



  
**TenZer**, dé online  
specialist voor de  
recreatiebranche

Verwerkersovereenkomst

## Inhoudsopgave

Verwerkersovereenkomst .....	3
Definities .....	3
Uitgangspunten .....	4
Artikel 1 - Doel en middelen van verwerking.....	4
Artikel 2 – Duur opslag van persoonsgegevens .....	4
Artikel 3 - Vernietiging van persoonsgegevens.....	4
Artikel 4 - Subverwerkers .....	5
Artikel 5 - Gerelateerde verwerkers .....	5
Artikel 6 - Verwerkingen buiten de Europese Unie.....	5
Artikel 7 - Aansprakelijkheid.....	5
Artikel 8 - Vrijwaring .....	6
Artikel 9 - Beveiliging van persoonsgegevens .....	6
Artikel 10 - Controle op gegevensverwerking.....	6
Artikel 11 - Meldplicht en documentatieplicht.....	6
Artikel 12 - Vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.....	6
Artikel 13 - Controle en correctie-rechten van betrokkenen .....	7
Artikel 14 - Toepasselijkheid van de verwerkersovereenkomst.....	7
Ondertekening.....	7
Bijlage: Doelen en middelen .....	8
Bijlage: Subverwerkers .....	9
Bijlage: Gerelateerde verwerkers.....	10
Bijlage: Technische en organisatorische maatregelen .....	11

## Verwerkersovereenkomst

### Contractspartijen

Opdrachtnemer: TenZer, Galvaniweg 10B, 8071 SC Nunspeet. KvK-nummer 61795046.  
Hierna te noemen *TenZer*

Opdrachtgever: De natuurlijk- of rechtspersoon die TenZer opdracht geeft tot het leveren van producten/diensten.  
Hierna te noemen de *opdrachtgever*

### Definities

#### Persoonsgegevens:

Alle informatie welke het mogelijk maakt een natuurlijke persoon direct of indirect te kunnen identificeren.

#### Verantwoordelijke:

De partij die doel en middelen voor de verwerking bepaalt.

#### Verwerker:

De partij die in opdracht van de verantwoordelijke ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

#### Subverwerker:

De partij die door de verwerker ingeschakeld wordt om ten behoeve van de verantwoordelijke (persoons)gegevens te verwerken.

#### Betrokkene:

De partij welke op grond van de persoonsgegevens identificeerbaar is.

#### Derde:

De partijen welke niet zijn de verantwoordelijke, betrokkenen of (sub)verwerker, noch de personen welke onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of verwerker gemachtigd zijn de gegevens te verwerken.

## Uitgangspunten

Uit de Verordening (EU) 2016/679, hierna te noemen, Algemene Verordening Gegevensbescherming, volgt de verplichting tot het opstellen van deze aanvullende overeenkomst, de verwerkersovereenkomst, waarin de plichten van partijen zijn vastgelegd met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens welke voortvloeien uit de overeengekomen samenwerkingsovereenkomst.

TenZer levert een dienst in opdracht van de opdrachtgever. Deze dienst is gespecificeerd in een opdrachtbevestiging tussen TenZer en de opdrachtgever, waarbij de algemene voorwaarden van TenZer van kracht zijn. De algemene voorwaarden van TenZer zijn ook na te lezen op de website [www.tenzer.nl](http://www.tenzer.nl).

TenZer kan als onderdeel van de uitvoering van haar dienst persoonsgegevens verwerken in de hoedanigheid van verwerker als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze overeenkomst heeft tot doel om nadere afspraken vast te leggen over de uitvoering van de verwerking van persoonsgegevens door TenZer, met name het onderwerp en de duur van de verwerking, het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens, en de rechten en verplichtingen van de opdrachtgever.

## Artikel 1 - Doel en middelen van verwerking

1. TenZer verwerkt uitsluitend gegevens in opdracht van de opdrachtgever ten behoeve van de doelen die bepaald zijn door de opdrachtgever. TenZer heeft daarbij geen zelfstandige zeggenschap over hoe de persoonsgegevens gebruikt worden.
2. De opdrachtgever bepaalt uitsluitend de middelen waarmee de persoonsgegevens verwerkt worden. TenZer faciliteert slechts technisch de middelen waarmee de verwerking plaatsvindt.
3. In bijlage "Doelen en middelen" zijn de doelen en middelen van de verwerkingen van persoonsgegevens nader gespecificeerd.
4. De persoonsgegevens welke worden verwerkt worden direct door de opdrachtgever verstrekt of indirect in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever verkregen.
5. De opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens die in opdracht van en ten behoeve van haar vastgestelde doelen, rechtmatig geschiedt.
6. TenZer verwerkt de verkregen persoonsgegevens nimmer ten behoeve van eigen doelen waardoor zij nimmer als verantwoordelijke kan worden beschouwd.

