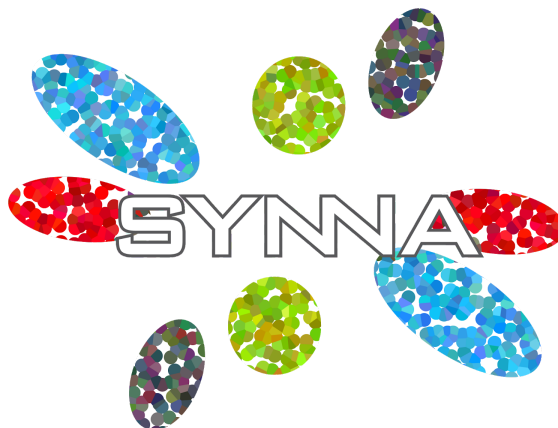


ALGEMENE LEVERING-, VERWERKINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN

Synna
Van liedekerkestraat 2
4758 AH Standdaarbuiten
www.synna.nl



Artikel 1 Algemeen	2
Artikel 2 Offertes	3
Artikel 3 Levering	3
Artikel 4 Spoed	3
Artikel 5 Transportkosten	3
Artikel 6 Prijzen en bepalingen	4
Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud	4
Artikel 8 Wijzigingen	5
Artikel 9 Intellectuele eigendomsrechten	5
Artikel 10 Aanleveren originelen	5
Artikel 11 Afwijkingen	5
Artikel 12 Aansprakelijkheid	6
Artikel 13 Klachten	7
Artikel 14 Uitbesteding werk aan derden	7
Artikel 15 Annulering en opzegging	7
Artikel 16 Ontbinding	8
Artikel 17 Nietigheid	8
Artikel 18 Geschillenregeling	8
Artikel 19 Credit abonnement	8
Artikel 20 Reclame uitingen	8
Artikel 21 Ontwerp eigendom	8

Verwerkersovereenkomst Synna	9
Artikel 22 Wij en u	9
Artikel 23 Doeleinden van de verwerking	9
Artikel 24 Verantwoordelijkheden van u en van ons	9
Artikel 25 Doorgifte van persoonsgegevens	10
Artikel 26 Subverwerkers	10
Artikel 27 Beveiliging	11
Artikel 28 Meldplicht datalekken	11
Bepaling datalek	11
Melding aan de klant	11
Informeren klant	12
Informatie verstrekken	12
Termijn van informeren	12
Voortgang en maatregelen	12
Artikel 29 Afhandeling van verzoeken van betrokkenen	12
Artikel 30 Geheimhouding en vertrouwelijkheid	13
Artikel 31 Audit	13
Artikel 33 Duur en beëindiging	14
Artikel 34 Oplossen van geschillen	14

Artikel 1 Algemeen

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle huidige en toekomstige opdrachten en overeenkomsten van/aan/met Synna.

Artikel 2 Offertes

Alle door Synna in reclame-uitingen verstrekte prijzen zijn voor Synna vrijblijvend. Prijzen en condities, zowel mondeling als schriftelijk geoffereerd, gelden tot 14 dagen na offertedatum.

Alle orders, ook indien aangebracht door tussenpersonen, binden Synna pas na schriftelijke bevestiging zijdens Synna.

Synna heeft het recht vergissingen te corrigeren door aan te tonen dat de in de offerte of aanbieding genoemde prijzen in belangrijke mate afwijken van de prijzen die zij normaliter aan haar klanten in rekening brengt. Aan de gemaakte vergissing is Synna niet gebonden.

Artikel 3 Levering

Indien de klant wenst dat de goederen aan haar adres worden geleverd, is Synna bereid een transport voor de klant te organiseren. De goederen reizen dan voor rekening en risico van de klant.

Indien er klachten zijn over het vervoer, is Synna daarvoor niet verantwoordelijk c.q. aansprakelijk en zal de klant rechtstreeks contact opnemen met de vervoerder. De in de offerte genoemde levertijd zal zo veel mogelijk in acht worden genomen, maar is niet bindend.

Bij overschrijding van meer dan 14 dagen zal contact op worden genomen met de klant. De in de offerte aangegeven levertijd vangt pas aan nadat het door de klant aangeleverde bestand door Synna is goedgekeurd.

