

Verwerkersovereenkomst

Standaard verwerkersovereenkomst van Civinc · Versie 1.0 · Geldig vanaf 29-7-2026 · Raadpleeg altijd de actuele versie op civinc.co

Deze verwerkersovereenkomst (de “Overeenkomst”) is van toepassing telkens wanneer Civinc persoonsgegevens verwerkt namens een klant, en voldoet aan artikel 28 lid 3 AVG. Dat komt elektronisch tot stand, zoals artikel 28 lid 9 AVG toestaat: door een account aan te maken of een sessie te organiseren aanvaardt de klant deze Overeenkomst. Een aparte handtekening is niet vereist.

Wanneer Civinc en een klant een afzonderlijke verwerkersovereenkomst hebben gesloten (op het model van Civinc of op dat van de klant) geldt die overeenkomst volledig in plaats van deze. In alle andere gevallen geldt deze Overeenkomst.

Civinc B.V., Tweede van der Helststraat 89h, 1073 AN Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87827514 (“Civinc”, de “Verwerker”),

en

de organisatie die een Civinc-sessie organiseert, of de persoon die dat namens haar doet (de “Klant”, de “Verwerkingsverantwoordelijke”),

samen de “Partijen”.

Artikel 1. Rollen en reikwijdte

- 1.1 De Klant is de verwerkingsverantwoordelijke en Civinc is de verwerker, in de zin van artikel 4 AVG, voor alle persoonsgegevens die in verband met een Civinc-sessie worden verwerkt.
- 1.2 Civinc treedt op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, buiten de reikwijdte van deze Overeenkomst, voor: (a) de beveiliging en beschikbaarheid van het platform en het tegengaan van misbruik daarvan; (b) de verbetering van het platform op basis van geaggregeerde gegevens waaruit geen individu kan worden herleid; en (c) de eigen website, cookies en correspondentie. De privacy- en cookieverklaring van Civinc beschrijft deze verwerkingen.
- 1.3 Partijen zijn geen gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken in de zin van artikel 26 AVG.
- 1.4 Wanneer een persoon een sessie organiseert zonder formeel mandaat van zijn organisatie, is die persoon de Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 2. Onderwerp van de verwerking

Zoals artikel 28 lid 3 AVG voorschrijft:

Onderdeel	Omschrijving
Onderwerp	Het leveren van het Civinc-dialoogplatform en de daaruit volgende groepsrapportage.
Duur	De looptijd van de overeenkomst tussen Partijen, vermeerderd met de bewaartermijnen in artikel 12.
Aard en doel	Het verzamelen van reacties op stellingen en vragen; het koppelen van deelnemers; het mogelijk maken en tijdelijk opslaan van chatgesprekken; indien door de Klant ingeschakeld, geautomatiseerde analyse van gespreksinhoud; en het opstellen van een geaggregeerde rapportage en dashboard.
Categorieën betrokkenen	Deelnemers aan een sessie.
Soorten persoonsgegevens	Deelnemers: reacties op stellingen en vragen, gespreksinhoud, sessie-metadata en een willekeurig gegenereerde gebruikerscode. Er worden geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens gevraagd of bewust verwerkt.

- 2.1 Civinc vraagt deelnemers niet om hun naam, contactgegevens of andere direct identificerende gegevens, en beschikt niet over een sleutel die de gebruikerscode aan een geïdentificeerde persoon koppelt.
- 2.2 Deelnemers kunnen desondanks identificerende gegevens invoeren in open tekstvelden of gesprekken. Civinc kan dat niet volledig voorkomen. De Klant instrueert deelnemers voorafgaand aan elke sessie dat niet te doen, en vraagt via deze velden niet om persoonsgegevens.

Artikel 3. Instructies

- 3.1 Civinc verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructie van de Klant, zoals vastgelegd in deze Overeenkomst en in de instelmogelijkheden van het platform, tenzij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen anders voorschrijven. In dat geval stelt Civinc de Klant daarvan voorafgaand aan de verwerking op de hoogte, tenzij de wet dat verbiedt.
- 3.2 Civinc verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden.
- 3.3 Als Civinc van oordeel is dat een instructie in strijd is met de AVG of andere gegevensbeschermingswetgeving, stelt Civinc de Klant daarvan onverwijld op de hoogte en kan Civinc de betreffende verwerking opschorten.

Artikel 4. Geheimhouding

- 4.1 Civinc waarborgt dat iedere persoon die gemachtigd is de persoonsgegevens te verwerken gebonden is aan een geheimhoudingsverplichting, contractueel of wettelijk, die doorloopt na afloop van het dienstverband.
- 4.2 Toegang tot systemen met deelnemersgegevens is beperkt tot met naam aangewezen medewerkers die deze nodig hebben, en wordt bij vertrek ingetrokken.
- 4.3 Geen enkele medewerker van Civinc heeft toegang tot de inhoud van chatgesprekken.

