Pivotwise

Pivotwise B.V.
KvK 89748549 · BTW NL865090051B01
B 100, 2975 BK Ottoland
pivotwise.nl · info@pivotwise.nl

Verwerkersovereenkomst

Versie 1.0 · Laatst bijgewerkt: 9 oktober 2026

Deze verwerkersovereenkomst (de "Overeenkomst") hoort bij de hoofdovereenkomst tussen de klant (de "Verwerkingsverantwoordelijke") en Pivotwise B.V. (de "Verwerker") en regelt de verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

1. Partijen

Verwerker	Pivotwise B.V., KvK 89748549, B 100, 2975 BK Ottoland, info@pivotwise.nl
Verwerkingsverantwoordelijke	De klant zoals vermeld in de hoofdovereenkomst

2. Definities

Begrippen als "persoonsgegevens", "verwerking", "betrokkene", "subverwerker" en "inbreuk in verband met persoonsgegevens" hebben de betekenis die de AVG eraan geeft.

3. Onderwerp, aard en duur

De Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de in Bijlage I beschreven diensten. De Overeenkomst geldt zolang de Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt en eindigt met de hoofdovereenkomst, onverminderd verplichtingen die naar hun aard blijven gelden.

4. Instructies

De Verwerker verwerkt persoonsgegevens alleen op basis van schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke, waaronder de hoofdovereenkomst en deze Overeenkomst, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist. De Verwerker meldt het als een instructie naar zijn oordeel in strijd is met de AVG.

5. Vertrouwelijkheid

De Verwerker zorgt dat personen die toegang hebben tot de persoonsgegevens tot geheimhouding zijn verplicht en de gegevens alleen verwerken voor zover nodig voor hun taak.

6. Beveiliging

De Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG. De maatregelen staan in Bijlage II en worden periodiek geëvalueerd.

7. Subverwerkers

De Verwerkingsverantwoordelijke geeft algemene toestemming voor het inschakelen van de subverwerkers in Bijlage III. De Verwerker legt elke subverwerker ten minste dezelfde verplichtingen op als in deze Overeenkomst. Bij een voorgenomen wijziging of toevoeging informeert de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke vooraf, zodat deze bezwaar kan maken.

8. Rechten van betrokkenen

De Verwerker helpt de Verwerkingsverantwoordelijke, met passende maatregelen en voor zover mogelijk, bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering, beperking, bezwaar en overdraagbaarheid). Een verzoek dat de Verwerker rechtstreeks ontvangt, stuurt hij door naar de Verwerkingsverantwoordelijke.

9. Datalekken

De Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, aan de Verwerkingsverantwoordelijke, met de informatie die deze nodig heeft om aan zijn meldplicht te voldoen.

10. Audits

De Verwerker stelt de informatie beschikbaar die nodig is om naleving van artikel 28 AVG aan te tonen, en maakt audits mogelijk, uitgevoerd door de Verwerkingsverantwoordelijke of een door deze gemachtigde controleur, met redelijke aankondiging en ten hoogste eenmaal per jaar, tenzij een incident vaker nodig maakt.

11. Teruggave en verwijdering

Na afloop van de dienstverlening verwijdert of retourneert de Verwerker, naar keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens en verwijdert hij bestaande kopieën, tenzij bewaren wettelijk verplicht is.

12. Doorgifte buiten de EER

Doorgifte van persoonsgegevens naar een land buiten de Europese Economische Ruimte vindt alleen plaats met passende waarborgen, zoals de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie. Bijlage III vermeldt per subverwerker de regio.

13. Aansprakelijkheid

Op deze Overeenkomst is de aansprakelijkheidsregeling uit de hoofdovereenkomst en de algemene voorwaarden van de Verwerker van toepassing, voor zover dwingend recht dat toelaat.

Bijlage I — Omschrijving van de verwerking

Aard en doel	Leveren en onderhouden van software en van de AI-assistent op de website van de Verwerkingsverantwoordelijke
Soorten gegevens	Gespreksinhoud, en na toestemming contactgegevens van bezoekers; accountgegevens van gebruikers van de klant
Categorieën betrokkenen	Websitebezoekers en medewerkers van de Verwerkingsverantwoordelijke
Duur	Zolang de hoofdovereenkomst loopt

Bijlage II — Beveiligingsmaatregelen

- Versleuteling van gegevens tijdens transport (TLS).
- Toegang op basis van noodzaak, met persoonlijke accounts en sterke authenticatie.
- Scheiding van klantgegevens op databaseniveau.
- Logging en monitoring van fouten, zonder gespreksinhoud.
- Regelmatige back-ups en een herstelprocedure.
- Verwijdering van gegevens volgens de afgesproken bewaartermijnen.

Bijlage III — Subverwerkers

Partij	Waarvoor	Regio
Render	Hosting en database	Frankfurt
Hetzner	Opslag van bestanden	Duitsland
OpenAI	Antwoorden opstellen, teksten doorzoekbaar maken	EU-endpoint
Resend	E-mail met leads en overdrachten	EU
Sentry	Foutmeldingen, zonder inhoud van gesprekken	EU
PostHog	Productstatistiek, zonder inhoud en zonder cookies	EU
Stripe	Betalingen en facturen	Ierland/VS · EU-standaardbepalingen

Verwerkingsverantwoordelijke	Pivotwise B.V.
Naam:	Naam:
Functie:	Functie: bestuurder
Datum:	Datum:
Handtekening:	Handtekening: