

Privacyverklaring Sharpy AI

Versie: 11-01-2026 (Herziening 2)

In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe **Jong & Edens Enterprises V.O.F.**, handelend onder de naam **Sharpy AI** ("wij", "ons"), persoonsgegevens verwerkt wanneer u onze website bezoekt, contact met ons opneemt of met ons samenwerkt.

Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de **Algemene verordening gegevensbescherming (AVG/GDPR)** en overige toepasselijke Nederlandse en Europese privacywetgeving.

1. Wie is verantwoordelijk?

Verwerkingsverantwoordelijke

Jong & Edens Enterprises V.O.F. (Sharpy AI)

KVK: 98327828

Adres: Zuiderakerweg 13, 1067 HW Amsterdam, Nederland

E-mail: info@sharpy-ai.com / mateo@jongedens.enterprises

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij kunnen de volgende persoonsgegevens verwerken:

2.1 Websitegebruik en technische gegevens

IP-adres, apparaat- en browsergegevens, bezochte pagina's, tijdstippen, cookie-ID's en vergelijkbare online identifiers (voor zover cookies zijn geplaatst).

Daarnaast kunnen wij technische loggegevens verwerken, zoals foutmeldingen, beveiligingslogs, en gebruiksstatistieken (bijvoorbeeld om de website en dienstverlening veilig en stabiel te houden).

2.2 Contact en sales

Naam, bedrijfsnaam, functie, e-mailadres, telefoonnummer, inhoud van berichten en afspraken-/demo-notities.

2.3 Klantadministratie

Contractgegevens, factuurgegevens, betaalstatus, correspondentie, supportverzoeken en gegevens voor gebruikersbeheer.

3. Waarom verwerken wij persoonsgegevens en op welke grondslag?

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doelen en rechtsgronden:

3.1 Offertes en uitvoering overeenkomst (uitvoering overeenkomst)

Bijvoorbeeld: het leveren van onze diensten, support en beheer.

3.2 Relatiebeheer, verbetering en beveiliging (gerechtvaardigd belang)

Bijvoorbeeld: contact onderhouden, onze dienstverlening verbeteren, beveiliging, fraudepreventie en het voorkomen van misbruik.

3.3 Marketing en communicatie (toestemming of gerechtvaardigd belang, afhankelijk van de situatie)
Bijvoorbeeld: updates of informatie sturen. U kunt zich altijd afmelden.

3.4 Wettelijke verplichtingen (wettelijke verplichting)
Bijvoorbeeld: het voldoen aan fiscale bewaarplichten.

4. Met wie delen wij persoonsgegevens?

Wij kunnen persoonsgegevens delen met dienstverleners die ons helpen bij het leveren van onze diensten, zoals:

IT- en hostingdienstverleners,

communicatie- en e-maildienstverleners,

CRM-, analytics- en supportsoftware,

administratieve of betaalgerelateerde dienstverleners,

en andere partijen die nodig zijn om onze dienstverlening mogelijk te maken.

Wij verkopen persoonsgegevens niet. Waar vereist sluiten wij verwerkersafspraken of borgen wij passende beveiliging en geheimhouding.

5. Doorgifte buiten de EER

Sommige dienstverleners kunnen persoonsgegevens verwerken buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Als dat gebeurt, zorgen wij (waar vereist) voor passende waarborgen, bijvoorbeeld contractuele waarborgen en aanvullende maatregelen waar nodig.

6. Cookies en vergelijkbare technieken

Wij gebruiken cookies en vergelijkbare technieken.

Functionele cookies zijn nodig om de website goed te laten werken.

Analytische cookies helpen ons de website te verbeteren.

Marketingcookies plaatsen wij alleen als u daarvoor toestemming geeft (via de cookiebanner).

Voor meer informatie verwijzen wij naar onze **Cookieverklaring** (bijv. via /cookies).

7. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, misbruik en ongevoegde toegang.

8. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk:

Contact-/offertegegevens: doorgaans tot 24 maanden na laatste contact.

Klant- en factuurgegegevens: doorgaans 7 jaar (fiscale bewaarplicht).

Website-/loggegevens: zo kort mogelijk, doorgaans maximaal 12 maanden, tenzij noodzakelijk voor beveiliging en incidentonderzoek.

9. Uw rechten

U heeft (waar van toepassing) de volgende rechten:

inzage,

rectificatie,

verwijdering,

beperking van verwerking,

bezwaar,

gegevensoverdraagbaarheid,

het intrekken van toestemming (als verwerking daarop gebaseerd is).

U kunt een verzoek sturen naar info@sharpy-ai.com.

U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Als u communiceert met een AI-agent van onze klant

Sharpy AI levert AI-agents en automatisering aan zakelijke klanten. Wanneer u belt, chat of op een andere manier communiceert met een AI-agent die namens één van onze klanten actief is, verwerken wij persoonsgegevens **meestal namens die klant**.

In dat geval is onze klant doorgaans de **verwerkingsverantwoordelijke** en is Sharpy AI **verwerker**. Voor vragen over de inhoud, grondslag, bewaartermijnen en het uitoefenen van uw rechten kunt u in principe het beste contact opnemen met de organisatie (onze klant) namens wie de AI-agent actief is. Als u uw verzoek bij ons indient, kunnen wij u doorverwijzen of het verzoek doorzetten, waar passend.

11. Gesprekken, opnames en tijdelijke verwerking (voice)

Indien onze klant ervoor kiest om gesprekken (tijdelijk) te laten opnemen ten behoeve van technische verwerking en/of overdracht naar systemen van die klant, kan Sharpy AI deze opnames **tijdelijk verwerken**.

Onze standaardinstelling is dat opnames, indien ingeschakeld, automatisch worden verwijderd binnen **24 uur** na beëindiging van het gesprek, tenzij onze klant ons schriftelijk anders instrueert of wettelijke verplichtingen anders vereisen. Onze klanten blijven verantwoordelijk voor het informeren van bellers en het (waar vereist) verkrijgen van toestemming/grondslag.

12. Wanneer zijn wij verwerker namens klanten?

Bij het leveren van onze Diensten verwerken wij vaak persoonsgegevens **namens onze klanten**. In dat geval is onze klant verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker. De afspraken hierover staan in onze **Servicevoorwaarden (Bijlage Verwerkersvoorwaarden)** en/of een aparte verwerkersovereenkomst.

13. Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen. De actuele versie staat op onze website met de versiedatum.

Servicevoorwaarden Sharpy AI

Versie: 11-01-2026 (Herziening 1)

Deze servicevoorwaarden (“Voorwaarden”) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van diensten door **Jong & Edens Enterprises V.O.F.**, handelend onder de naam **Sharpy AI** (“Sharpy AI”, “wij”, “ons”), aan zakelijke klanten (“Klant”, “u”).

Bedrijfsgegevens

Jong & Edens Enterprises V.O.F. (Sharpy AI)

KVK: 98327828

Adres: Zuiderakerweg 13, 1067 HW Amsterdam, Nederland

E-mail: info@sharpy-ai.com / mateo@jongedens.enterprises

Let op: Sharpy AI levert haar diensten uitsluitend aan zakelijke klanten (B2B). Indien u toch als consument kwalificeert, kunnen dwingendrechtelijke consumentenregels aanvullend van toepassing zijn.

1. Definities

In deze Voorwaarden wordt verstaan onder:

Diensten: AI-agents (voice/chat), automatiseringen, integraties, CRM-inrichting, support, beheer, consultancy en aanverwante werkzaamheden.

Abonnement: doorlopende dienstverlening tegen periodieke vergoeding.

Opzetkosten: eenmalige kosten voor intake, inrichting, configuratie, implementatie, training, migratie en/of oplevering.

Klantdata: alle data (waaronder persoonsgegevens) die door of namens Klant wordt aangeleverd, ingevoerd, verwerkt of gegenereerd via de Diensten.

Derde partijen / Subverwerkers: leveranciers van (delen van) de Dienst, zoals hosting-, telecom-, AI-, analytics-, CRM- of automationplatformen en andere IT-dienstverleners.