## Artikel 2 – Duur opslag van persoonsgegevens

De opdrachtgever bepaalt dat de duur van de opslag van persoonsgegevens niet langer zal zijn dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking ten behoeve waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt. TenZer handelt overeenkomstig deze instructie.

## Artikel 3 - Vernietiging van persoonsgegevens

1. Op verzoek van de opdrachtgever worden bij beëindiging van de onderliggende dienstenovereenkomst de persoonsgegevens ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.
2. Indien er geen verzoek wordt gedaan bij beëindiging van de onderliggende dienstenovereenkomst om de gegevens terug te ontvangen, verwijdert TenZer de gegevens direct na beëindiging van de dienstenovereenkomst.
3. Op verzoek van de opdrachtgever verwijdert TenZer alle persoonsgegevens definitief welke in opdracht van de opdrachtgever zijn verwerkt, tenzij TenZer wettelijk verplicht is tot opslag van deze persoonsgegevens.
4. TenZer verwijdert geen persoonsgegevens welke als bewijs kunnen dienen dat TenZer heeft voldaan aan haar contractuele afspraken met de opdrachtgever.
5. TenZer draagt er zorg voor dat aan de subverwerkers doorgegeven wordt dat de onderliggende dienstenovereenkomst en daarmee de rechtsgrondslag voor de gegevensverwerking is komen te vervallen.

## Artikel 4 - Subverwerkers

1. TenZer is gerechtigd bij de uitvoering van haar dienst gebruik te maken van subverwerkers.
2. TenZer licht de opdrachtgever in over beoogde veranderingen betreffende de toevoeging of vervanging van andere verwerkers.
3. De opdrachtgever heeft het recht tegen de toevoeging of vervanging van een subverwerker bezwaar maken.
4. TenZer sluit met subverwerkers een verwerkersovereenkomst onder zodanige voorwaarden dat zij kan voldoen aan de voorwaarden welke zijn vastgelegd in deze verwerkersovereenkomst met de opdrachtgever.
5. In bijlage "Subverwerkers" is een overzicht opgenomen van verwerkers waar TenZer gebruik van maakt bij de uitvoering van haar dienst. Desgevraagd zal TenZer inzage geven in verwerkersovereenkomsten welke gesloten zijn met deze subverwerkers.

## Artikel 5 - Gerelateerde verwerkers

1. Uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever integreert TenZer diensten/producten van andere verwerkers in haar eigen dienst.
2. De opdrachtgever bepaalt welke diensten/producten dat zijn en is zelf verantwoordelijk voor het sluiten van verwerkersovereenkomsten met deze andere verwerkers.
3. In bijlage "Gerelateerd verwerkers" is een overzicht opgenomen van verwerkers, waarvan de TenZer software producten/diensten integreert in opdracht van de opdrachtgever.

## Artikel 6 - Verwerkingen buiten de Europese Unie

1. TenZer verklaart in beginsel alleen persoonsgegevens te verwerken binnen de EU.
2. Indien persoonsgegevens buiten de EU worden verwerkt geschiedt dit met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
3. Verwerkingen buiten de EU geschiedt alleen in landen die passende waarborgen bieden en waar betrokkenen over afdwingbare rechten en doeltreffende rechtsmiddelen beschikken of waar een adequaatheidsbesluit door de Europese Commissie voor is afgegeven.