Overschrijding van de in de offerte genoemde levertijd leidt niet tot aansprakelijkheid zijdens Synna en is geen reden voor ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 4 Spoed

Er is sprake van spoed in de zin van dit artikel indien de klant de goederen eerder wenst te ontvangen dan op de offerte genoemde levertijd, met inbegrip van de in dat artikel voor Synna opgenomen uitlooptermogelijkheid.

In geval van spoedproductie is Synna gerechtigd een spoedtarief in rekening te brengen bovenop de geoffereerde prijs van maximaal 50% van de offerteprijs.

In geval van spoedzending is Synna gerechtigd de extra koerierskosten volledig bij de klant in rekening te brengen.

De met de spoed genoemde levertijd zal zo veel mogelijk in acht worden genomen, maar is niet bindend. Overschrijding van de met de spoed genoemde levertijd leidt niet tot aansprakelijkheid zijdens Synna en is geen reden voor ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 5 Transportkosten

Indien de klant wenst dat Synna het vervoer organiseert, gaat Synna in de offerte uit van normaal koeriertransport. Indien koeriertransport redelijkerwijs niet mogelijk is (dit naar oordeel van Synna) dan schakelt Synna de klant in voor andere mogelijkheden. De extra kosten daarvan komen voor rekening van de klant.

Indien Synna het transport ten behoeve van de klant heeft georganiseerd, vindt aflevering door de vervoerder plaats op het adres dat in de offerte is genoemd, tenzij Synna schriftelijk met een ander adres heeft ingestemd. Alle extra kosten voor het afleveren aan een verkeerd adres, dan wel het niet kunnen afleveren doordat er niemand aanwezig was om de goederen in ontvangst te nemen, komen voor rekening van de klant.

Artikel 6 Prijzen en bepalingen

Prijzen zijn exclusief BTW. Indien goederen opgeslagen worden ten behoeve van de klant, geschiedt dit voor diens rekening en risico.

Betaling is à contant c.q. onder rembours of binnen 14 dagen na factuurdatum, mits Synna goedkeuring verkrijgt van haar kredietverzekeringsmaatschappij voor debiteurenverzekering van de klant, op een door Synna aangegeven bank- of girorekening. Indien de kredietverzekeringsmaatschappij geen toestemming verleent, dient de klant de factuur vooruit te betalen.

Synna kan de klant te allen tijde zekerheid vragen, dan wel een gedeeltelijke vooruitbetaling verlangen. Indien de klant daar niet toe bereid is, is Synna gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Dit laat onverlet de verplichting van de klant tot voldoening van de factuur van Synna.

Bij niet tijdige betaling is de klant, zonder enige ingebrekestelling, in verzuim en zal vanaf de 15e dag na factuurdatum 1,5% rente per maand (of een gedeelte daarvan) verschuldigd zijn. Bovendien is de klant dan tevens de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,00, behoudens het recht van Synna om de volledige door haar gemaakte incassokosten bij de klant in rekening te brengen.

Synna heeft het recht om na totstandkoming van de overeenkomst aan de klant door te berekenen de prijsstijgingen (waaronder begrepen prijzen van materialen) en kostenstijgingen (waaronder begrepen de kosten van loon en transport). Indien een kostenstijging meer dan 10% bedraagt, heeft de klant het recht de overeenkomst te beëindigen

Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

Geleverde goederen die niet volledig zijn betaald, blijven eigendom van Synna. De klant mag deze onder geen beding vervreemden, bezwaren of onder welke benaming dan ook aan derden beschikbaar stellen.

Synna heeft het recht deze goederen, indien niet binnen 60 dagen na factuurdatum betaald, terug te halen. Dit ontslaat de klant niet van de verplichting tot betaling van een schadevergoeding en winstderving aan Synna.

Indien Synna een beroep doet op haar eigendomsvoorbehoud, is zij nimmer jegens de klant aansprakelijk voor de dientengevolge door de klant geleden schade, zoals (doch niet uitsluitend) opslagkosten en herstelkosten.

Artikel 8 Wijzigingen

Wijzigingen in de oorspronkelijke order van de klant, van welke aard ook, die door de klant worden opgegeven en hogere kosten veroorzaken, worden aan de klant extra berekend.