2. Toepasselijkheid en aanvaarding

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Sharpy AI en Klant, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Een Overeenkomst komt tot stand zodra Klant een offerte schriftelijk/digitaal accepteert, of zodra Sharpy AI op verzoek van Klant start met uitvoering.

2.4 Sharpy AI mag deze Voorwaarden wijzigen. De meest recente versie staat op de website en geldt vanaf de vermelde ingangsdatum.

3. Offertes, scope en uitvoering

3.1 Offertes zijn geldig gedurende de in de offerte genoemde termijn (bij ontbreken: 14 dagen).

3.2 De scope van de Diensten volgt uit de offerte/overeenkomst. Wijzigingen of aanvullende wensen zijn **meerwerk** en kunnen leiden tot extra kosten en aangepaste planning.

3.3 Termijnen en planningen zijn indicatief, tenzij schriftelijk expliciet als fatale termijn overeengekomen.

3.4 Sharpy AI levert de Diensten op basis van een **inspanningsverplichting**, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.

4. Gebruik van AI en output (belangrijk)

4.1 AI-output kan onjuist, onvolledig of verouderd zijn. **Klant blijft volledig verantwoordelijk** voor (i) controle van output, (ii) beslissingen op basis van output, en (iii) naleving van wet- en regelgeving.

4.2 AI-output is geen juridisch, financieel, medisch of ander professioneel advies. Gebruik menselijke controle bij belangrijke beslissingen.

4.3 Sharpy AI is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Klant AI-output zonder passende controle gebruikt.

5. Derde partijen en afhankelijkheden

5.1 (Onderdelen van) de Diensten kunnen afhankelijk zijn van systemen en diensten van derde partijen. Storingen, uitval, wijzigingen of beperkingen bij derde partijen vallen buiten directe invloedssfeer van Sharpy AI.

5.2 Indien voor (delen van) de Dienst een account/licentie bij een derde partij nodig is, is Klant verantwoordelijk voor tijdige aanschaf, juiste configuratie en betaling daarvan, tenzij anders overeengekomen.

6. Toegang, accounts en gebruiksregels

6.1 Klant is verantwoordelijk voor veilig beheer van accounts, wachtwoorden, rechten en toegang.

6.2 Klant zal de Diensten niet gebruiken voor onrechtmatige doeleinden, waaronder: spam, misleidende communicatie, verboden telemarketing, inbreuk op rechten van derden, het verspreiden van illegale content, of het omzeilen van beveiliging.

6.3 Sharpy AI mag toegang (tijdelijk) opschorten bij misbruik, beveiligingsrisico's of betalingsachterstanden.

7. Verplichtingen van Klant (compliance / eindgebruikers)

7.1 Klant verstrekt tijdig alle benodigde informatie, content, instructies en toegang.

7.2 Klant staat ervoor in dat Klantdata rechtmatig is verkregen en rechtmatig verwerkt mag worden.

7.3 Als de Diensten communiceren met eindgebruikers (bijv. bellers, chatbezoekers, WhatsApp/SMS-contacten), is Klant verantwoordelijk voor:

juiste informatieverstrekking ("melding") aan eindgebruikers,

benodigde toestemmingen/grondslagen,

eigen beleid voor bewaartermijnen en rechten van betrokkenen,

naleving van toepasselijke communicatie- en marketingregels.

7.4 Klant zorgt voor passende interne procedures, inclusief menselijke escalatie wanneer nodig.

8. Opnames en tijdelijke verwerking (voice / gesprekken)

8.1 Indien overeengekomen kan een gesprek worden opgenomen ten behoeve van technische verwerking en/of overdracht naar systemen van Klant.

8.2 **Standaard bewaartermijn opnames:** maximaal **24 uur** na einde gesprek, waarna automatische verwijdering plaatsvindt, tenzij Klant schriftelijk een andere instructie geeft of wettelijke verplichtingen anders vereisen.

8.3 Klant is verantwoordelijk voor het vooraf informeren van bellers en het (waar vereist) verkrijgen van toestemming/grondslag voor opname en inzet van AI.

