[P1]

GEGEVENSVERWERKINGSOVEREENKOMST

Door en tussen

felyx sharing B.V.

statutair gevestigd te Pilotenstraat 37, 1059 CH Amsterdam

('Gegevensverantwoordelijke' of 'Abonnee')

en

Zendesk, Inc.,

een Amerikaanse onderneming opgericht naar het recht van de staat Delaware, statutair gevestigd te 1019 Market Street, San Francisco, CA 94103

('Gegevensverwerker' of 'Zendesk')

1. DEFINITIES

Tenzij gedefinieerd in de Hoofdabonnementsovereenkomst of de Abonnementsserviceovereenkomst voor wederverkopers, zoals van toepassing, hebben alle in deze Gegevensverwerkingsovereenkomst ('GVO') gebruikte termen met een hoofdletter de betekenis die hieronder eraan wordt gegeven:

1.1 Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming: naast de in bijlage B van de Hoofdabonnementsovereenkomst opgenomen regiospecifieke voorwaarden, de volgende wetgeving inzake gegevensbescherming: (i) de EU-verordening 2016/679 betreffende 'De bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene verordening gegevensbescherming)' ('AVG') en alle toepasselijke nationale wetten die op grond daarvan zijn vastgesteld; en (ii) de Zwitserse federale wet inzake gegevensbescherming van 19 juni 1992 (zoals eventueel gewijzigd of vervangen).

1.2 Gegevensverantwoordelijke: de eerste partij die hierboven wordt genoemd. Indien de Gegevensverwerker echter verplicht is om Persoonsgegevens te verwerken op verzoek van een gelieerde van Gegevensverantwoordelijke, wordt deze gelieerde ook geacht de 'Gegevensverantwoordelijke' te zijn. Elke verwijzing naar Gegevensverantwoordelijke binnen deze GVO heeft, tenzij anders vermeld, ook betrekking op Gegevensverantwoordelijke en de met hem geassocieerden.

1.3 Gegevensverwerker: de betekenis die daaraan wordt gegeven in de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming (en in het kader van deze GVO wordt er Zendesk, Inc. mee bedoeld).

1.4 Betrokkene: een persoon die het onderwerp is van Persoonsgegevens.

1.5 Service voor ondernemingen: elke Service die niet is opgenomen in de Innovatieservicelijst van Zendesk, te vinden op de klant- en partnerwebsite van Zendesk.

1.6 Innovatieservice: elke Service op de Innovatieservicelijst van Zendesk, te vinden op de klant- en partnerwebsite van Zendesk.

1.7 Hoofdabonnementsovereenkomst: de overeenkomst tussen Gegevensverantwoordelijke en Gegevensverwerker voor de levering van de Service(s).

1.8 Partij: Gegevensverantwoordelijke of Gegevensverwerker; 'Partijen' betekent zowel Gegevensverantwoordelijke als Gegevensverwerker.

1.9 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, waarbij als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

1.10 Privacyschildkader: het zelfcertificeringsprogramma van het Amerikaanse ministerie van Handel voor het EU-VS- en/of het Zwitserland-VS-privacyschild.

1.11 Privacyschildbeginselen: de beginselen van het privacyschildkader (zoals aangevuld met de Aanvullende beginselen) die zijn opgenomen in bijlage II van

[P2]

Besluit C(2016)4176 van de Europese Commissie van 12 juli 2016 (zoals eventueel gewijzigd of vervangen).

1.12 Verwerking: elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of reeksen Persoonsgegevens, al dan niet automatisch, zoals verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, aanpassen of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, bekendmaken door middel van verzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, uitlijnen of combineren, beperken, wissen of vernietigen.

1.13 Abonnementsserviceovereenkomst voor wederverkopers: de Abonnementsserviceovereenkomst die van toepassing is op klanten van Zendesk-wederverkopers. In het kader van deze GVO dient echter elke verwijzing naar de Hoofdabonnementsovereenkomst te worden beschouwd als een verwijzing naar de Abonnementsserviceovereenkomst voor wederverkopers voor klanten van Zendesk-wederverkopers.