Opgave van wijzigingen dienen schriftelijk te worden doorgegeven. Bij mondelinge of telefonische opdracht is het risico van de tenuitvoerlegging van de wijzigingen voor rekening van de klant.

Artikel 9 Intellectuele eigendomsrechten

Door het geven van een opdracht verklaart de klant dat hij geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden en vrijwaart hij Synna voor alle aansprakelijkheid jegens derden, daaronder tevens begrepen de kosten van rechtsbijstand.

Alle intellectuele eigendomsrechten op ontwerpen, werktekeningen, proefopdrachten, documentatie etc. die door Synna aan de klant worden geleverd of beschikbaar gesteld, berusten uitsluitend bij Synna. Vermenigvuldigen of gebruik hiervan kan alleen na uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Synna.

Productiemiddelen zoals negatieven, positieven, werktekeningen, films, digitale gegevensdragers etc. blijven, tenzij deze door de klant zijn verstrekt, eigendom van Synna. Synna is niet verplicht deze te bewaren, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 10 Aanleveren originelen

Originelen dienen op de door Synna aangegeven manier te worden aangeleverd. Indien op een andere manier wordt aangeleverd, is dat voor eigen verantwoordelijkheid van de klant en kunnen extra kosten aan de klant worden doorberekend. Ook kan de beeldkwaliteit negatief beïnvloed worden, waarvoor Synna nooit aansprakelijk kan worden gesteld.

Artikel 11 Afwijkingen

De klant is zich er van bewust dat kleur, scherpte, structuur en materiaal nooit kan worden gegarandeerd. Afwijkingen daarin zijn geen reden voor afkeuring van de order.

Ook bij nabestellingen zijn afwijkingen geen reden tot afkeuring van de order.

Synna heeft het recht 10% af te wijken van formaat.

In geval van zeefdrukken is Synna gerechtigd 10% af te wijken van het bestelde aantal (met een minimum van 1).

Indien een opgegeven lettertype niet beschikbaar is, kan dit, in overleg met de klant, vervangen worden door een daar op gelijkend lettertype.

Synna is niet verantwoordelijk voor houdbaarheid, hechting, slijtvastheid en andere eigenschappen van de gebruikte materialen. Ook voor door de klant aangeleverde materialen en halffabrikaten is Synna op geen enkele wijze verantwoordelijk.

Synna is niet verantwoordelijk voor fouten als gevolg van een onjuist ontwerp of het aanleveren van een verkeerd bestand. Synna is niet gehouden om de ontwerpen en bestanden vooraf te controleren.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

Synna is nooit aansprakelijk voor gevolgschade. In geval van aansprakelijkheid zijdens Synna heeft Synna de keuze tussen hernieuwde levering van producten, dan wel restitutie c.q. kwijtschelding van het factuurbedrag.

De aansprakelijkheid van Synna gaat in ieder geval nimmer het door haar aansprakelijkheidsverzekeraar betaalde bedrag te boven.

In geval van een onrechtmatige daad van Synna, haar medewerkers of derden waarvoor Synna rechtens aansprakelijk kan worden gehouden, is Synna slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel of een andere schade, deze laatste voor zover ontstaan door opzet of grove schuld. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer

bedragen dan € 100.000,00 per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen. Voorwaarden voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant na het ontstaan van de schade daarvan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na constatering van de schade dit schriftelijk aan Synna heeft gemeld.

Voor door Synna geleverde, maar niet geproduceerde goederen, wordt uitsluitend garantie gegeven, zoals die door een toeleverancier aan Synna wordt verleend en nagekomen.

Eventuele restitutie wordt verleend als de garantie geaccepteerd wordt door de toeleverancier en wel ten hoogste voor het bedrag dat door deze aan Synna wordt vergoed.

Voor zelfklevende folie geldt de door de fabrikant opgegeven garantie, uitgave van gegeven specificaties over kleur, echtheid, hechtend vermogen, opbrenginstructies, verwerkingstemperatuur en -omstandigheden. Bij eventuele geschillen kan de expertise van de fabrikant gevraagd worden.

Indien door Synna geleverde teksten en afbeeldingen door de klant gebruikt worden voor reproductiedoeleinden, is Synna slechts aansprakelijk voor eventuele door haar gemaakte fouten in het oorspronkelijk ontwerp en nooit voor het geproduceerde.