9. Prijzen, opzetkosten, facturatie en betaling

9.1 Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

9.2 Abonnementskosten worden periodiek vooraf gefactureerd (maandelijks of jaarlijks, volgens offerte).

9.3 Opzetkosten en (goedgekeurd) meerwerk worden separaat gefactureerd.

9.4 **Opzetkosten zijn niet restitueerbaar** zodra Sharpy AI is gestart met de uitvoering (intake, inrichting, implementatie, configuratie of training), ook niet bij tussentijdse beëindiging door Klant.

9.5 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

9.6 Bij te late betaling is Klant van rechtswege in verzuim en is wettelijke handelsrente verschuldigd, plus redelijke incassokosten. Sharpy AI mag de Dienst opschorten totdat volledige betaling is ontvangen.

9.7 Sharpy AI mag prijzen jaarlijks indexeren en/of aanpassen bij aantoonbaar gewijzigde kosten of scope. Bij materiële wijzigingen informeren wij vooraf.

10. Looptijd, opzegging en beëindiging

10.1 Abonnementen worden aangegaan voor de afgesproken initiële termijn (bij ontbreken: 12 maanden) en daarna verlengd conform de overeenkomst (bij ontbreken: telkens 1 maand).

10.2 Opzegging kan tegen het einde van de lopende termijn met een opzegtermijn van 1 maand, tenzij anders overeengekomen.

10.3 Sharpy AI mag met onmiddellijke ingang opschorten of beëindigen bij:

wezenlijke tekortkoming en geen herstel na redelijke termijn,

misbruik/onrechtmatig gebruik,

faillissement/surveillance/bedrijfsbeëindiging,

structurele betalingsachterstand.

10.4 Na beëindiging vervalt het gebruiksrecht op de Diensten. Op verzoek kan Sharpy AI tegen vergoeding redelijke medewerking verlenen aan data-export, mits aangevraagd binnen 30 dagen na beëindiging.

11. Support en SLA

11.1 Support wordt geleverd op **best-effort** basis. Wij reageren zo snel mogelijk binnen redelijke grenzen.

11.2 Oplostijden zijn afhankelijk van complexiteit en afhankelijkheden (o.a. derde partijen).

11.3 Incidenten die veroorzaakt worden door derde partijen, of door wijzigingen/gebruik aan Klantzijde, kunnen buiten de scope vallen of als meerwerk worden gefactureerd.

11.4 Eventuele aanvullende SLA-afspraken gelden alleen indien schriftelijk overeengekomen.

12. Intellectuele eigendom

12.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Sharpy AI ontwikkelde materialen (scripts, prompts, flows, sjablonen, documentatie, configuraties, werkwijzen) blijven bij Sharpy AI of haar licentiegevers.

12.2 Klant krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht zolang de Overeenkomst loopt, uitsluitend voor intern zakelijk gebruik.

12.3 Klant behoudt alle rechten op eigen Klantdata en content.

13. Vertrouwelijkheid

13.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst.

13.2 Uitzonderingen: informatie die al openbaar is zonder schending, rechtmatig via derden is verkregen, of wettelijk moet worden verstrekt.

14. Privacy en gegevensverwerking (AVG)

14.1 Voor zover Sharpy AI persoonsgegevens verwerkt **namens** Klant, treedt Sharpy AI op als **verwerker** en Klant als **verwerkingsverantwoordelijke**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

14.2 De verwerkersafspraken staan in **Bijlage 1 (Verwerkersvoorwaarden)** en maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

14.3 De **subverwerkerslijst is op verzoek beschikbaar** via info@sharpy-ai.com.

15. Aansprakelijkheid

15.1 Sharpy AI is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade of verlies van data.

15.2 De totale aansprakelijkheid van Sharpy AI is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat Klant in de **6 maanden** voorafgaand aan het schadevooral aan abonnementskosten heeft betaald (excl. btw), met een maximum van **EUR 25.000**, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

15.3 De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Sharpy AI-leidinggevenden.

15.4 Klant is verantwoordelijk voor eigen back-ups en continuïteitsmaatregelen, tenzij anders overeengekomen.

16. Vrijwaring

16.1 Klant vrijwaart Sharpy AI voor aanspraken van derden die voortvloeien uit:

Klantdata/content (o.a. scripts, prompts, lijsten, marketingteksten),

het gebruik van de Diensten door Klant,

het niet naleven door Klant van informatieplichten/grondslagen/toestemming richting eindgebruikers,

spam/telemarketing/marketingcampagnes die niet voldoen aan regelgeving,

claims van eindgebruikers/bellers/contacten.