1.14 Verwerkersgroep: Gegevensverwerker en elke entiteit die Gegevensverwerker controleert, onder zeggenschap staat van Gegevensverwerker of onder gemeenschappelijke zeggenschap staat met Gegevensverwerker.

1.15 Service(s): de producten en services die door Gegevensverantwoordelijke via een link of via een orderformulier worden besteld en online beschikbaar worden gesteld door Gegevensverwerker, via de toepasselijke abonneelink en andere webpagina's die door Gegevensverwerker zijn aangewezen. Onder 'Services' vallen niet (i) niet-Zendesk-services zoals die term in de Hoofdabonnementsovereenkomst is gedefinieerd; en (ii) aanvullende kenmerken of bijbehorende services zoals die in de Hoofdabonnementsovereenkomst zijn gedefinieerd, die niet op grond van de Hoofdabonnementsovereenkomst of het Serviceplan van Gegevensverwerker worden verleend.

1.16 Servicegegevens: elektronische gegevens, tekst, berichten, mededelingen of ander materiaal die door Gegevensverantwoordelijke, zijn agenten en eindgebruikers aan de Service worden

verstrekt en binnen de Service worden opgeslagen in verband met het gebruik van die Service door Gegevensverwerker, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Persoonsgegevens.

1.17 Subverwerker: elke derde gegevensverwerker die door Gegevensverwerker wordt ingeschakeld, met inbegrip van entiteiten uit de Verwerkersgroep, en die Persoonsgegevens ontvangt van Gegevensverwerker voor verwerking namens de Gegevensverantwoordelijke en in overeenstemming met de instructies van de Gegevensverantwoordelijke (zoals gecommuniceerd door de Gegevensverwerker) en de voorwaarden van zijn schriftelijke onderaanneming.

1.18 Toezichthouder: een toezichthouder voor gegevensbescherming die bevoegd is voor de verwerking van Persoonsgegevens door Gegevensverantwoordelijke en Gegevensverwerker.

1.19 Klant- en partnerwebsite van Zendesk: de webpagina die beschikbaar is op https://www.zendesk.com/company/customers-partners/.

2. DOEL

2.1 Gegevensverantwoordelijke en Gegevensverwerker hebben de Hoofdabonnementsovereenkomst gesloten op grond waarvan Gegevensverantwoordelijke momenteel een licentie voor toegang tot en gebruik van de Service wordt verleend. Bij het verlenen van de Service zal Gegevensverwerker zich, namens Gegevensverantwoordelijke, bezighouden met de Verwerking van Persoonsgegevens die worden ingediend bij en opgeslagen binnen de Service door Gegevensverwerker of derden met wie Gegevensverantwoordelijke met behulp van de Service handelt. Voor alle duidelijkheid: de voorwaarden van deze GVO zijn alleen van toepassing op Gegevensverantwoordelijken met een actief abonnement op de Service(s).

2.2 Partijen gaan deze GVO aan om ervoor te zorgen dat de Verwerking van Persoonsgegevens door Gegevensverwerker, binnen de Service door en/of namens Gegevensverantwoordelijke, gebeurt op een wijze die in overeenstemming is met de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en de vereisten van die wetgeving met betrekking tot de verzameling, het gebruik en de bewaring van Persoonsgegevens.

2.3 Voor zover de bepalingen van de Hoofdabonnementsovereenkomst strijdig zijn met de inhoudelijke voorwaarden van deze GVO (voor zover deze betrekking hebben op de bescherming van Persoonsgegevens en de respectieve verplichtingen van Partijen), prevaleren de bepalingen van deze GVO.

