerkersovereenkomst ("VWO") is van toepassing op de overeenkomsten ("Overeenkomst") gesloten tussen Youvia B.V. ("Youvia") en haar zakelijke klant ("Contractant"), (tezamen "Partijen") die betrekking hebben op producten en diensten ("Diensten") aangeboden door Youvia waarbij persoonsgegevens van de Contractant worden verwerkt en maakt integraal onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden van Youvia. Door gebruik te maken van de Diensten van Youvia, gelden de Algemene Voorwaarden en geeft Contractant expliciet aan akkoord te zijn met de Algemene Voorwaarden, waaronder deze Verwerkersovereenkomst, die integraal deel uitmaakt van de Algemene Voorwaarden.

Het doel van deze VWO is om overeenstemming te bereiken over de privacy en gegevensbescherming van de persoonlijke gegevens van de Contractant (diens werknemers en eventueel diens eindklanten) in de levering van de diensten door Youvia. Deze VWO is de schriftelijke overeenkomst tussen Partijen conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG, EU 2016/679) en nieuwe richtlijnen en - wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens die van tijd tot tijd van kracht worden, zowel in Nederland als in de EU.

In geval van strijdigheid tussen bepalingen uit verschillende documenten, geldt de volgende rangorde:

1. deze VWO;
2. de Algemene Voorwaarden inclusief de desbetreffende Richtlijnen;
3. de Overeenkomst;
4. en de eventuele correspondentie tussen Contractant en Youvia.

2. Definities

Onderstaande begrippen hebben de betekenis die daaraan wordt gegeven in de Algemene verordening gegevensbescherming ("**AVG**").

Betrokkene: een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Datalek: 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.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna: de Betrokkene).

Verwerker: Youvia, die, op basis van de Overeenkomst, de Persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, eventueel met behulp van subverwerkers waarmee Youvia een met deze VWO vergelijkbare verwerkersovereenkomst heeft afgesloten.

Verwerking of Verwerkingsactiviteiten: 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.

Verwerkingsverantwoordelijke: de Contractant die de doeleinde(n) van de verwerking bepaalt alsook de wijze waarop de Persoonsgegevens worden verwerkt, op basis van diens schriftelijke instructie en onder diens verantwoordelijkheid.

3. Gegevensbescherming en verwerking van persoonsgegevens

3.1 Verplichtingen van Youvia en de Contractant

Youvia is gerechtigd om, ter uitvoering van de Overeenkomst en volgens expliciete schriftelijke instructie, onder verantwoordelijkheid van Contractant, Persoonsgegevens te verwerken. Contractant heeft het recht en de plicht om het doel en de methoden van de Verwerking van Persoonsgegevens nader te definiëren. Het onderwerp, het karakter en het doel van de Verwerking wordt nader in de Overeenkomst gedefinieerd.

Youvia zal alle redelijke schriftelijke instructies van Contractant in verband met de verwerking van de Persoonsgegevens opvolgen.

Youvia stelt Contractant onmiddellijk op de hoogte indien diens instructies in strijd worden geacht te zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens. In dat geval kan Youvia direct de opvolging van de instructies van Contractant beëindigen.

Youvia zal bij de verwerking van Persoonsgegevens handelen in overeenstemming met deze VWO, de AVG en andere wet- en regelgeving. De Persoonsgegevens die Youvia verwerkt, kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld werknemers en/of klanten van Contractant en overige natuurlijke personen in relatie tot Contractant. Een overzicht van de Persoonsgegevens, de categorieën Betrokkenen en de doeleinden waarvoor de Persoonsgegevens die ten behoeve van Contractant worden verwerkt is nader gedefinieerd in Bijlage 1 bij deze VWO.

De door Youvia te verwerken Persoonsgegevens, op welke wijze dan ook verkregen, zijn en blijven altijd eigendom van Contractant, waarover Youvia geen zelfstandige zeggenschap heeft, noch gerechtigd is om deze voor eigen doeleinden te verwerken. Youvia zal de Persoonsgegevens strikt vertrouwelijk houden en deze niet aan derden ter beschikking stellen tenzij dit noodzakelijk of toegestaan is ingevolge de Overeenkomst, in het geval hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Contractant is verkregen, of indien een toezichthouder, op grond van een wettelijk voorschrift, Youvia daartoe verplicht.