De klant is zelf aansprakelijk voor controle van het geleverde alvorens tot reproductie over te gaan en eventuele fouten per omgaande aan Synna te melden, zodat deze door haar hersteld kunnen worden. Dit geldt tevens voor teksten en afbeeldingen van zelfklevende folie of andere materialen, alvorens deze op een drager geplakt of bevestigd worden. Synna is niet aansprakelijk voor enige montage- of plaatsingskosten of andere herstellkosten indien eventuele fouten of gebreken geconstateerd worden na verwerking van de geleverde materialen.

Indien de klant Synna opdracht geeft voor het plaatsen of bevestigen van reclameborden, lichtbakken etc. dient de klant zelf zorg te dragen voor eventueel benodigde vergunningen c.q. anderszins vereiste toestemming van derden. Indien hieraan niet is voldaan en na plaatsing of bevestiging blijkt dat er wel een vergunning of toestemming van derden vereist was, dan zijn alle kosten voor zowel de bevestiging als voor de verwijdering, herplaatsing, eventueel herstel van aangebrachte schade en eventuele boetes voor rekening van de klant.

Synna staat niet garant voor gebreken en tekortkomingen na levering ontstaan als gevolg van normale slijtage, ondeskundig of oneigenlijk gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid of welke het gevolg zijn van door de klant of derden aangebrachte veranderingen aan het geleverde.

Synna is nimmer aansprakelijk voor lakbeschadiging, dan wel beschadiging van enige ondergrond.

Synna is nimmer aansprakelijk voor stormschade.

Synna is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen c.q. het herstellen van het loslaten, omvallen of wegwaaien van door haar bevestigde goederen c.q. materialen.

De klant vrijwaart Synna voor alle schade toegebracht aan derden, daaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand.

Artikel 13 Klachten

Eventuele klachten over de aan de klant geleverde goederen dienen binnen vijf dagen na levering, althans nadat de klant het gebrek redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk aan Synna bekend te worden gemaakt. Daarna geldt de order als geaccepteerd en vervalt ieder recht op reclame.

Goederen waarover klachten bestaan, dienen te allen tijde geretourneerd te worden aan Synna zodat Synna de klacht kan beoordelen en in onderling overleg kan herstellen. Indien de klant een klacht zelf herstelt, vervalt alle aansprakelijkheid van Synna. Synna is bovendien niet aansprakelijk voor de kosten van herstel door de klant zelf of door derden uitgevoerd

Artikel 14 Uitbesteding werk aan derden

Synna is gerechtigd om een opdracht of een gedeelte daarvan door derden te laten uitvoeren. Indien er fouten zijn ontstaan in het door een derde verricht werk c.q. daardoor schade is ontstaan, is Synna daarvoor niet aansprakelijk en dient de klant de betreffende derde rechtstreeks zelf aan te spreken.

Artikel 15 Annulering en opzegging

Indien de klant de gesloten overeenkomst voor de eerste oplevering geheel of gedeeltelijk wil annuleren, dan is de klant een boete verschuldigd van 50% van de overeengekomen prijs, vermeerderd met de reeds door Synna gemaakte kosten, onverminderd het recht van Synna om daarnaast volledige vergoeding van de door haar geleden schade te vorderen.

Opzegging van product afname bij Synna, dit uiterlijk 1 maand voor het verlengen van het abonnement te gebeuren of bij het staken van de bedrijfswerkzaamheden. In het laatste geval dient er een overhandiging van uitschrijving KvK overhandigd te worden.

Artikel 16 Ontbinding

Mocht een der partijen surseance van betaling aanvragen of failleren, dan heeft de wederpartij het recht om de gesloten overeenkomst bij aangetekend schrijven te ontbinden of naar zijn keuze nakoming van de verplichtingen op te schorten totdat door of namens de andere partij zekerheid wordt gesteld.

Alle aan de tot ontbinding gerechtigde partij verschuldigde bedragen worden op dat moment onmiddellijk opeisbaar. De rechten ter zake de nakoming van verbintenissen blijven onverkort aan de betreffende partij voorbehouden, daaronder uitdrukkelijk het eigendomsrecht van de geleverde zaken.