3. EIGENDOM SERVICEGEGEVENS

Tussen Partijen blijven alle in het kader van deze GVO en de Hoofdabonnementsovereenkomst Verwerkte Servicegegevens eigendom van Gegevensverantwoordelijke. In geen geval zal Gegevensverwerker optreden, of geacht worden op te treden, als 'verantwoordelijke' (of een gelijkwaardig concept) van de binnen de Service verwerkte Servicegegevens op grond van de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

4. VERPLICHTINGEN GEGEVENSVERWERKER

4.1 Partijen komen overeen dat het onderwerp en de duur van de door Gegevensverwerker in het kader van deze GVO uitgevoerde Verwerking, met inbegrip van de aard en het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën Betrokkenen, zijn zoals beschreven in bijlage A van deze GVO en in de Hoofdabonnementsovereenkomst.

4.2 Als onderdeel van het door Gegevensverwerker op grond van de Hoofdabonnementsovereenkomst verrichten van de Service aan Gegevensverantwoordelijke, voldoet Gegevensverwerker aan de verplichtingen die hem op grond van artikel 28-32 van de AVG worden opgelegd en stemt hij ermee in en verklaart hij het volgende:

(i) Persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de gedocumenteerde instructies van Gegevensverantwoordelijke in de Hoofdabonnementsovereenkomst en deze GVO met betrekking tot de doorgifte van persoonsgegevens naar een derde land of een internationale organisatie overeenkomstig artikel 28 (3) (a) van de AVG, tenzij de wetgeving van de Unie of van de lidstaten waaraan Gegevensverwerker is onderworpen dit voorschrijft of indien dit anderszins noodzakelijk is voor de verrichting van de Service. In dat geval stelt Gegevensverwerker Gegevensverantwoordelijke in kennis van deze wettelijke verplichting zodra hij daarvan kennis heeft genomen (tenzij dit bij de toepasselijke wetgeving verboden is);

(ii) ervoor te zorgen dat alle personeelsleden en alle leidinggevenden van een lid van de Verwerkersgroep zich ten volle bewust zijn van hun verantwoordelijkheid om Persoonsgegevens te beschermen in overeenstemming met deze GVO en zich tot geheimhouding hebben verbonden of een passende wettelijke geheimhoudingsplicht hebben overeenkomstig artikel 28 (3) (b) van de AVG;

(iii) passende technische en organisatorische maatregelen uit te voeren en te handhaven om Persoonsgegevens overeenkomstig artikel 32 van de AVG te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging of onopzettelijk verlies, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking of toegang (een 'inbreuk op gegevensbeveiliging'), op voorwaarde dat deze maatregelen rekening houden met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten, alsook de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen uiteenlopen, zodat een beveiligingsniveau wordt gewaarborgd dat is afgestemd op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen, met inbegrip van:

(a) controles van de gegevensbeveiliging overeenkomstig de ISO 27001-normen of andere alternatieve normen die wezenlijk gelijkwaardig zijn aan ISO 27001 voor zover deze betrekking hebben op de Zendesk-services die binnen het toepassingsgebied van dat rapport vallen, en

(b) controles van de gegevensbeveiliging voldoen aan de geldende industrienormen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Service Organization Controls No. 2 (SOC2) in overeenstemming met de controlenormen in de Statements on Standards for Attestation Engagements No. 16 (SSAE16)) of aan andere alternatieve normen die wezenlijk gelijkwaardig zijn aan ISO 27001 voor zover deze betrekking hebben op de Zendesk-services die onder het toepassingsgebied van dat rapport vallen.

(iv) Gegevensverantwoordelijke overeenkomstig artikel 33 (2) van de AVG zonder onnodige vertraging, maar in elk geval binnen achtenveertig (48) uur, in kennis te stellen van een bevestigde inbreuk op de servicegegevens van Gegevensverantwoordelijke en met Gegevensverantwoordelijke samen te werken indien dit nodig is om de inbreuk op de gegevensbeveiliging te beperken of te

verhelpen. Voorts werkt Gegevensverwerker samen met Gegevensverantwoordelijke en neemt hij de commercieel redelijke maatregelen die door Gegevensverantwoordelijke worden voorgeschreven om te helpen bij het onderzoek naar en de beperking en sanering van een dergelijke inbreuk op de gegevensbeveiliging overeenkomstig de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming;