## Artikel 7 - Aansprakelijkheid

1. TenZer kan bij uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk zijn van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waarbij inbegrepen de opdrachtgever, waarop TenZer weinig of geen invloed kan uitoefenen. TenZer kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig leveren medewerking, diensten en leveranties van derden.
2. Opdrachtgever is altijd eindverantwoordelijk voor de getoonde informatie op de website van opdrachtgever.
3. TenZer is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade waaronder indirecte schade, daaronder inbegrepen maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnaties, schade door verlies aan goodwill en reputatie, vermissing, verwisseling, of beschadiging van elektronische gegevens die mochten ontstaan ten gevolge van de niet nakoming van enige verplichtingen door TenZer, tenzij aan TenZer opzet of grove schuld kan worden verweten. In dat laatste geval is de aansprakelijkheid van TenZer in ieder geval beperkt tot vervanging van de geleverde producten dan wel tot restitutie van hetgeen zij ter zake heeft gefactureerd, zulks ter keuze van TenZer.
4. De aansprakelijkheid van TenZer beperkt zich tot het bedrag van het netto tarief van de geleverde diensten.
5. Indien de looptijd van de overeenkomst langer is dan zes maanden, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot de laatste zes maanden.
6. Aansprakelijkheid van schade waartegen de opdrachtgever reeds is verzekerd, wordt ten alle tijden door TenZer uitgesloten.
7. Onverminderde de overige leden van dit artikel is TenZer nimmer gehouden tot een hogere schadevergoeding dan het verzekerde bedrag voor zover de schade gedekt wordt door een door TenZer afgesloten verzekering.

8. TenZer kan niet aansprakelijk worden gehouden indien de opdrachtgever niet tijdig en correct de door TenZer aanbevolen technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen en daaruit schade is ontstaan.

## Artikel 8 - Vrijwaring

De opdrachtgever vrijwaart TenZer voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

## Artikel 9 - Beveiliging van persoonsgegevens

1. TenZer neemt zowel technische als organisatorische maatregelen om de veiligheid te waarborgen en te voorkomen dat de verwerking inbreuk maakt op de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. De genomen maatregelen waarborgen een passend niveau van beveiliging, met inbegrip van vertrouwelijkheid, daarbij wordt rekening gehouden met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten afgezet tegen de risico's en de aard van de te beschermen persoonsgegevens.
3. Onder risico's wordt verstaan risico's op de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot de doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig.
4. TenZer treft passende maatregelen om ervoor te zorgen dat iedere natuurlijke persoon die handelt onder het gezag van TenZer en toegang heeft tot persoonsgegevens, deze slechts in opdracht van de opdrachtgever verwerkt, tenzij hij wettelijk anders verplicht is.
5. In bijlage "Technische en organisatorische maatregelen" is een overzicht opgenomen met concrete technische en organisatorische maatregelen welke in ieder geval ter beveiliging van persoonsgegevens zijn genomen.

## Artikel 10 - Controle op gegevensverwerking

1. TenZer stelt alle informatie ter beschikking aan de opdrachtgever die nodig is om de nakoming van de in deze verwerkersovereenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen.
2. Interne, personele kosten, zijn voor zover redelijk voor rekening van TenZer, eventuele ingeschakelde onafhankelijke auditors zijn, voor rekening van de opdrachtgever.
3. Indien uit de audit blijkt dat TenZer niet de gemaakte afspraken nakomt zal deze, binnen een nader vast te stellen periode, deze tekortkoming herstellen.
4. De opdrachtgever zal TenZer 30 dagen van te voren schriftelijk (per post en e-mail) aankondigen dat een controle zal plaatsvinden. Bij de controle-aankondiging zal worden aangegeven op welke wijze en wanneer de controle zal plaatsvinden.

## Artikel 11 - Meldplicht en documentatieplicht

1. Zodra TenZer ervan kennis heeft genomen dat een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, zal TenZer de opdrachtgever daarvan direct en zonder onredelijke vertraging op de hoogte stellen, zodat de opdrachtgever indien nodig de autoriteiten en/of de betrokkenen daarvan op de hoogte kan stellen.
2. Indien TenZer de opdrachtgever op de hoogte stelt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens meldt TenZer de feiten omtrent de inbreuk in verband met persoonsgegevens, een schatting van het aantal getroffen betrokkenen, de waarschijnlijke gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen om de inbreuk te stoppen en de nadelige gevolgen te beperken.
3. TenZer houdt van iedere inbreuk documentatie bij inclusief de daarbij behorende specificaties als genoemd in het voorgaande lid.

