

# Verwerkersovereenkomst

Bijlage bij de Algemene Voorwaarden van EffectiefAI

Versie 1.0 · 10 juni 2026

---

## Partijen

Deze verwerkersovereenkomst (de “Verwerkersovereenkomst”) maakt als bijlage onderdeel uit van de Overeenkomst tussen:

**1. EffectiefAI B.V.**, gevestigd te Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42033627, hierna: “EffectiefAI” of de “Verwerker”; en

**2. de Klant**, de natuurlijke of rechtspersoon die de Dienst afneemt en deze Verwerkersovereenkomst aanvaardt, hierna: de “Klant” of de “Verwerkingsverantwoordelijke”.

Hierna ieder afzonderlijk een “Partij” en gezamenlijk de “Partijen”.

## Overwegingen

- EffectiefAI levert een softwaredienst (Software-as-a-Service) waaronder een AI-chatbotwidget, een inbox-assistent en een content- en marketinggenerator;
- EffectiefAI verwerkt bij het leveren van de Dienst persoonsgegevens in opdracht van de Klant;
- de Klant bepaalt het doel en de middelen van die verwerking en is daarmee Verwerkingsverantwoordelijke, terwijl EffectiefAI Verwerker is in de zin van artikel 28 AVG;
- Partijen wensen op grond van artikel 28 lid 3 AVG hun afspraken over de verwerking van persoonsgegevens schriftelijk vast te leggen in deze Verwerkersovereenkomst.

## Artikel 1 — Definities

Begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan in de Algemene Voorwaarden is gegeven. Aanvullend geldt:

- 1.1 AVG:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- 1.2 Persoonsgegevens:** alle gegevens als bedoeld in artikel 4 AVG die EffectiefAI namens de Klant in het kader van de Dienst verwerkt.
- 1.3 Verwerking, Verwerkingsverantwoordelijke, Verwerker, Betrokkene, Datalek:** hebben de betekenis als omschreven in artikel 4 AVG.
- 1.4 Sub-verwerker:** een door EffectiefAI ingeschakelde derde die Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Dienst.
- 1.5 Bijlage:** een bij deze Verwerkersovereenkomst behorende en daarvan deel uitmakende bijlage (A, B of C).

## Artikel 2 — Onderwerp, rolverdeling en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst regelt de verwerking van Persoonsgegevens door EffectiefAI in opdracht van de Klant in het kader van de Dienst. Onderwerp, aard, doel, soorten Persoonsgegevens en categorieën Betrokkenen zijn gespecificeerd in Bijlage A.
- 2.2 De Klant is Verwerkingsverantwoordelijke en EffectiefAI is Verwerker. De Klant stelt het doel en de middelen van de verwerking vast.
- 2.3 EffectiefAI verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de Klant en gebruikt deze niet voor eigen doeleinden, behoudens het bepaalde in artikel 11 (geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens).
- 2.4 Deze Verwerkersovereenkomst geldt voor de duur van de Overeenkomst. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging voort te duren, blijven van kracht.
- 2.5 Bij strijdigheid tussen deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Voorwaarden prevaleert deze Verwerkersovereenkomst voor zover het de verwerking van Persoonsgegevens betreft.

### **Artikel 3 — Verwerking op instructie**

- 3.1 EffectiefAI verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke (waaronder elektronische) instructies van de Klant, tenzij een wettelijke verplichting EffectiefAI anders voorschrijft. In dat laatste geval stelt EffectiefAI de Klant voorafgaand aan de verwerking op de hoogte, tenzij die wetgeving deze kennisgeving verbiedt.
- 3.2 De configuratie en het gebruik van de Dienst door de Klant gelden als de instructies van de Klant. Aanvullende instructies worden schriftelijk overeengekomen.
- 3.3 EffectiefAI informeert de Klant indien een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG of andere toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