(v) te voldoen aan de vereisten van artikel 5 (Gebruik van Subverwerkers) wanneer hij een Subverwerker inschakelt;

(vi) rekening houdend met de aard van de Verwerking, Gegevensverantwoordelijke bij te staan (onder meer door passende technische en organisatorische maatregelen), voor zover dit commercieel redelijk is, om te voldoen aan de verplichting van Gegevensverantwoordelijke om te reageren op verzoeken van Betrokkenen om hun rechten uit hoofde van de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming uit te oefenen (een 'Verzoek van een Betrokkene'). Indien Gegevensverwerker een Verzoek van een Betrokkene rechtstreeks ontvangt, zal hij (tenzij dit bij wet verboden is) de Betrokkene in eerste instantie doorverwijzen naar Gegevensverantwoordelijke. Indien Verantwoordelijke echter niet in staat is het Verzoek van de Betrokkene te behandelen, zal Gegevensverwerker, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover hij beschikt, op verzoek van Gegevensverantwoordelijke

[P4]

en op redelijke kosten van Gegevensverantwoordelijke het Verzoek van de Betrokkene behandelen, zoals vereist door de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming;

(vii) op verzoek Gegevensverantwoordelijke commercieel gezien redelijke informatie en bijstand te verstrekken, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover Gegevensverwerker beschikt, om Gegevensverantwoordelijke te helpen bij het uitvoeren van een beoordeling van de gevolgen voor de gegevensbescherming of het overleg met de toezichthouder dat hij krachtens de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming dient te voeren;

(viii) bij beëindiging van de toegang tot en het gebruik van de Service door Gegevensverantwoordelijke te voldoen aan de vereisten van artikel 9 van deze DPA (Teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens);

(ix) te voldoen aan de vereisten van artikel 6 van deze GVO (Audit) om Gegevensverantwoordelijke informatie ter beschikking te stellen waaruit blijkt dat Gegevensverwerker deze GVO naleeft; en

(x) een beveiligingsfunctionaris te benoemen die als aanspreekpunt voor Gegevensverantwoordelijke fungeert en de naleving van deze GVO te coördineren en te controleren, met inbegrip van de in bijlage B-l en B-2 van deze GVO beschreven maatregelen, voor zover van toepassing.

4.3 Gegevensverwerker stelt Gegevensverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien hij van mening is dat de Verwerkingsinstructies van Gegevensverantwoordelijke in strijd zijn met een wet of regelgeving. In dat geval heeft Gegevensverwerker het recht om Verwerking van Persoonsgegevens die naar zijn mening in strijd is met enige wet of regelgeving te weigeren.

5. GEBRUIK VAN SUBVERWERKERS

5.1 Gegevensverantwoordelijke bevestigt hierbij zijn algemene schriftelijke toestemming voor het gebruik door Gegevensverwerker van de op https://help.zendesk.com/hc/en-us/articles/229138187-Subprocessors-and-Subcontractors vermelde Subverwerkers in overeenstemming met artikel 28 van de AVG om hem bij te staan bij het verlenen van de Service en het Verwerken van de Persoonsgegevens, op voorwaarde dat deze Subverwerkers:

(i) ermee instemmen om bij de Verwerking van de Persoonsgegevens uitsluitend de instructies van Gegevensverwerker op te volgen (welke instructies in overeenstemming dienen te zijn met de Verwerkingsinstructies van Gegevensverantwoordelijke aan Gegevensverwerker); en

(ii) ermee instemmen de Persoonsgegevens te beschermen volgens een norm die in overeenstemming is met de vereisten van deze GVO, onder meer door passende technische en organisatorische maatregelen te nemen en te handhaven om de door hen verwerkte Persoonsgegevens te beschermen in overeenstemming met de in bijlage B-l en B-2 van deze GVO beschreven Beveiligingsnormen, voor zover van toepassing.