Contractant garandeert dat diens Verwerking van Persoonsgegevens geschiedt in overeenstemming met de AVG en dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de Verwerkingsactiviteiten onder de Overeenkomst, rechtmatig zijn. De grondslag voor de Verwerking(en) onder de Overeenkomst zal Contractant registreren in zijn eigen verwerkingsregister. Contractant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de eventueel benodigde toestemming voor de Verwerking. Daarnaast is de Contractant

aansprakelijk voor het opstellen van zijn privacybeleid, het up-to-date houden ervan, het informeren van de Betrokkenen en voor meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Youvia heeft het recht om anonieme en statistische gegevens te verzamelen over het gebruik van de Diensten op grond van de Overeenkomst, waarbij geen tot Contractant of Betrokkenen herleidbare Persoonsgegevens worden gebruikt, en te gebruiken voor het verder analyseren en ontwikkelen van de Diensten.

3.2 Verwijderen of retourneren van Persoonsgegevens

Na het verstrijken van de Overeenkomst en op basis van het bepaalde in het verwerkingsregister van Youvia, zal Youvia alle Persoonsgegevens van Contractant verwijderen of, tegen redelijke kosten, retourneren, e.e.a. volgens de specifieke instructies van de Contractant, en alle duplicaten ervan verwijderen, tenzij de toepasselijke wetgeving de verdere retentie van de Persoonsgegevens vereist. Deze verplichtingen zijn van overeenkomstige toepassing op de door Youvia ter uitvoering van de Overeenkomst betrokken subverwerkers en Youvia zal waarborgen dat de betrokken subverwerkers hieraan uitvoering geven.

3.3 Subverwerkers

Youvia heeft het recht om subverwerkers te gebruiken voor het verwerken van Persoonsgegevens van de Contractant in de uitvoering van de Overeenkomst. Youvia is verantwoordelijk voor de toerekenbare tekortkomingen van haar subverwerkers als voor het eigen handelen en zal soortgelijke schriftelijke overeenkomsten afsluiten met de betreffende subverwerker met minimaal dezelfde verplichtingen als voor Youvia gelden op basis van deze Bijlage en die voortvloeien uit de AVG. Daarnaast zal Youvia toezien op de naleving daarvan door de subverwerker. Op verzoek zal Youvia de Contractant vooraf op de hoogte brengen van subverwerkers die Youvia van plan is te gebruiken bij de verwerking van de persoonsgegevens in overeenstemming met de Overeenkomst. De Contractant heeft het recht zich op redelijke gronden te verzetten tegen het gebruik van een nieuwe subverwerker.

3.4 Youvia's verplichting om assistentie te verlenen

Youvia zal, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de soort en hoeveelheid te verwerken Persoonsgegevens, Contractant zoveel mogelijk haar medewerking verlenen en zal diens redelijke instructies opvolgen, met als doel Contractant in staat te stellen om te voldoen aan diens wettelijke verplichtingen, waaronder het informeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de Betrokkene.

Deze verplichtingen kunnen betrekking hebben op gegevensbeveiliging, het melden van datalekken, het eventueel uitvoeren van Privacy Impact Assessments (PIA) en verplichtingen inzake voorafgaand overleg. Youvia is verplicht om de Contractant alleen bij te staan voor zover toepasselijke wetgeving dit verplicht voor de verwerking van Persoonsgegevens. Indien niet anders is overeengekomen is Youvia gerechtigd om de kosten van deze assistentieverlening te factureren overeenkomstig de geldende tarievenlijst van Youvia.

Alle verzoeken van Betrokkenen gericht aan Youvia inzake de uitoefening van de in de AVG neergelegde rechten, waaronder het recht op inzage, op rectificatie en aanvulling, op vergetelheid en het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking op grond de Overeenkomst zullen onmiddellijk ter beantwoording doorgestuurd worden naar

Contractant. Het is de verplichting van de Contractant om dergelijke verzoeken tijdig te beantwoorden.