### **Artikel 4 — Verplichtingen van de Klant**

- 4.1 De Klant staat ervoor in dat hij een rechtmatige grondslag heeft voor de verwerking en dat hij de Betrokkenen overeenkomstig de AVG heeft geïnformeerd.
- 4.2 De Klant staat ervoor in dat de aan EffectiefAI verstrekte Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden.
- 4.3 De Klant voert geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens (artikel 9 AVG) of strafrechtelijke gegevens (artikel 10 AVG) in de Dienst in, tenzij dit voorafgaand schriftelijk met EffectiefAI is overeengekomen en daarvoor passende aanvullende waarborgen zijn getroffen.

### **Artikel 5 — Beveiliging**

- 5.1 EffectiefAI treft passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. De getroffen maatregelen zijn beschreven in Bijlage B.
- 5.2 EffectiefAI houdt rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking, alsmede met de risico's voor Betrokkenen.

- 5.3 EffectiefAI zorgt ervoor dat personen die toegang hebben tot de Persoonsgegevens zijn gebonden aan geheimhouding.

## Artikel 6 — Sub-verwerkers

- 6.1 De Klant verleent EffectiefAI algemene toestemming om Sub-verwerkers in te schakelen ten behoeve van de Dienst. De ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst ingeschakelde Sub-verwerkers zijn vermeld in Bijlage C.
- 6.2 EffectiefAI legt aan elke Sub-verwerker bij overeenkomst gegevensbeschermingsverplichtingen op die ten minste gelijkwaardig zijn aan die uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 6.3 EffectiefAI informeert de Klant ten minste 30 dagen vooraf over de voorgenomen toevoeging of vervanging van een Sub-verwerker. De Klant mag binnen deze termijn op redelijke, gegevensbeschermingsgerelateerde gronden schriftelijk bezwaar maken. Komen Partijen er niet uit, dan mag de Klant de Overeenkomst beëindigen voor het betrokken onderdeel van de Dienst.
- 6.4 EffectiefAI blijft jegens de Klant verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen door haar Sub-verwerkers.

## Artikel 7 — Doorgifte buiten de EER

- 7.1 EffectiefAI verwerkt de Persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij in Bijlage C anders is aangegeven.
- 7.2 Voor zover een Sub-verwerker Persoonsgegevens buiten de EER verwerkt, zorgt EffectiefAI voor een geldig doorgiftemechanisme onder hoofdstuk V AVG, zoals certificering onder het EU-US Data Privacy Framework en/of de Standaardcontractbepalingen (SCC's) van de Europese Commissie, aangevuld met aanvullende maatregelen waar nodig.
- 7.3 De doorgifte naar AI-modelaanbieders in de Verenigde Staten, waaronder Anthropic, vindt plaats op basis van de SCC's en/of het EU-US Data Privacy Framework, zoals nader aangeduid in Bijlage C.

## Artikel 8 — Rechten van Betrokkenen

- 8.1 EffectiefAI verleent de Klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, redelijke bijstand bij het vervullen van verzoeken van Betrokkenen tot uitoefening van hun rechten (inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, dataportabiliteit en bezwaar).
- 8.2 EffectiefAI stelt hiertoe functionaliteit beschikbaar waarmee de Klant Persoonsgegevens kan inzien, corrigeren, exporteren en verwijderen.
- 8.3 Ontvangt EffectiefAI rechtstreeks een verzoek van een Betrokkene, dan verwijst EffectiefAI deze door naar de Klant en voert EffectiefAI zelf geen wijzigingen door zonder instructie van de Klant, tenzij wettelijk verplicht.

## Artikel 9 — Datalekken

- 9.1 EffectiefAI informeert de Klant zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat zij kennis heeft genomen van een Datalek dat (mede) de Persoonsgegevens van de Klant betreft.