5.2 Gegevensverwerker blijft ten opzichte van Gegevensverantwoordelijke aansprakelijk voor de uitbestede Verwerkingsservices van een van zijn Subverwerkers in het kader van deze GVO. Gegevensverwerker houdt een actuele lijst bij van de namen en locaties van alle Subverwerkers die worden gebruikt voor de Verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze GVO op https://help.zendesk.com/hc/en-us/articles/229138187-Subprocessors-and-Subcontractors, en die op verzoek ook beschikbaar via privacy@zendesk.com. Gegevensverwerker werkt de lijst op zijn website bij elke nieuwe Subverwerker bij, ten minste dertig (30) dagen vóór de datum waarop de Subverwerker begint met de verwerking van de Persoonsgegevens. Gegevensverantwoordelijke kan zich aanmelden om per e-mail op de hoogte te worden gesteld van dergelijke wijzigingen. De details van het aanmeldproces worden uiteengezet in de bovengenoemde URL.

5.3 Indien Gegevensverantwoordelijke bezwaar maakt tegen de Verwerking van zijn Persoonsgegevens door een nieuw aangestelde Subverwerker zoals beschreven in artikel 5.2, zal hij Gegevensverwerker binnen dertig (30) dagen na de update van het onlinebeleid hierboven op de hoogte stellen. In dat geval zal Gegevensverwerker a) de Subverwerker opdracht geven de verdere verwerking van de Persoonsgegevens van Gegevensverantwoordelijke te staken, in welk geval deze GVO onverlet blijft, of b) Gegevensverantwoordelijke toestaan deze GVO (en elke daarmee verband houdende serviceovereenkomst met Gegevensverwerker) onmiddellijk te beëindigen en hem een pro rata terugbetaling te verlenen van alle vooruitbetaalde bedragen voor de te verrichten Services die Gegevensverantwoordelijke nog niet heeft ontvangen vanaf de datum waarop de beëindiging van kracht wordt.

5.4 Daarnaast voorziet de Service, zoals vermeld in de Hoofdabonnementsovereenkomst, in koppelingen met integraties met niet-Zendesk-services,

inclusief, zonder beperking, bepaalde niet-Zendesk-services die rechtstreeks kunnen worden geïntegreerd in het account of de instantie van Gegevensverwerker in de Service. Indien Gegevensverantwoordelijke ervoor kiest om dergelijke niet-Zendesk-services mogelijk te maken, er toegang toe te krijgen of deze te gebruiken, wordt de toegang tot en het gebruik van dergelijke niet-Zendesk-services uitsluitend beheerst door de voorwaarden en het privacybeleid van dergelijke niet-

Zendesk-services, en Gegevensverwerker onderschrijft niet, is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor en doet geen uitspraken over enig aspect van dergelijke niet-Zendesk-services, met inbegrip van, zonder beperking, de inhoud ervan of de manier waarop zij omgaan met Servicegegevens (inclusief Persoonsgegevens) of enige interactie tussen Gegevensverantwoordelijke en de aanbieder van dergelijke niet-Zendesk-services. De aanbieders van niet-Zendesk-services worden niet beschouwd als Subverwerkers voor enig doel in het kader van deze GVO.

6. AUDIT

6.1 Partijen erkennen dat, met uitzondering van Innovatieservices, Gegevensverwerker gebruikmaakt van externe auditors om de adequaatheid van zijn beveiligingsmaatregelen te verifiëren, waaronder de beveiliging van de fysieke datacenters van waaruit Gegevensverwerker zijn gegevensverwerkingsservices levert. Deze audit:

(i) wordt ten minste jaarlijks uitgevoerd;

(ii) wordt uitgevoerd overeenkomstig de ISO 27001-normen of andere alternatieve normen die wezenlijk gelijkwaardig zijn aan ISO 27001;

(iii) wordt uitgevoerd door onafhankelijke externe beveiligingsdeskundigen naar selectie en op kosten van Gegevensverwerker; en

(iv) zal resulteren in de opstelling van een auditverslag waarin wordt bevestigd dat de gegevensbeveiligingscontroles van Gegevensverwerker voldoen aan de geldende industrienormen (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Service Organization Controls No. 2 (SOC2) in overeenstemming met de controlenormen in de Statements on Standards for Attestation Engagements No. 16 (SSAE16)) of aan andere alternatieve normen die wezenlijk gelijkwaardig zijn aan ISO 27001 ('Verslag').