Op verzoek van de Contractant zal Youvia hem zoveel mogelijk met technische en organisatorische middelen ondersteunen en steeds tijdige medewerking verlenen bij het voldoen aan de verzoeken.

Youvia zal alle verzoeken van toezichthoudende autoriteiten, waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens, inzake de Verwerkingen rechtstreeks doorsturen naar de Contractant ter verdere beantwoording. Tenzij anders overeengekomen is Youvia niet bevoegd om Contractant te vertegenwoordigen of namens de Contractant te handelen in relatie tot autoriteiten die toezicht houden op de Contractant.

Youvia zal Contractant op de hoogte stellen van ieder verzoek van een toezichthouder en/of gerechtelijke instantie tot kennisneming, verstrekking of andere vorm van opvragen en mededeling van de Persoonsgegevens, tenzij toepasselijke wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

4. Verwerking buiten de EU/EER zone

Youvia zal, tenzij zij hiervoor voorafgaande toestemming heeft verkregen van Contractant, geen Persoonsgegevens verwerken of laten verwerken door haarzelf of door subverwerkers in landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") zonder een passend beschermingsniveau.

Voor de overdracht of Verwerking van Persoonsgegevens buiten de EU/EER dient schriftelijke overeenstemming te bestaan tussen Youvia en Contractant over de toepasselijkheid van een 'adequaateheidsbesluit' (art. 45 AVG) dan wel op basis van 'passende waarborgen', waaronder het 'modelcontract' c.q. de SCC's (art. 46.2.c AVG) of op basis van 'bindende bedrijfsvoorschriften' (art. 47 AVG).

5. Het uitvoeren van audits

De Contractant of een door de Contractant geautoriseerde auditor (maar geen concurrent van Youvia) heeft het recht om toe te (laten) zien op de naleving van de door Youvia genomen maatregelen die zijn gericht op de dienstverlening zoals opgenomen in de Overeenkomst, zoals vastgelegd in deze VWO.

Youvia stelt Contractant, indien Contractant daarom verzoekt, maximaal eenmaal per jaar in de gelegenheid op een door partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen datum en tijdstip (uiterlijk 14 dagen voor de inspectie), zulks te (laten) controleren door een gecertificeerde auditor of derde.

De audit zal op een manier worden uitgevoerd die de dagelijkse operatie van Youvia en/of haar subverwerkers noch de uitvoering van hun verplichtingen jegens derden, niet belemmert.

De vertegenwoordigers van de Contractant en de auditor zullen voorafgaand aan de audit een door Youvia voorgelegde geheimhoudingsverklaring ondertekenen. De externe kosten van deze controle komen voor rekening van Contractant. De partijen zijn verantwoordelijk voor de eigen kosten als gevolg van de controle.

6. Gegevensbeveiliging

Youvia zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, in standhouden en indien nodig aanpassen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel enige

andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de aard, de omvang, de context en het doel van de verwerking, bezien in relatie tot de speciale risico's van de betreffende Verwerking en de gevoeligheid van de Verwerkte Persoonsgegevens, de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau, gelet op de waarschijnlijkheid en ernst van de uiteenlopende risico's die de verwerking en van te beschermen gegevens meebrengen, en welke voldoen aan het bepaalde in artikel 32 AVG.

Contractant is verplicht ervoor te zorgen dat Youvia op de hoogte wordt gebracht van alle relevante omstandigheden met betrekking tot Persoonsgegevens die Contractant aan Youvia overdraagt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, zoals risicobeoordelingen en de Verwerking van speciale categorieën van Betrokkenen die van invloed (kunnen) zijn op de technische en organisatorische maatregelen overeenkomstig deze VWO.

Youvia zal de te Verwerken Persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en zal de werknemers, vertegenwoordigers en/of subverwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van de Persoonsgegevens van de vertrouwelijke aard van de Persoonsgegevens op de hoogte stellen.