17. Overmacht

17.1 Partijen zijn niet gehouden tot nakoming bij overmacht, waaronder mede: storingen in internet/telecom, stroomuitval, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen, en uitval van derde partijen.

17.2 Duurt overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen partijen beëindigen zonder schadevergoeding.

18. Toepasselijk recht en geschillen

18.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Bijlage 1 (Verwerkersvoorwaarden AVG) maakt integraal onderdeel uit van deze Servicevoorwaarden. Indien Sharpy AI persoonsgegevens verwerkt namens Klant, zijn deze Verwerkersvoorwaarden van toepassing.

Bijlage 1 – Verwerkersvoorwaarden (AVG)

Versie: 11-01-2026 (Herziening 1)

Deze Bijlage (“Verwerkersvoorwaarden”) is van toepassing wanneer **Jong & Edens Enterprises V.O.F.**, handelend onder de naam **Sharpy AI** (“Verwerker”), in het kader van de Diensten **persoonsgegevens verwerkt namens** de Klant (“Verwerkingsverantwoordelijke”). Deze Bijlage vormt een integraal onderdeel van de Servicevoorwaarden en/of de Overeenkomst.

A. Onderwerp, duur en instructies

A.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van **gedocumenteerde instructies** van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij Verwerker op grond van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is anders te handelen. In dat geval stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke vooraf (voor zover toegestaan) op de hoogte.

A.2 De verwerking vindt plaats gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voor zover noodzakelijk voor het leveren van de Diensten.

A.3 Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de instructies rechtmatig zijn en niet in strijd met toepasselijke privacywetgeving.

B. Aard, doel en categorieën

B.1 Aard en doel van de verwerking

Verwerker verwerkt persoonsgegevens voor het leveren van de Diensten, waaronder (afhankelijk van de overeengekomen scope): AI-agents (voice/chat), automatisering, integraties, CRM-inrichting, support en beheer.

B.2 Verwerkingshandelingen

De verwerking kan omvatten: ontvangen, verzamelen, vastleggen, organiseren, structureren, opslaan (tijdelijk), raadplegen, gebruiken, doorzenden naar door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen systemen, loggen, beveiligen en verwijderen.

B.3 Soorten persoonsgegevens (afhankelijk van de Dienst)

Contactgegevens (naam, e-mail, telefoon), bedrijfsgegevens, communicatie-inhoud (chat/voice), metadata (tijdstip, duur, gesprek-ID), lead- en klantgegevens, support- en gebruikersgegevens, en andere gegevens die Verwerkingsverantwoordelijke aanlevert of laat verwerken.

B.4 Categorieën betrokkenen

(Prospect)klanten en relaties van Verwerkingsverantwoordelijke, medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke, bellers, chatbezoekers, websitebezoekers/leads, en overige contactpersonen van Verwerkingsverantwoordelijke.

C. Verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke

C.1 Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor:

een geldige grondslag voor de verwerking,

het voldoen aan informatieplichten richting betrokkenen,

het (waar vereist) verkrijgen en beheren van toestemmingen,

het afhandelen van verzoeken van betrokkenen,

het bepalen van bewaartermijnen zodra data in systemen van Verwerkingsverantwoordelijke staat,

naleving van toepasselijke communicatie-, marketing- en telemarketingregels.

C.2 Verwerkingsverantwoordelijke waarborgt dat de persoonsgegevens juist, actueel en rechtmatig zijn verkregen.

D. Vertrouwelijkheid en personeel

D.1 Verwerker waarborgt dat personen die onder haar gezag persoonsgegevens verwerken, zich hebben verplicht tot geheimhouding of aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht zijn gebonden.

D.2 Verwerker beperkt toegang tot persoonsgegevens tot personen voor wie dat noodzakelijk is ("need-to-know / least privilege").

E. Beveiliging (TOMs)

E.1 Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, vernietiging, onbevoegde toegang of onrechtmatige verwerking.