6.2 Op schriftelijk verzoek van Gegevensverantwoordelijke verstrekt Gegevensverwerker kosteloos een vertrouwelijke samenvatting van het Verslag ('Samenvattend verslag'), zodat Gegevensverantwoordelijke redelijkerwijs kan nagaan of Gegevensverwerker de beveiligings- en auditverplichtingen in het kader van deze GVO nakomt. Het Samenvattende verslag vormt de vertrouwelijke informatie van Gegevensverwerker volgens de vertrouwelijkheidsbepalingen van de Hoofdabonnementsovereenkomst van Gegevensverwerker.

6.3 Gegevensverantwoordelijke stemt ermee in dat de in artikel 6.1 tot 6.3 beschreven auditprocedures voldoen aan alle rechten die hij eventueel heeft om een audit of inspectie uit te voeren op grond van artikel 28 van de AVG, of op grond van de 'Modelcontractbepalingen voor Verantwoordelijke naar Verwerker' van de Europese commissie (bijlage bij Besluit 2010/87/EU van de Europese commissie), indien van toepassing.

7. INTERNATIONALE GEGEVENSEXPORT

7.1 Gegevensverantwoordelijke erkent dat Gegevensverwerker en zijn Subverwerkers gegevensverwerkingsactiviteiten kunnen uitvoeren in landen buiten de EER en Zwitserland. Als zodanig kunnen zowel Gegevensverwerker als zijn Subverwerkers Persoonsgegevens verwerken in landen buiten de EER en Zwitserland. Dit geldt zelfs wanneer Gegevensverantwoordelijke met Gegevensverwerker is overeengekomen om Persoonsgegevens in de EER te hosten, indien een

dergelijke Verwerking buiten de EER noodzakelijk is om de door Gegevensverantwoordelijke gevraagde ondersteunende of andere services te verlenen.

7.2 Privacyschild

(a) Wanneer Gegevensverantwoordelijke zelf is gecertificeerd volgens het Privacyschildkader en Persoonsgegevens uit de EER of Zwitserland aan Gegevensverwerker doorgeeft, is Gegevensverantwoordelijke op grond van het Privacyschildkader verplicht de volgende eisen te stellen. Gegevensverwerker stemt hierbij in:

(i) om ten minste hetzelfde beschermingsniveau te bieden aan deze Persoonsgegevens als vereist door de Privacyschildbeginselen;

(ii) Gegevensverantwoordelijke in kennis te stellen indien hij vaststelt dat hij niet langer aan zijn verplichting kan voldoen om hetzelfde beschermingsniveau te bieden als vereist door de Privacyschildbeginselen; en

(iii) na kennisgeving, ook in het kader van artikel 7.2 (ii) hierboven, samen te werken met Gegevensverantwoordelijke om redelijke en passende maatregelen te nemen om de ongeoorloofde verwerking van de Persoonsgegevens te stoppen en te verhelpen.

[P6]

(b) Wanneer Gegevensverwerker Persoonsgegevens Verwerkt in de Verenigde Staten of toestaat dat een Subverwerker buiten de Verwerkingsgroep deze verwerkt in de Verenigde Staten, kan Gegevensverantwoordelijke bepalen dat Gegevensverwerker volledig voldoet aan de vereisten van zijn privacyschildcertificering, teneinde passende bescherming te bieden voor de Persoonsgegevens die hij namens Gegevensverantwoordelijke verwerkt.

7.3 Partijen komen overeen dat elke Partij alle relevante privacybepalingen in deze GVO mag bekendmaken aan het Amerikaanse ministerie van Handel (zoals bedoeld in het Privacyschildkader), de Federal Trade Commission of een relevante toezichthouder.

