

Verwerkersvoorwaarden

Versie: 2026

Reflex
maakt ontmoeten makkelijk

Verwerkersovereenkomst Reflex Online

Om de bescherming van Persoonsgegevens van de klant zo goed mogelijk te waarborgen wordt deze Verwerkersovereenkomst gesloten.

Artikel 1 - Definities

- 1.1.** *AVG:* Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad 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 (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
- 1.2.** *Persoonsgegevens:* alle informatie over een geïdentificeerd of identificeerbare natuurlijke personen, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 AVG. Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd. Dit kunnen bijvoorbeeld een naam of een identificatienummer zijn, maar ook uiterlijke kenmerken van een natuurlijk persoon die gezamenlijk deze persoon kunnen identificeren.
- 1.3.** *Verwerking:* een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd op geautomatiseerde wijze, 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, zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 AVG.
- 1.4.** *Verwerkingsverantwoordelijke:* een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt, zoals bedoeld in artikel 4 lid 7 AVG.
- 1.5.** *Verwerker:* een natuurlijke persoon of een rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG.
- 1.6.** *Verwerkersovereenkomst:* deze overeenkomst.
- 1.7.** *Overeenkomst:* de hoofdovereenkomst waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit.
- 1.8.** *Betrokkene:* geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de Verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 AVG.
- 1.9.** *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 ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins Verwerkte Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG.
- 1.10.** *Gegevensbeschermingseffectbeoordeling:* het uitvoeren van een beoordeling, voorafgaand aan het uitvoeren van de Verwerking, van het effect van de beoogde Verwerkingsactiviteiten of op de bescherming van de Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 35 AVG.
- 1.11.** *Toezichthoudende autoriteit:* een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de Verwerking van

Persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 4 lid 21 AVG. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

- 1.12.** *Subverwerker*: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die in opdracht van Verwerker gegevens Verwerkt in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst door Verwerker.

Artikel 2 – Totstandkoming en beëindiging

- 2.1.** Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum waarop Partijen deze ondertekenen.
- 2.2.** Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst en zal gelden voor zolang de Overeenkomst duurt.
- 2.3.** Indien de Overeenkomst eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst automatisch. De Verwerkersovereenkomst kan niet eenzijdig apart worden opgezegd.
- 2.4.** Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zullen de lopende verplichtingen voor Verwerker, zoals het melden van Datalekken waarbij Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke betrokken zijn en de plicht tot geheimhouding blijven voortduren.

Artikel 3 – Verwerken van Persoonsgegevens

- 3.1.** Verwerker Verwerkt alleen Persoonsgegevens in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker heeft geen zeggenschap over de Persoonsgegevens. Verwerker volgt schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de Verwerking op en mag de Persoonsgegevens niet op een andere manier Verwerken, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daar van tevoren schriftelijke instructies toe geeft of toestemming of opdracht voor geeft.
- 3.2.** De specificatie van de verwerkingsactiviteiten is opgenomen in Bijlage 1 bij deze Verwerkersovereenkomst. Nieuwe Verwerkingen zullen via eenzelfde wijze als worden vastgelegd en zullen vervolgens gemaïld worden naar de contactgegevens.
- 3.3.** Verwerker houdt zich aan de wet en Verwerkt de Persoonsgegevens op behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze. Verwerker kan richting de Verwerkingsverantwoordelijke aantonen dat de Persoonsgegevens op behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze worden Verwerkt.
- 3.4.** Verwerker mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke geen Subverwerkers inschakelen bij het Verwerken van Persoonsgegevens.
- 3.5.** Wanneer Verwerker met toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke Subverwerkers inschakelt, draagt de Verwerker er zorg voor dat de Subverwerkers minimaal dezelfde verplichtingen krijgen opgelegd als, op grond van de op deze Verwerkersovereenkomst toepasselijke wetgeving en de inhoud en strekking van deze Verwerkersovereenkomst, zijn opgelegd aan de Verwerker.
- 3.6.** Wanneer Verwerker Persoonsgegevens uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst buiten de Europese Economische Ruimte Verwerkt of laat Verwerken, dan draagt Verwerker zorg voor de juiste waarborgen (zoals bedoeld in de AVG), inclusief eventuele benodigde aanvullende maatregelen.
- 3.7.** Verwerker verstrekt op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een kopie van de in artikel 3.6 bedoelde waarborgen (waaronder, maar niet beperkt tot de

subverwerkersovereenkomst) en eventuele latere wijzigingen en eventuele (overzicht van) aanvullende maatregelen. Voor zover nodig ter bescherming van bedrijfsgeheimen of andere vertrouwelijke informatie, waaronder Persoonsgegevens, kan de Verwerker de tekst van de betrokken documenten redigeren voordat een kopie wordt gedeeld.