Artikel 5. Beveiliging

- 5.1 Civinc treft passende technische en organisatorische maatregelen op grond van artikel 32 AVG, waaronder pseudonimisering, versleuteling tijdens verzending en in rust, toegangsbeheer, logging en periodieke tests. Deze maatregelen zijn beschreven in de Security Policy van Civinc, die deel uitmaakt van deze Overeenkomst.
- 5.2 Civinc kan deze maatregelen bijwerken, mits het algehele beveiligingsniveau daardoor niet afneemt.

Artikel 6. Subverwerkers

- 6.1 De Klant geeft Civinc algemene schriftelijke toestemming om de hieronder genoemde subverwerkers in te schakelen.

Subverwerker	Contractspartij	Verwerking	Opslaglocatie en waarborg onder hoofdstuk V
Mistral AI	Mistral AI SAS, Parijs, Frankrijk	AI-analyse van gespreksfragmenten, wanneer de Klant die heeft ingeschakeld.	Opgeslagen en verwerkt in de Europese Unie, op het EU-endpoint van Mistral. Geen doorgifte buiten de EU.
Google Cloud Platform	Google Cloud EMEA Ltd, Ierland	Hosting, opslag en databasediensten.	Opgeslagen in een EU-regio. Groepsonderdelen buiten de EER, waaronder Google LLC (VS), kunnen op afstand toegang hebben voor ondersteuning en onderhoud. EU-U.S. Data Privacy Framework, met modelcontractbepalingen als terugvaloptie.
Google Firebase	Google Cloud EMEA Ltd, Ierland	Het tot stand brengen van de verbinding tussen het apparaat	Opgeslagen in een EU-regio. Dezelfde situatie en waarborgen als hierboven.

Subverwerker	Contractspartij	Verwerking	Opslaglocatie en waarborg onder hoofdstuk V
		van de deelnemer en het platform.	

- 6.2 Civinc legt iedere subverwerker bij schriftelijke overeenkomst gegevensbeschermingsverplichtingen op die niet minder beschermend zijn dan die in deze Overeenkomst, en blijft jegens de Klant volledig aansprakelijk voor hun prestaties.
- 6.3 Civinc informeert de Klant ten minste dertig (30) dagen voordat een subverwerker wordt toegevoegd of vervangen. De Klant kan binnen die termijn bezwaar maken op redelijke gronden die verband houden met gegevensbescherming. Komen Partijen niet tot een oplossing, dan kan de Klant de betreffende diensten zonder boete beëindigen.

Artikel 7. Doorgifte naar derde landen

- 7.1 Persoonsgegevens die onder deze Overeenkomst worden verwerkt, worden opgeslagen op servers binnen de Europese Economische Ruimte.
- 7.2 Partijen erkennen dat het beschikbaar stellen van persoonsgegevens aan een entiteit in een derde land op grond van EDPB-richtsnoeren 05/2021 een doorgifte is in de zin van hoofdstuk V AVG, ook wanneer de gegevens binnen de EER opgeslagen blijven en op afstand worden benaderd. De in artikel 6 genoemde hosting-subverwerkers maken deel uit van een groep met entiteiten buiten de EER waarvan medewerkers toegang kunnen hebben voor ondersteuning en onderhoud. De AI-subverwerker van Civinc verwerkt uitsluitend binnen de Europese Unie en dergelijke toegang doet zich daar niet voor.
- 7.3 Voor elke dergelijke doorgifte steunt Civinc op een geldig mechanisme onder hoofdstuk V, zoals vermeld in de tabel bij artikel 6: een adequaatheidsbesluit waar dat van toepassing is, en anders de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie in combinatie met aanvullende maatregelen. Waar Civinc steunt op een adequaatheidsbesluit, liggen daarnaast modelcontractbepalingen klaar als terugvaloptie, zodat de doorgifte rechtmatig blijft als het adequaatheidsbesluit wordt geschorst of nietig verklaard.
- 7.4 Civinc introduceert geen nieuwe doorgifte buiten de EER zonder de Klant daarover vooraf te informeren overeenkomstig artikel 6.3.

Artikel 8. Rechten van betrokkenen

- 8.1 Rekening houdend met de aard van de verwerking verleent Civinc de Klant met passende technische en organisatorische maatregelen bijstand bij het nakomen van diens plicht om te reageren op verzoeken van betrokkenen.
- 8.2 Omdat Civinc niet beschikt over een sleutel die sessiegegevens aan een geïdentificeerde persoon koppelt, zal Civinc de gegevens van een individuele betrokkene in de meeste gevallen niet kunnen terugvinden. Artikel 11 AVG is van toepassing. Civinc licht dit op verzoek toe aan de Klant en verleent bijstand bij een eventuele alternatieve route.
- 8.3 Wanneer een betrokkene zich rechtstreeks tot Civinc wendt, geeft Civinc geen inhoudelijke reactie maar stuurt het verzoek zonder onnodige vertraging door aan de Klant.