## Artikel 12 - Vertrouwelijkheid van persoonsgegevens

1. TenZer zorgt ervoor dat haar personeel en andere gemachtigden contractueel verplicht zijn om vertrouwelijk om te gaan met de persoonsgegevens die zij verwerken.
2. Het personeel van TenZer zal geen persoonsgegevens doorspelen of uitlatingen betreffende de persoonsgegevens doen, aan anderen zonder toestemming van de opdrachtgever, tenzij TenZer daar

wettelijk toe verplicht is. In dat geval stelt TenZer de opdrachtgever, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van de bepaling die ten grondslag ligt aan deze verplichting.

3. Indien TenZer een wettelijk bevel ontvangt om persoonsgegevens ter beschikking te stellen aan de daartoe bevoegde autoriteiten, zal TenZer direct de opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen, tenzij dat wettelijk verboden is.

4. TenZer zorgt ervoor dat de verplichting tot vertrouwelijke omgang van persoonsgegevens door personeel en overige gemachtigde personen, vanwege haar aard, doorwerkt na de beëindiging van het arbeidscontract.

5. TenZer draagt er zorg voor dat deze vertrouwelijkheidsverplichting eveneens in de contracten met haar subverwerkers is opgenomen.

### Artikel 13 - Controle en correctie-rechten van betrokkenen

1. TenZer zal, voor zover als redelijk, bijstand verlenen aan de opdrachtgever bij het uitoefenen van diens plicht om verzoeken van betrokkenen bij de uitoefening van hun rechten als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming te beantwoorden.

2. TenZer zal, voor zover als redelijk, passende en technische maatregelen nemen om aan deze verzoeken gehoor te kunnen geven.

### Artikel 14 - Toepasselijkheid van de verwerkersovereenkomst

1. Deze verwerkersovereenkomst houdt op te bestaan zodra de dienstenovereenkomst tussen de opdrachtgever en TenZer is beëindigd.

2. Bepalingen welke naar hun aard dienen voort te bestaan blijven ook na beëindiging van de dienstenovereenkomst van kracht.

3. De bepalingen in deze verwerkersovereenkomst prevaleren boven iedere andere gemaakte afspraak tussen de opdrachtgever en TenZer, voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens.

4. Indien door wijzigende omstandigheden of inzichten de voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst dienen te wijzigen zullen partijen in samenspraak hiertoe overgaan.

5. Op deze verwerkersovereenkomst is naast de Algemene Verordening Gegevensbescherming, alleen Nederlands recht van toepassing.

6. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze verwerkersovereenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin TenZer gevestigd is.

### Ondertekening

Datum: 12 mei 2018

Naam: John van Slooten

Datum:

Naam:

Handtekening TenZer:



Handtekening opdrachtgever:

## Bijlage: Doelen en middelen

*Behorende bij artikel 1*

Opdrachtgever is een samenwerking aangegaan met TenZer ten behoeve van online marketing. De website van opdrachtgever is daarbij een middel om in contact te komen met bezoekers en potentiële gasten. Het uiteindelijke doel is het realiseren van een contactmoment of reservering van de bezoeker.

### Uitvoering van de overeenkomst

De gegevens die de betrokkene heeft aangeleverd bij het aangaan van de producten en/of diensten worden gebruikt voor het uitvoeren van de betreffende overeenkomst.

### Formulieren

De gegevens welke worden ingevuld door de betrokkene in formulieren worden uitsluitend gebruikt voor het doel welke het formulier dient. Dit kunnen onder andere zijn contactformulier, reserveringsformulier, klanttevredenheidsenquêtes en aanmeldformulieren.

### Marketing

Voor het versturen van online aanbiedingen, nieuwsbrieven en magazines worden alleen de gegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor het versturen daarvan. Wanneer de betrokkene zich afmeldt voor online marketing worden gegevens terstond uit de mailinglijst verwijderd.

### Backup

De backup van persoonsgegevens worden niet langer opgeslagen dan nodig ten behoeve van herstel mogelijkheden.



## Bijlage: Subverwerkers

*Behorende bij artikel 4*

TenZer maakt ten behoeve van de uitvoering van haar dienst, in hoedanigheid van verwerker, gebruik van subverwerkers. TenZer heeft met deze partijen een verwerkersovereenkomst gesloten onder zodanige voorwaarden dat TenZer aan haar verplichtingen gesteld in deze verwerkersovereenkomst kan voldoen.