- 3.8.** Wanneer de Verwerkersverantwoordelijke een verzoek van een Betrokkene ontvangt ten aanzien van het uitoefenen van zijn of haar rechten, dan werkt Verwerker daar binnen een termijn van 14 dagen (**zo spoedig mogelijk**) aan mee. Deze rechten bestaan uit een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming, bezwaar maken tegen de Verwerking van de Persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen Persoonsgegevens.
- 3.9.** Rekening houdend met de aard van de verwerking en de ter beschikking staande informatie, verstrekt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke de benodigde informatie en medewerking in het kader van het kunnen uitvoeren van een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling door de Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 4 – Beveiliging van persoonsgegevens

- 4.1.** Verwerker zorgt ervoor dat de Persoonsgegevens voldoende worden beveiligd. Om een Datalek en onrechtmatige Verwerkingen te voorkomen neemt Verwerker passende technische en organisatorische maatregelen.
- 4.2.** Deze maatregelen zijn onderdeel van de ISO27001 Certificering en zijn afgestemd op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard en omvang en context van de Verwerking, alsook de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen.
- 4.3.** Verwerkingsverantwoordelijke mag een audit laten uitvoeren om te bepalen of het Verwerken van de Persoonsgegevens aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Verwerker verleent hierbij zijn medewerking. Indien de Verwerker dit wenst zal de uitvoerder van de audit een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Verwerker is gerechtigd om toegang tot bepaalde onderdelen van haar organisatie te beperken, indien dit in het kader van bedrijfsgevoelige informatie noodzakelijk is.
- 4.4.** De kosten voor de uitvoering van deze audit komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.5.** Indien de Verwerker naar aanleiding van de bevindingen uit de audit aanpassingen dient te doen ten aanzien van de wijze waarop zij haar werkzaamheden uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst verricht, dan komen de kosten hiervoor voor rekening van Verwerker.
- 4.6.** Wanneer Partijen vinden dat een wijziging in de te nemen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is, anders dan voortvloeiende uit bevindingen uit de audit, treden Partijen in overleg over de wijziging daarvan. De kosten gemoeid met het wijzigen van de beveiligingsmaatregelen komen voor rekening van degene die de kosten maakt.

Artikel 5 – Exporteren van persoonsgegevens

- 5.1.** Verwerker mag geen Persoonsgegevens laten Verwerken door andere personen of organisaties, anders dan aangegeven in de lijst Subverwerkers zoals opgenomen in Bijlage 1 bij deze Verwerkersovereenkomst, zonder daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming te hebben gekregen van de Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 6 - Geheimhouding

- 6.1.** Verwerker zal de verstrekte Persoonsgegevens geheim houden, tenzij dit op basis van een wettelijke verplichting niet kan.
- 6.2.** Verwerker zorgt dat zijn/haar personeel en/of ingeschakelde hulppersonen en/of Subverwerkers zich aan deze geheimhouding houden, door een geheimhoudingsplicht in de (arbeids-)contracten op te nemen of doordat deze personen of organisaties reeds door een wettelijke plicht aan geheimhouding zijn gehouden

Artikel 7 - Datalekken

- 7.1.** In geval van een ontdekking van een mogelijk Datalek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren binnen een termijn van 24 uur overeenkomstig het proces volgend uit Bijlage 2, zodat Verwerkingsverantwoordelijke indien nodig een melding van het Datalek bij de Toezichthouder of Betrokkene kan doen.
- 7.2.** Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek. Ook zal Verwerker de getroffen maatregelen om het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen, overleggen aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.3.** Verwerker mag geen melding van een Datalek aan de Toezichthouder doen, wanneer bij het Datalek Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke betrokken zijn. Ook mag Verwerker de Betrokkenen niet informeren over het Datalek. Deze verantwoordelijkheid en bevoegdheid ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.4.** Eventuele kosten die gemaakt worden om het Datalek op te lossen en in de toekomst te kunnen voorkomen, komen voor rekening van degene die de kosten maakt. Wanneer het Datalek gevolg is van tekortkomingen van Verwerker in de nakoming van deze Verwerkingsovereenkomst tot Verwerkingsverantwoordelijke is Verwerker verplicht de kosten om het Datalek op te lossen zelf te dragen.