Artikel 17 Nietigheid

Indien een van de bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig mocht worden geoordeeld, heeft dat geen gevolg voor de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.

Artikel 18 Geschillenregeling

Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

Alle eventuele geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Breda.

Artikel 19 Credit abonnement

Afgenomen credits zijn een jaar geldig vanaf de datum dat ze zijn afgenomen en kunnen niet mee worden genomen in het volgende abonnementsjaar.

Verhogen van het abonnement is ten alle tijden mogelijk en wordt stilzwijgend elk jaar verlengd tenzij de afnemer dit 1 maand voor het aflopen van het abonnement schriftelijk aangeeft niet af te willen nemen.

Artikel 20 Reclame uitingen

Synna is gerechtigd haar naam en weblink gegevens in de footer van het opgeleverde product weer te geven. Synna zal ook op haar website de naam en weblink van de afnemer plaatsen.

Artikel 21 Ontwerp eigendom

Het ontwerp van het product blijft eigendom van Synna en zal op de server van Synna worden geplaatst en gebruikt. De afnemer heeft de mogelijkheid het ontwerp af te kopen. Gekochte ontwerpen vallen nimmer onder de aansprakelijkheid van Synna maar zal op de server van Synna blijven staan tegen de jaarlijkse hostingkosten. De afnemer zal het recht op service en onderhoud verliezen.

Verwerkersovereenkomst Synna

Artikel 22 Wij en u

Deze verwerkersovereenkomst schrijven we graag in de u-vorm. We geloven in transparante, duidelijke en eerlijke communicatie. Als we schrijven over 'u' of 'uw', dan bedoelen we u als gebruiker van onze online diensten. Dit kan zijn onze online applicatie of het bezoek aan onze website. u wordt in deze overeenkomst ook wel de Verwerkingsverantwoordelijke genoemd.

Schrijven we over 'wij', 'we', 'ons' of 'onze', dan bedoelen we Synna, gevestigd aan de van Liedekerkestraat 2, 4758 AH te Standdaarbuiten, Nederland. Synna is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62843885. Wij zijn in deze overeenkomst de Verwerker.

Artikel 23 Doeleinden van de verwerking

Wij verwerken alleen persoonsgegevens om onze dienstverlening mogelijk te maken, zodat u uw website kan beheren doen via onze software. We hebben geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens. We nemen geen zelfstandige beslissingen over de ontvangen persoonsgegevens, het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van de persoonsgegevens.

U, als verwerkingsverantwoordelijke, staat ervoor in dat u vanaf 25 mei 2018, het moment dat de AVG van toepassing wordt, een register bijhoudt van de onder deze verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen. U vrijwaart ons tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet juist naleven van deze registerplicht.

Artikel 24 Verantwoordelijkheden van u en van ons

We spreken af dat we allebei zorg zullen dragen voor de naleving van de huidige privacywet- en regelgeving. We zullen de toegestane verwerkingen uitvoeren binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.

Wij zijn alleen verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens die onder deze verwerkersovereenkomst vallen onder instructies van u en onder uitdrukkelijke eindverantwoordelijkheid van u als verwerkingsverantwoordelijke. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot:

de verzameling van de persoonsgegevens door u;
verwerkingen voor doeleinden die niet door u aan ons zijn gemeld;
verwerkingen door derden en/of andere doeleinden, zijn wij niet verantwoordelijk.
De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij u.

U garandeert ons dat de persoonsgegevens die wij voor u verwerken volgens deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn verkregen en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

Wij zullen zorgdragen voor het naleven van de voorwaarden die op grond van de Wbp en AVG worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door ons vanuit onze rol als verwerker.

Artikel 25 Doorgifte van persoonsgegevens

We verwerken uw persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie (EU) of de VS. De datacenters waar de servers van ons gehuisvest zijn, bevinden zich in de EU. De datacenters houden zich ook aan de Europese wet- en regelgeving en voldoen aan de strenge Europese wetgeving met betrekking tot logische en fysieke toegangsbeveiliging en continuïteit.

U geeft ons toestemming om, indien van toepassing, ook de persoonsgegevens te laten verwerken in landen buiten de Europese Unie met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.