E.2 Deze maatregelen kunnen (waar passend) omvatten:

toegangscontrole en autorisatie (least privilege),
versleuteling tijdens transport (encryptie “in transit”),

logging en monitoring,

beveiligde opslag en back-up waar passend,

MFA waar mogelijk,

procedures voor incidentrespons en beveiligingsupdates.

E.3 Verwerkingsverantwoordelijke blijft verantwoordelijk voor beveiliging van eigen accounts, wachtwoorden, apparaten en systemen.

F. Subverwerkers

F.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker **algemene toestemming** om subverwerkers in te schakelen voor (delen van) de Diensten.

F.2 Verwerker legt aan subverwerkers verplichtingen op die materieel gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen uit deze Verwerkersvoorwaarden, met name op het gebied van beveiliging en vertrouwelijkheid.

F.3 Subverwerkerslijst op verzoek

De actuele lijst met subverwerkers is op verzoek beschikbaar via info@sharpy-ai.com.

F.4 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke vooraf informeren over wezenlijke wijzigingen in subverwerkers. Verwerkingsverantwoordelijke kan binnen een redelijke termijn gemotiveerd bezwaar maken. Indien partijen geen oplossing bereiken, mogen partijen de betreffende (deel)dienst beëindigen voor zover de subverwerker daarvoor noodzakelijk is.

G. Doorgifte buiten de EER

G.1 Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt, zorgt Verwerker waar vereist voor passende waarborgen (bijvoorbeeld contractuele waarborgen) en aanvullende maatregelen waar nodig.

H. Datalekken

H.1 Verwerker meldt een (vermoedelijk) datalek zonder onredelijke vertraging aan Verwerkingsverantwoordelijke nadat Verwerker daarvan kennis heeft genomen.

H.2 De melding bevat, voor zover beschikbaar, informatie die Verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om te voldoen aan haar wettelijke meldplichten en om passende maatregelen te nemen.

I. Assistentie

I.1 Verwerker verleent redelijke assistentie bij:

verzoeken van betrokkenen (inzage, verwijdering, etc.),

beveiligings- en compliancevragen voor zover betrekking hebbend op de verwerking onder deze Bijlage,

DPIA's of overleg met toezichthouders voor zover relevant voor de Diensten.

I.2 Assistentie kan, indien dit buiten de overeengekomen scope valt, tegen aanvullende vergoeding worden geleverd.

J. Audit en informatie

J.1 Verwerkingsverantwoordelijke mag **maximaal één keer per jaar** (of bij zwaarwegende reden) een audit laten uitvoeren, mits:

vooraf schriftelijk aangekondigd (minimaal 14 dagen),

uitgevoerd onder geheimhouding,

de audit redelijk en proportioneel is en geen onevenredige verstoring veroorzaakt.

J.2 Partijen stemmen de reikwijdte en planning vooraf af. Kosten van de audit zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij anders overeengekomen.

K. Teruggave en verwijdering

K.1 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Verwerker, op instructie van Verwerkingsverantwoordelijke, persoonsgegevens verwijderen of retourneren (voor zover technisch mogelijk), tenzij Verwerker wettelijk verplicht is bepaalde gegevens te bewaren.

K.2 Tijdelijke opnames (voice)

Indien overeengekomen kunnen gesprekken tijdelijk worden opgenomen voor technische verwerking en/of overdracht naar systemen van Verwerkingsverantwoordelijke.

Standaard worden opnames automatisch verwijderd binnen **24 uur** na beëindiging van het gesprek, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk een andere instructie geeft of wettelijke verplichtingen anders vereisen.

L. Aansprakelijkheid

L.1 De aansprakelijkheid van Verwerker onder deze Verwerkersvoorwaarden volgt de aansprakelijkheidsbepalingen uit de Servicevoorwaarden/Overeenkomst.

M. Slotbepalingen

M.1 Bij strijdigheid tussen deze Bijlage en de Servicevoorwaarden/Overeenkomst prevaleert deze Bijlage voor zover het privacy en gegevensverwerking betreft.

M.2 Op deze Bijlage is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij dwingend recht anders bepaalt.