7.4 Bindende bedrijfsvoorschriften

Wanneer Gegevensverwerker Persoonsgegevens buiten de EER of Zwitserland verwerkt of toestaat dat een Subverwerker binnen de Verwerkingsgroep deze verwerkt buiten de EER of Zwitserland, zal Gegevensverwerker volledig voldoen aan de vereisten van de Bindende bedrijfsvoorschriften van Gegevensverwerker (te vinden op https://d1eipm3vz40hy0.cloudfront.net/pdf/ZENDESK-BCR-Controller-Policy.pdf en https://d1eipm3vz40hy0.cloudfront.net/pdf/ZENDESK%20-%20BCR%20Processor%20Policy.pdf) om adequate bescherming te bieden voor de Persoonsgegevens die hij namens Gegevensverantwoordelijke Verwerkt.

7.5 Modelcontractbepalingen

Wanneer Gegevensverwerker, na de verkiezing van Gegevensverantwoordelijke, Persoonsgegevens verwerkt in de Verenigde Staten of een Subverwerker buiten de Verwerkersgroep toestaat deze te verwerken in de Verenigde Staten, voldoet Gegevensverwerker aan de 'Modelbepalingen voor Verantwoordelijke naar Verwerker' van de Europese commissie (bijlage bij Besluit 2010/87/EU van de Europese Commissie) (de 'Bepalingen'), met inachtneming van de volgende bepalingen:

(i) Wanneer de termen 'gegevensexporteur' en 'gegevensimporteur' hieronder worden gebruikt, hebben zij de betekenis die daaraan in de Bepalingen wordt gegeven.

(ii) Audit van technische en organisatorische maatregelen. Partijen komen overeen dat de in Bepaling 5 (f) en 12 (2) beschreven audits worden uitgevoerd overeenkomstig de bepalingen in artikel 6 van deze GVO.

(iii) Subverwerkers.

Gegevensexporteur verleent gegevensimporteur overeenkomstig Bepaling 11 algemene toestemming om verdere Subverwerkers in te schakelen. Aan deze toestemming is de voorwaarde verbonden dat gegevensimporteur zich houdt aan de in artikel 5 van deze GVO vastgestelde bepalingen voor de subverwerking. Overeenkomstig het bepaalde in Bepaling 5 (h) stemt gegevensexporteur ermee in dat nieuwe Subverwerkers door gegevensimporteur kunnen worden aangewezen overeenkomstig de voorwaarde in artikel 5.2 van deze GVO en erkent en aanvaardt hij dat gegevensexporteur de in artikel 5.3 van de GVO gedocumenteerde bezwaarrechten heeft.

(iv) Verplichting van gegevensimporteur om gegevensexporteur een overeenkomst inzake verdere subverwerking te verstrekken overeenkomstig Bepaling 5 (j).

Partijen komen overeen dat gegevensimporteur op verzoek van gegevensexporteur alle relevante informatie verstrekt waaruit blijkt dat aan Bepaling 5 (j) is voldaan. Indien de door gegevensimporteur verstrekte informatie ontoereikend is om aan te tonen dat gegevensimporteur Bepaling 5 (j) naleeft, kan gegevensimporteur een versie van de verdere subverwerkingsovereenkomst verstrekken waarbij commercieel gevoelige en/of vertrouwelijke informatie is verwijderd. Dergelijke informatie wordt beschouwd als Vertrouwelijke informatie in het kader van de geheimhoudingsbepalingen in de Hoofdabonnementsovereenkomst van Gegevensverwerker.

(v) Aansprakelijkheid. Op grond van het bepaalde in Bepaling 6 zijn vorderingen op grond van de Bepalingen onderworpen aan de voorwaarden in de Hoofdabonnementsovereenkomst. In geen geval zal een partij haar aansprakelijkheid met betrekking tot de rechten van de Betrokkene op grond van deze Bepalingen beperken.

Niets in de interpretaties in dit artikel 7.5 is bedoeld om de Bepalingen te wijzigen of aan te passen of in strijd met de rechten of verantwoordelijkheden van een der Partijen krachtens de Bepalingen, en in geval van strijdigheid tussen de interpretaties in dit artikel en de Bepalingen, prevaleren de Bepalingen in de mate van strijdigheid.