Artikel 26 Subverwerkers

U verleent ons toestemming om subverwerkers in te schakelen voor de verwerking van uw persoonsgegevens, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving. Denk hierbij aan onze koppelingen met contactformulieren om vragen te verwerken of bijvoorbeeld Google maps voor de locatie van uw bedrijf.

We gebruiken alleen subverwerkers indien u optionele diensten van ons gebruikt. Denk aan het contactformulier, blog onderhouden, etc. U bent niet verplicht om deze diensten/subverwerkers te gebruiken. Onze dienst functioneert ook zonder deze optionele diensten. U hebt het recht om bezwaar te maken tegen subverwerkers. Stuur uw bezwaar inclusief argumenten door naar ons per e-mail. We zullen dan samen in overleg treden om tot een oplossing te komen.

Wij zorgen er als verwerker van uw persoonsgegevens voor dat subverwerkers schriftelijk minimaal dezelfde plichten op zich nemen als tussen ons is overeengekomen middels deze verwerkersovereenkomst. We zijn aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door het handelen of nalaten van de subverwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking geldt uit onze algemene voorwaarden. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van overmacht (zoals gedefinieerd in onze algemene voorwaarden) aan de kant van de subverwerker.

We zullen geen nieuwe subverwerkers gegevens laten verwerken zonder u daarover tijdig te informeren. U kunt, indien u dat nodig acht, bezwaar maken bij ons tegen de subverwerker en u heeft dan de mogelijkheid om uw account en al uw data te vernietigen.

Artikel 27 Beveiliging

We hebben gezorgd voor passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking. We maken gebruik van geavanceerde firewalls en het netwerkverkeer wordt constant in de gaten gehouden. Alle verbindingen naar onze servers zijn beveiligd met een SSL-verbinding. Alle wachtwoorden worden bij ons veilig opgeslagen d.m.v. cryptografische beveiliging.

We hebben de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:

logische toegangscontrole, gebruikmakend van sterke wachtwoorden
encryptie (versleuteling) van persoonsgegevens die staan opgeslagen in de database;
organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging;
beveiliging van netwerkverbindingen via Transport Layer Security (TLS) technologie;
U stelt enkel uw persoonsgegevens beschikbaar aan ons voor verwerking indien u uzelf ervan hebt verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. U bent zelf verantwoordelijk voor de naleving van de door ons afgesproken maatregelen.

Artikel 28 Meldplicht datalekken

De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. We zullen daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zullen wij als verwerker u juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat u als verwerkingsverantwoordelijke aan deze wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.

Bepaling datalek

Voor het bepalen van een datalek, gebruiken we de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek vallen alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens blootgesteld zijn aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden of een malwarebesmetting.

Indien u een (voorlopige) melding doet bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij ons, terwijl zonder meer voor u duidelijk is dat bij ons geen sprake is van een datalek dan bent u aansprakelijk voor alle door ons geleden schade en kosten. U bent daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken dan wel te rectificeren.

Melding aan de klant

Indien blijkt dat bij er bij ons sprake is van een datalek, dat door u gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zullen we u daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat wij bekend zijn geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgen we ervoor dat al onze medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwachten we van onze opdrachtnemers dat zij ons in staat stellen om hieraan te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van ons, dan melden wij dit uiteraard ook. U hoeft niet rechtstreeks contact op te nemen met onze leveranciers, wij zijn uw contactpunt.

Informeren klant

In eerste instantie zullen we de contactpersoon van het gebruikersaccount informeren over een datalek. Het is de verantwoordelijkheid van u als gebruiker om te zorgen dat uw contactinformatie juist en accuraat is. Deze informatie is te controleren via een e-mail naar info@synna.nl

Informatie verstrekken

We proberen u direct alle informatie te verstrekken die nodig is om een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te doen. Indien deze informatie nog niet bekend is, bijvoorbeeld omdat het datalek nog in onderzoek is, dan zullen we de informatie verstrekken die u nodig hebt om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te doen. Hierbij volgen we de informatielijst uit de eerder genoemde beleidsregels. Dit bevat in ieder geval de aard van de inbreuk, een beschrijving van de geconstateerde, de vermoedelijke gevolgen van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.