- 9.2 De melding bevat, voor zover bekend, ten minste: de aard van het Datalek, de betrokken categorieën en aantallen Betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, en de getroffen of voorgestelde maatregelen.
- 9.3 EffectiefAI verleent de Klant redelijke bijstand bij diens verplichtingen jegens de Autoriteit Persoonsgegevens en de Betrokkenen. De Klant is verantwoordelijk voor een eventuele melding aan de toezichthouder en de Betrokkenen.
- 9.4 EffectiefAI doet zelf geen melding van een Datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens of Betrokkenen namens de Klant, tenzij Partijen dit afzonderlijk overeenkomen.

## Artikel 10 — Bijstand, DPIA en audits

- 10.1 EffectiefAI verleent de Klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de beschikbare informatie, redelijke bijstand bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een eventuele voorafgaande raadpleging van de toezichthouder (artikelen 35 en 36 AVG).
- 10.2 EffectiefAI stelt de Klant alle informatie ter beschikking die nodig is om de naleving van artikel 28 AVG aan te tonen.
- 10.3 De Klant mag ten hoogste eenmaal per jaar, en daarnaast bij een gegrond vermoeden van een tekortkoming, een audit (laten) uitvoeren. Een audit wordt ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd, vindt plaats tijdens kantooruren, verstoort de bedrijfsvoering zo min mogelijk en respecteert de vertrouwelijkheid van gegevens van andere klanten. EffectiefAI mag eerst verwijzen naar een actueel auditrapport of certificering.
- 10.4 De kosten van een audit komen voor rekening van de Klant, tenzij uit de audit een wezenlijke tekortkoming van EffectiefAI blijkt.

## Artikel 11 — AI, training en geaggregeerde gegevens

- 11.1 EffectiefAI en haar Sub-verwerkers gebruiken de Persoonsgegevens van de Klant niet voor het trainen of verbeteren van AI-modellen van derden, tenzij dit voorafgaand schriftelijk met de Klant is overeengekomen.
- 11.2 EffectiefAI mag geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens, die niet tot de Klant of een Betrokkene herleidbaar zijn, gebruiken voor het verbeteren en beveiligen van de Dienst. Zodra gegevens zijn geanonimiseerd, zijn het geen Persoonsgegevens meer.

## Artikel 12 — Teruggave en verwijdering

- 12.1 Na het einde van de Overeenkomst stelt EffectiefAI de Klant gedurende 30 dagen in de gelegenheid de Persoonsgegevens te exporteren in een gangbaar, gestructureerd en machineleesbaar formaat.
- 12.2 Na afloop van de in lid 1 genoemde termijn verwijdert of vernietigt EffectiefAI de Persoonsgegevens, behoudens wettelijke bewaarplichten en behoudens back-ups die volgens het reguliere back-upbeleid worden gerouleerd en uiterlijk binnen 8 weken worden overschreven.
- 12.3 Op verzoek bevestigt EffectiefAI de verwijdering schriftelijk.

## Artikel 13 — Aansprakelijkheid

- 13.1** De aansprakelijkheid van Partijen onder deze Verwerkersovereenkomst is onderworpen aan de beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid uit de Algemene Voorwaarden, voor zover dwingend recht dit toelaat.
- 13.2** De Klant vrijwaart EffectiefAI voor aanspraken van Betrokkenen of derden die het gevolg zijn van een verwerking die niet aan EffectiefAI is toe te rekenen.

## Artikel 14 — Slotbepalingen

- 14.1** Wijzigingen van deze Verwerkersovereenkomst worden schriftelijk overeengekomen of conform de wijzigingsprocedure van de Algemene Voorwaarden doorgevoerd, voor zover noodzakelijk om te blijven voldoen aan toepasselijke wetgeving.
- 14.2** Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig de Algemene Voorwaarden.
- 14.3** De Klant aanvaardt deze Verwerkersovereenkomst bij registratie voor of gebruik van de Dienst, dan wel door uitdrukkelijke elektronische aanvaarding.