Artikel 9. Datalekken

- 9.1 Civinc stelt de Klant zonder onnodige vertraging, en in elk geval binnen achtenveertig (48) uur, op de hoogte nadat Civinc bekend is geworden met een inbreuk in verband met persoonsgegevens die onder deze Overeenkomst worden verwerkt.
- 9.2 De melding beschrijft, voor zover bekend: de aard van de inbreuk, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en registraties, de waarschijnlijke gevolgen, de getroffen of voorgestelde maatregelen, en een contactpunt. Is niet alle informatie in één keer beschikbaar, dan verstrekt Civinc deze gefaseerd zonder verdere onnodige vertraging.

- 9.3 Civinc doet geen melding bij een toezichthouder of bij betrokkenen namens de Klant, tenzij daartoe schriftelijk opdracht is gegeven.
- 9.4 Beveiligingsincidenten kunnen op elk moment bij Civinc worden gemeld via hello@civinc.co.

Artikel 10. Bijstand

- 10.1 Rekening houdend met de aard van de verwerking en de bij Civinc beschikbare informatie verleent Civinc de Klant bijstand bij het nakomen van diens verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's) en voorafgaande raadpleging van een toezichthouder.
- 10.2 Civinc stelt een standaardinformatiepakket beschikbaar ter ondersteuning van een DPIA. Bijstand die daar substantieel bovenuit gaat, kan tegen redelijke, vooraf overeengekomen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 11. Audits en informatie

- 11.1 Op schriftelijk verzoek stelt Civinc de Klant de informatie ter beschikking die nodig is om de naleving van artikel 28 AVG aan te tonen, waaronder het beveiligingsbeleid en de lijst met subverwerkers.
- 11.2 Wanneer die informatie niet volstaat, kan de Klant eenmaal per kalenderjaar een audit uitvoeren of laten uitvoeren, met een schriftelijke aankondiging van dertig (30) dagen, tijdens kantooruren, onder geheimhouding en zonder de bedrijfsvoering van Civinc onredelijk te verstoren. De kosten komen voor rekening van de Klant, tenzij uit de audit een wezenlijke tekortkoming van Civinc blijkt.
- 11.3 Een toezichthouder kan op elk moment een audit uitvoeren, zonder de beperkingen van artikel 11.2.

Artikel 12. Bewaring, teruggave en verwijdering

- 12.1 Civinc hanteert de volgende bewaartermijnen, tenzij de Klant schriftelijk anders instrueert:
- gespreksinhoud: permanent verwijderd binnen 72 uur na afloop van de sessie. De in artikel 6 genoemde subverwerker verwijderd zijn kopie binnen 30 dagen;
 - reacties op stellingen en vragen, en sessie-metadata: gedurende de looptijd van de overeenkomst en niet langer dan drie jaar;
 - accountgegevens van beheerders: gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 12.2 Bij beëindiging van de overeenkomst verwijderd Civinc alle namens de Klant verwerkte persoonsgegevens of geeft deze terug, naar keuze van de Klant, binnen dertig (30) dagen, en verwijderd Civinc bestaande kopieën tenzij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen opslag voorschrijven.
- 12.3 De Klant kan Civinc op elk moment opdragen de gegevens van een specifieke sessie te verwijderen. Civinc voert die opdracht binnen dertig (30) dagen uit en bevestigt dat schriftelijk.
- 12.4 Gegevens die zodanig zijn geaggregeerd dat geen individu meer kan worden herleid, zijn geen persoonsgegevens en vallen buiten de artikelen 12.2 en 12.3.

Artikel 13. Duur, aansprakelijkheid en slotbepalingen

- 13.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op het moment dat de Klant de dienst voor het eerst gebruikt en blijft van kracht zolang Civinc persoonsgegevens namens de Klant verwerkt.
- 13.2 De aansprakelijkheid onder deze Overeenkomst wordt beheerst door een eventuele aansprakelijkheidsbeperking die Partijen in de onderliggende commerciële overeenkomst zijn overeengekomen, en voor het overige door Nederlands recht. Niets in deze Overeenkomst beperkt de aansprakelijkheid waar de AVG dat niet toestaat.
- 13.3 Civinc kan deze Overeenkomst wijzigen, bijvoorbeeld om een wijziging in subverwerkers of in de regelgeving te verwerken. Civinc informeert klanten ten minste dertig (30) dagen vooraf over wezenlijke wijzigingen. Maakt de Klant bezwaar op redelijke gronden die verband houden met gegevensbescherming en komen Partijen niet tot een oplossing, dan kan de Klant zonder boete beëindigen.

- 13.4 Waar deze Overeenkomst strijdig is met een andere overeenkomst tussen Partijen over gegevensbescherming, gaat het meer specifieke en meest recent overeengekomen document voor. Een afzonderlijk gesloten verwerkersovereenkomst gaat altijd voor op deze Overeenkomst.
- 13.5 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Vragen over deze Overeenkomst: hello@civinc.co