Youvia zal waarborgen dat betrokken personen en partijen een geheimhoudingsovereenkomst hebben getekend en zal ervoor zorgen dat de bij de Verwerking betrokken werknemers, vertegenwoordigers en/of subverwerkers zich houden aan de toepasselijke geheimhoudingsverplichtingen.

7. Informeren over datalekken of privacy inbreuken

Zodra Youvia kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens informeert zij Contractant zonder onredelijke vertraging waarbij het streven is om dit uiterlijk binnen 24 uur na kennisneming te melden.

Youvia zal daarbij Contractant alle relevante informatie verstrekken doch voor zover de informatie in kwestie beschikbaar is zal Youvia ten minste het volgende gegevens verstrekken: (1) de aard van de data-inbreuk, (2) de (mogelijk) getroffen categorieën gegevens, (3) de omvang van de getroffen betrokkenen, (4) de waarschijnlijke gevolgen van het inbreuk, en (5) de maatregelen die getroffen zijn of zullen getroffen worden om de inbreuk op te lossen dan wel de gevolgen/schade zoveel mogelijk te beperken.

Youvia zal de maatregelen treffen die redelijkerwijs van haar kunnen worden verwacht om de inbreuk zo snel mogelijk te herstellen dan wel eventuele verdere gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Youvia zal Contractant te allen tijde haar medewerking verlenen en zal de redelijke instructies van Contractant opvolgen, met als doel Contractant in staat te stellen om te voldoen aan diens wettelijke verplichting, waaronder het informeren van de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene(n) en eventueel andere derden.

Meldingen die worden gedaan op grond van dit artikel worden gericht aan de betreffende werknemer van Contractant die is belast met gegevensbescherming en privacy en wiens contactgegevens schriftelijk tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan Youvia zijn bekendgemaakt.

8. Overige bepalingen

De aansprakelijkheid van Youvia voor eventuele schade welke voortvloeit uit of verband houdt met haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen uit deze

VWO of haar specifiek tot Youvia als Verwerker gerichte verplichting uit de AVG, is beperkt tot directe schade van Contractant en tot het maximumbedrag opgenomen in de Overeenkomst of bij gebreke daarvan tot € 2000,- per gebeurtenis (oftewel een incident dat direct leidt tot het ontstaan van schade van Contractant dan wel van diens betrokkenen, i.c. klanten van Opdrachtgever).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("**zaakschade**");
- redelijke en aantoonbare kosten om Youvia ertoe te manen de Overeenkomst of deze VWO (weer) deugdelijk na te komen;
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
- en redelijke en aantoonbare kosten die de Contractant heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

De aansprakelijkheid van Youvia voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.

Beide Partijen zijn verplicht alleen het deel van de schadevergoeding of door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde boete te betalen dat overeenkomt met hun aansprakelijkheid voor schade die is bevestigd in een definitieve beslissing van deze gegevensbeschermingsautoriteit of van een (scheids)rechterlijke instantie. In alle andere gevallen wordt de aansprakelijkheid van de Partijen bepaald in overeenstemming met de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden van Youvia waarbij voor de aansprakelijkheid van Youvia geldt dat deze te allen tijde gemaximeerd is tot het bedrag dat de verzekering van Youvia in dit geval uitkeert.

Youvia zal Contractant schriftelijk op de hoogte stellen van alle wijzigingen die van invloed kunnen zijn op haar vermogen of haar mogelijkheden om zich te houden aan deze VWO en de schriftelijke instructies van Contractant. Youvia heeft het recht om deze VWO met gerechtvaardigde reden te wijzigen door 10 dagen voordat de aanpassing in werking treedt, hiervan melding te doen op de Youvia website.

Deze VWO treedt in werking op 17-5-2024. De VWO blijft van kracht (i) zolang de Overeenkomst van kracht is of (ii) de Partijen verplichtingen tot elkaar hebben met betrekking mbt de verwerking van persoonsgegevens.

Amsterdam, 20-02-2025
Youvia B.V.