## Bijlage A — Specificatie van de verwerking

Onderstaande tabel beschrijft per onderdeel van de Dienst de aard en het doel van de verwerking, de soorten Persoonsgegevens en de categorieën Betrokkenen.

Onderdeel	Categorieën Betrokkenen	Soorten Persoonsgegevens	Doel van de verwerking
<b>AI-chatbotwidget</b>	Websitebezoekers en (potentiële) klanten van de Klant	Naam, e-mailadres, telefoonnummer, IP-adres, gespreks- en berichtinhoud, overige door de bezoeker verstrekte gegevens (leads)	Het beantwoorden van vragen en genereren van AI-antwoorden en het vastleggen van leads namens de Klant
<b>Inbox-assistent</b>	Afzenders, ontvangers en relaties in het e-mailverkeer van de Klant	Naam, e-mailadres, inhoud van e-mailberichten, bijlagen en metadata	Het samenvatten, classificeren en (concept) beantwoorden van e-mail namens de Klant
<b>Content- en marketinggenerator</b>	Door de Klant in de invoer opgenomen Betrokkenen	Persoonsgegevens die de Klant in prompts of invoer verstrekt	Het genereren van content- en marketingmateriaal namens de Klant
<b>Account en gebruik</b>	Gebruikers en medewerkers van de Klant	Naam, zakelijk e-mailadres, inlog- en gebruiksgegevens	Toegang tot en beheer van de Dienst

**Duur van de verwerking:** gedurende de looptijd van de Overeenkomst, gevolgd door de export- en verwijderingstermijn uit artikel 12.

## Bijlage B — Technische en organisatorische maatregelen

EffectiefAI hanteert ten minste de volgende maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG:

- **Versleuteling in transport:** alle gegevensoverdracht verloopt via TLS (HTTPS).
- **Versleuteling in rust:** gevoelige gegevens zoals OAuth-toegangstokens worden versleuteld opgeslagen met AES-256-GCM.
- **Toegangsbeheer:** toegang op basis van het need-to-know-principe.
- **Logische scheiding:** klantgegevens worden in een multi-tenant omgeving logisch van elkaar gescheiden.
- **Logging en monitoring:** toegang tot en gebruik van de Dienst worden gelogd en gemonitord.
- **Back-up:** periodieke back-ups.
- **Hosting:** hosting in een EU-regio waar dat technisch mogelijk is.
- **Leveranciersbeheer:** zorgvuldige selectie en contractuele binding van Subverwerkers.
- **Geheimhouding:** personeel en ingeschakelde derden zijn tot geheimhouding verplicht.

## Bijlage C — Sub-verwerkers

EffectiefAI maakt voor het leveren van de Dienst gebruik van de volgende Sub-verwerkers die Persoonsgegevens namens de Klant verwerken:

Sub-verwerker	Dienst	Locatie verwerking	Doorgiftemechanisme
<b>Anthropic, PBC</b>	AI-taalmodellen (chatbot, contentgeneratie)	Verenigde Staten	SCC's en/of EU-US Data Privacy Framework
<b>OpenAI</b>	AI-taalmodellen / embeddings	Verenigde Staten	SCC's en/of EU-US Data Privacy Framework
<b>Railway</b>	Hosting en infrastructuur	EU-regio waar mogelijk; aanbieder in VS	EU-regio; SCC's waar van toepassing
<b>Resend</b>	Verzenden van transactionele e-mail	Verenigde Staten	SCC's en/of EU-US Data Privacy Framework
<b>Cloudflare, Inc.</b>	CDN, DNS, beveiliging en DDoS-bescherming	Wereldwijd / Verenigde Staten	SCC's en/of EU-US Data Privacy Framework

De betaaldienstverlener Mollie B.V. (Nederland) verwerkt facturatie- en betaalgegevens van de Klant. Voor die verwerking treedt EffectiefAI op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke; deze valt onder de privacyverklaring en niet onder deze Verwerkersovereenkomst.