Termijn van informeren

De AVG geeft aan dat er 'onverwijld' gemeld moet worden. Dit is volgens de Autoriteit Persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking. Wij informeren jou daarom zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken van een datalek, zodat er tijdig melding kan worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Voortgang en maatregelen

We zullen u op de hoogte houden van de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. We maken hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houden we u op de hoogte bij een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden of zijn.

Artikel 29 Afhandeling van verzoeken van betrokkenen

In het geval dat een betrokkene een verzoek doet bij ons over zijn persoonsgegevens, zullen we het verzoek doorsturen naar u. We mogen de betrokkenen hiervan op de hoogte stellen. We zullen de noodzakelijke medewerking verlenen bij het afhandelen van het verzoek. Indien blijkt dat u hulp nodig hebt van ons voor de uitvoering van het verzoek van een betrokkene dan kunnen we hier eventueel kosten voor in rekening brengen.

Artikel 30 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Op alle persoonsgegevens die wij van u ontvangen en/of zelf verzamelen in het kader van deze verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. We zullen deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor we het hebben verkregen tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet herleidbaar is tot de betrokkenen.

De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover u een uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven om de informatie aan derden te verschaffen of indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van onze algemene voorwaarden of deze verwerkersovereenkomst of indien er een wettelijke verplichting bestaat om informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 31 Audit

U heeft het recht om een audit uit te voeren of te laten uitvoeren door een deskundige onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van naleving van alle punten uit deze verwerkersovereenkomst en alles wat daar direct verband mee houdt.

Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat u bij ons de aanwezige soortgelijke relevante auditrapportages hebt opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door u geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigt. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij ons aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze verwerkersovereenkomst door ons. De door u geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door jou en vindt maximaal eens per kalenderjaar plaats.

We zullen aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn van maximaal twee weken ter beschikking stellen. De bevindingen van de uitgevoerde audit zullen door ons in onderling overleg worden beoordeeld en gezamenlijk wordt bepaald welke wijzigingen worden doorgevoerd bij ons en bij jou.

Alle kosten van de audit komen voor uw rekening, waaronder ook de (interne) kosten die wij maken. Hieronder vallen dus ook de kosten van een derde partij als deze ingeschakeld wordt om de audit uit te voeren

Artikel 32 Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van ons beide voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze verwerkersovereenkomst, uit onrechtmatige daad of anderszins, wordt beperkt tot de hoogte van de laatste factuur die u heeft voldaan. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat u de schade zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarmee schriftelijk en aangetekend bij ons meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding door u vervalt door het enkele verloop van drie maanden nadat u bekend bent geworden met het feit dat u schade heeft geleden.

Wij zijn uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor schade van u als gevolg van een boete opgelegd door een van de nationale toezichthouders, waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens, onder andere in het kader van wettelijke meldplichten.

Artikel 33 Duur en beëindiging

Doordat u gebruik maakt van onze diensten of doordat u onze website bezoekt, gelden deze voorwaarden. Als u een gebruikersaccount bij ons aanmaakt, geeft u expliciet aan dat u akkoord bent met de algemene voorwaarden, waaronder deze verwerkersovereenkomst, die integraal deel uitmaakt van onze algemene voorwaarden. Wij werken in alle gevallen op basis van deze verwerkersovereenkomst en wijken hier alleen vanaf als dit expliciet schriftelijk of per e-mail is overeengekomen.

Deze verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in onze algemene voorwaarden die tussen ons geldt.

Wil u zelf al uw data verwijderen? Dan kun u dit zelf regelen door een e-mail te sturen naar info@synna.nl. Zorg er wel voor dat u eerst al u data exporteert naar een andere plek voordat u uw gebruikersaccount verwijdert. We zullen namelijk direct uw gebruikersaccount en alle bijbehorende data vernietigen. Het is niet mogelijk om dit op een later moment te herstellen.

Artikel 34 Oplossen van geschillen

Laten we eerst uw geschil samen bespreken en laten we proberen om er samen uit te komen zonder dat er een officiële juridische procedure nodig is. We horen graag van u als u niet tevreden bent over ons. Als we er niet samen uitkomen leggen we het geschil tussen ons voor aan een bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar we gevestigd zijn. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Indien u nog vragen hebt over onze verwerkingsovereenkomst, dan kun u contact met ons opnemen. Mail de helpdesk op info@synna.nl

Versie 01-09-2020