Bijlage 1 Soorten persoonsgegevens, categorieën betrokkenen en bewaartermijnen

BIJLAGE 1

Soorten persoonsgegevens, categorieën betrokkenen en bewaartermijnen vervat in de diensten van Youvia

Youvia Dienst	CATEGORIEËN BETROKKENEN	SOORTEN PERSOONSgegevens/BEWAARtermIJN
Leveren en hosten Website	Contractant (contactpersonen) en diens (eind)klanten en/of bezoekers website	NAW-gegevens, telefoonnummer, e-mailadres, alle informatie door klanten/bezoekers op het contactformulier geplaatst, gebruikersnaam en wachtwoord voor klanten/bezoekers. Bewaartermijn gegevens tot maximaal 6 maanden na einde Overeenkomst, daarna worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
Call recording, Call tracking, en/of Google Analytics, Socials, Omni, Adverteren op zoekmachines (SEA)	Contractant (contactpersonen) en diens eindklanten en/of bezoekers website	NAW-gegevens- (klanten), Telefoonnummers, IP-adres, logs van gevoerde gesprekken. Bewaartermijn gegevens tot maximaal 6 maanden na einde Overeenkomst, daarna worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
Zoekmachineoptimalisatie (SEO)	Contractant (contactpersonen) en diens eindklanten en/of bezoekers website	NAW-gegevens, telefoonnummer, e-mailadres,, IP-adres, gebruikersnaam en wachtwoord van website-cms, alle informatie door klanten/bezoekers op het contactformulier geplaatst. Bewaartermijn gegevens tot maximaal 6 maanden na einde Overeenkomst, daarna worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
Reviews (Klantenvertellen en/of Kiyoh). Youvia levert deze dienst als reseller van Klantenvertellen. De verplichtingen in deze VWO worden ook door sub-verwerker Klantenvertellen uitgevoerd op basis van	Contractant (contactpersonen en diens eindklanten)	NAW gegevens, e-mailadres, IP-adres, cookies, gebruikersnaam/wachtwoord van dashboard. De inhoud van beoordelingen door eindklanten van Contractant geplaatst (incl mogelijke persoonsgegevens). Bewaartermijn gegevens van maximaal 3 maanden na einde Overeenkomst, daarna

een met Youvia gesloten, VWO.		worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
Online Locatie Manager (OLM) of Bedrijfsprofiel	Contractant (contactpersonen)	NAW gegevens, e-mailadres, IP-adres, cookies, gebruikersnaam/ wachtwoord van platform + alle informatie incl persoonsgegevens die wordt ingevoerd door Contractant. Bewaartermijn gegevens tot maximaal 6 maanden na einde Overeenkomst, daarna worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
Sitee. Youvia levert deze dienst als reseller van FCR Media, de eigenaar van Sitee. Er is een VWO afgesloten tussen FCR Media en Youvia inzake de AVG-verplichtingen.	Contractant (contactpersonen) en diens eindklanten	NAW-gegevens, e-mailadres, telefoonnummer van Contractant en van diens eindklanten. Bewaartermijn gegevens tot maximaal 6 maanden na einde Overeenkomst, daarna worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
WebCheck:	Contractant (contactpersonen)	NAW-gegevens, telefoonnummer, e-mailadres, IP adres, website url. + zakelijke gegevens (naam bedrijf, adres, email, telefoon). Bewaartermijn gegevens tot maximaal 6 maanden na einde Overeenkomst, daarna worden gegevens vernietigd of geanonimiseerd.
Betaald profiel op <u>Gouden Gids.nl</u> :	Contractant (contactpersonen)	NAW gegevens Contractant, eventueel logo Contractant, rubriek van bedrijf Contractant, telefoonnummer, e-mailadres, website url, openingstijden, bedrijfsbeschrijving, route, vindbaarheid per stad/regio + alle gegevens en data zoals foto's en video's + additionele persoonsgegevens die Contractant zelf toevoegt en invoert in het profiel, Bewaartermijn gegevens tot maximaal 12 maanden na einde Overeenkomst waarna de gegevens worden verwijderd/vernietigd. (tenzij Contractant na einde Overeenkomst een <u>gratis profiel</u> op GG.nl aanmaakt, waardoor de verwerking continueert),