### Company Point

Gevestigd aan de Oostergracht 2, 9408 MR te Assen.

KvK: 56069111

Company Point verzorgt voor TenZer:

- VPS (virtuele private server);
- Monitoring en onderhoud van de VPS;
- SSL certificaten;
- Backup faciliteiten waarbij dagelijks een backup van de websites worden gemaakt. Deze backups worden gedurende een maand bewaard en dan automatisch verwijderd;
- Domeinnaamregistratie;
- NAS (lokale mini-server) op kantoor TenZer;
- 24/7 service in geval van calamiteiten van het netwerk;
- Aanverwante diensten.

### Microsoft

Gevestigd aan de Evert van de Beekstraat 354, 1118 CZ te Schiphol.

KvK: 34061536

Microsoft verzorgt voor TenZer:

- Outlook365 e-mail;
- Office-pakket.

## Bijlage: Gerelateerde verwerkers

*Behorende bij artikel 5*

TenZer integreert in opdracht van de opdrachtgever, diensten/producten van andere verwerkers. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het sluiten van een verwerkersovereenkomst met deze partijen.

### Google Analytics & Google Tag Manager

Google Analytics wordt standaard geïmplementeerd zodat het IP adres wordt geanonimiseerd en de gegevens alleen anoniem gedeeld worden.

### Tracking

In de website worden tracking pixels geïmplementeerd om bezoeken te registreren en deze bezoekers op andere platformen gerichte informatie aan te bieden.

### Facebook en Twitter (social media)

Op de website zijn knoppen opgenomen om pagina's te kunnen promoten of delen op sociale netwerken zoals Facebook en Twitter. Dit geldt ook voor andere social media kanalen.

### Online boeken

Op de website kan een bezoeker de beschikbaarheid opvragen en online reserveren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een koppeling met een softwareleverancier, dan wel de online reserveringstool van de softwareleverancier gebruikt. Data van boekingen worden direct opgeslagen in de reserveringssoftware van opdrachtgever en nimmer op servers van TenZer.

### Nieuwsbrief

Op de website van opdrachtgever kan een inschrijfmogelijkheid getoond worden waar bezoekers zich kunnen inschrijven op een nieuwsbrief van opdrachtgever. Het e-mailadres wordt alleen met expliciete toestemming toegevoegd aan de lijst van abonnees (double opt-in). Het e-mailadres wordt rechtstreeks opgeslagen in de database van de betreffende leverancier.

Het abonneebestand van de nieuwsbrief wordt niet aan derden verstrekt, tenzij daar schriftelijk opdracht toe is gegeven door opdrachtgever.

## Bijlage: Technische en organisatorische maatregelen

*Behorende bij artikel 9*

TenZer neemt in ieder geval onderstaande technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de persoonsgegevens.

### Wachtwoordbeleid

Wachtwoorden worden automatisch gegenereerd middels een wachtwoordmanager. De inlogpogingen worden gelogd. Indien meer dan 3x een foutief wachtwoord wordt ingevoerd betreffende e-mail of website, wordt het ip-adres vanwaar de foutieve poging wordt gedaan op serverniveau geblokkeerd.

### Systeembeveiliging Gegevensopslag

De gegevensopslag welke persoonsgegevens bevatten zijn beveiligd met wachtwoorden die automatisch en willekeurig gegenereerd worden.

### Netwerk

Een specifieke functionaris is aangewezen om intern de rechten tot het netwerk te beheren. Rechten worden volgens een bepaalde procedure toegewezen en afgenomen. Voor het beveiligd versturen van persoonsgegevens wordt gebruik gemaakt van SSL verbindingen.

### Personeel

Contractueel is overeengekomen dat personeel vertrouwelijk dient om te gaan met de persoonsgegevens. Deze verplichting werkt door tot na beëindiging van het dienstverband.

### Subverwerkers

Met subverwerkers genoemd in bijlage "subverwerker" zijn verwerkersovereenkomsten gesloten onder zodanige voorwaarden dat TenZer aan haar verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst kan voldoen.

### Overzicht

TenZer heeft inzichtelijk welke persoonsgegevens zich in welke, voor TenZer toegankelijke systemen bevinden. In beginsel is TenZer in staat terstond, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen mutaties te doen op de persoonsgegevens.