Artikel 8 - Aansprakelijkheid

- 8.1.** Als Verwerker de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst niet nakomt, kan Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daarvoor aansprakelijk stellen.
- 8.2.** Verwerker is aansprakelijk voor alle schade, waaronder o.a. begrepen claims (ten name) van Betrokkenen en (bestuurlijke) boetes opgelegd door enige Toezichthouder, die Verwerkingsverantwoordelijke lijdt, voor zover dit is ontstaan door het handelen of nalaten van Verwerker op een wijze die in strijd is met de toepasselijke wet- en regelgeving en/of deze Verwerkersovereenkomst.
- 8.3.** Als Verwerker de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst niet nakomt, heeft Verwerkingsverantwoordelijke het recht de Overeenkomst per direct op te zeggen, zonder dat Verwerkingsverantwoordelijke daarvoor enige vergoeding of andere tegenprestatie verschuldigd is aan Verwerker.

Artikel 9 – Teruggave Persoonsgegevens

- 9.1.** Na het beëindigen van deze Verwerkersovereenkomst geeft Verwerker de Persoonsgegevens terug aan Verwerkingsverantwoordelijke. De wijze waarop wordt door Partijen alsdan in goed overleg bepaald.

- 9.2.** De overgebleven Persoonsgegevens zal Verwerker vernietigen na verstrijken van de wettelijke bewaartermijn en/of op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 9.3.** Verwerker zal na de teruggave en/of vernietiging van de Persoonsgegevens schriftelijk aan Verwerkingsverantwoordelijke verklaren niet langer in het bezit te zijn van de Persoonsgegevens.

Artikel 10 – Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 10.1.** De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door het Nederlands recht.
- 10.2.** Eventuele geschillen die tussen Partijen ontstaan, verband houdende met deze Verwerkersovereenkomst, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin de Verwerkingsverantwoordelijke gevestigd is.

Artikel 11 - Slotbepalingen

- 11.1.** Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn daarom ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.
- 11.2.** Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst, gelden de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens.
- 11.3.** Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig wanneer Partijen dit samen schriftelijk afspreken.

Bijlage 1 – Specificatie van verwerkingen & subverwerkers

Reflex Online verwerkt in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke de volgende categorieën persoonsgegevens:

Verwerkings-activiteit	Doeleinde datagebruik	Categorie betrokkenen	Categorie gegevens	Categorie ontvangers	Buiten de EU?	Beveiligingsmaatregelen	Bewaartermijn
Gebruikers beheren	Logische toegangscontrole	Medewerkers van klanten	Login gerelateerde persoonsgegevens (naam, e-mail, gebruikersnaam, wachtwoord)	SaaS Hosting (Microsoft Azure)	Nee	Hashing van wachtwoorden	Max. 5 jaar na ontbinding overeenkomst (*)
Reserveringen beheren	Reserveringen maken en wijzigen	Consumenten van klanten	Reservering- of afspraak gerelateerde persoonsgegevens (naam, e-mail)	SaaS Hosting (Microsoft Azure)	Nee	Logische toegangscontrole, anonimisering.	Max. 5 jaar na ontbinding overeenkomst (*)

* De Verwerkingsverantwoordelijke kan verzoeken om eerdere verwijdering van gegevens.

Voor onze dienstverlening maken wij gebruik van de volgende subverwerkers:

Naam	Doel / rol	Buiten EER ja/nee	Waarborgen (indien buiten EER)
Microsoft Azure	Hosting	Nee	Niet van toepassing
Sirrus/Didacticum	Hosting Partner	Nee	Niet van toepassing
SendgridEU	Email service	Nee	Niet van toepassing

Bijlage 2 – Melden van datalekken

Onderstaand formulier zal door Verwerker worden gevuld bij het melden van een datalek. Het (nog) niet beschikbaar zijn van bepaalde informatie waar in onderstaand formulier om wordt gevraagd, schort de meldplicht van Verwerker uit hoofde van art. 7.1 van deze Verwerkersovereenkomst niet op.

Titel datalek (t.b.v. communicatie)	
Korte omschrijving datalek	
Oorzaak van het ontstaan van het datalek	
Welke technische of organisatorische maatregel heeft onvoldoende gewerkt om het datalek te voorkomen?	
Welke persoonsgegevens zijn (mogelijk) geraakt door het datalek?	
Datum waarop het datalek (waarschijnlijk) is ontstaan	
Datum + tijdstip waarop het datalek is ontdekt	
Hoeveel persoonsgegevens zijn (mogelijk) geraakt door het datalek?	
Is de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens geschaad en zo ja, hoe?	
Is de beschikbaarheid van de persoonsgegevens geschaad en zo ja, hoe?	
Is de integriteit (juistheid) van de persoonsgegevens geschaad en zo ja, hoe?	
Ondernomen acties om het datalek te stoppen	
Ondernomen acties om herhaling te voorkomen.	