8. VERPLICHTINGEN GEGEVENSVERANTWOORDELIJKE

Als onderdeel van het door Gegevensverantwoordelijke op grond van de Hoofdabonnementsovereenkomst ontvangen van de Service, stemt Gegevensverantwoordelijke ermee in zich te houden aan zijn verplichtingen op grond van de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en verklaart hij het volgende:

[P7]

(i) dat hij als enige verantwoordelijk is voor de juistheid van de Persoonsgegevens en de wijze waarop deze worden verkregen en de Verwerking van Persoonsgegevens door

Gegevensverantwoordelijke, met inbegrip van het geven van instructies voor de Verwerking door Gegevensverwerker in overeenstemming met de bepalingen van de Hoofdabonnementsovereenkomst en deze GVO, in overeenstemming is en blijft met alle relevante bepalingen van de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, in het bijzonder met betrekking tot de beveiliging, bescherming en bekendmaking van Persoonsgegevens;

(ii) dat, indien bij de Verwerking door Gegevensverwerker sprake is van 'bijzondere' of 'gevoelige' categorieën Persoonsgegevens (zoals gedefinieerd in de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming), Gegevensverantwoordelijke dergelijke Persoonsgegevens heeft verzameld in overeenstemming met de Toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming;

(iii) dat Gegevensverantwoordelijke zijn Betrokkenen op de hoogte stelt:

(a) over zijn gebruik van gegevensverwerkers voor de Verwerking van hun Persoonsgegevens, met inbegrip van Gegevensverwerker; en

(b) dat hun Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte mogen worden Verwerkt.

(iv) dat hij binnen een redelijke termijn en voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, reageert op vragen van Betrokkenen over de Verwerking van hun Persoonsgegevens door Gegevensverantwoordelijke, en dat hij Gegevensverwerker tijdig passende instructies geeft; en

(v) dat hij binnen een redelijke termijn reageert op vragen van een toezichthouder met betrekking tot de Verwerking van relevante Persoonsgegevens door Gegevensverantwoordelijke.

9. TERUGGAVE EN VERNIETIGING VAN PERSOONSGEGEVENS

Bij beëindiging van de toegang tot en het gebruik van de Service door Gegevensverantwoordelijke zal Gegevensverwerker, naar keuze van Gegevensverantwoordelijke, tot dertig (30) dagen na de beëindiging a) Gegevensverantwoordelijke toestaan zijn Servicegegevens op zijn kosten te exporteren, of b) alle Servicegegevens verwijderen overeenkomstig de mogelijkheden van de Service in overeenstemming met artikel 28 (3) (g) van de AVG. Na die periode verwijdert Gegevensverwerker alle Servicegegevens die door Gegevensverwerker namens Gegevensverantwoordelijke zijn opgeslagen of verwerkt, in overeenstemming met het verwijderingsbeleid en de verwijderingsprocedures van Gegevensverwerker. Gegevensverantwoordelijke stemt uitdrukkelijk in met deze verwijdering.

10. DUUR

Deze GVO blijft van kracht zolang Gegevensverwerker namens Gegevensverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt in het kader van de Hoofdabonnementsovereenkomst.

11. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

11.1 Voor deze GVO gelden de aansprakelijkheidsbeperkingen die tussen Partijen zijn overeengekomen in het artikel 'Beperking van aansprakelijkheid' van de Hoofdabonnementsovereenkomst door en tussen Partijen (en elke verwijzing in dat artikel naar de aansprakelijkheid van een Partij betekent dat die Partij en haar gelieerden gezamenlijk aansprakelijk

zijn). VOOR ALLE DUIDELIJKHEID: GEGEVENSVERANTWOORDELIJKE ERKENT EN STEMT ERMEE IN DAT DE TOTALE AANSPRAKELIJKHEID VAN GEGEVENSVERWERKER VOOR ALLE VORDERINGEN VAN GEGEVENSVERANTWOORDELIJKE OF AAN HEM GELIEERDEN DIE VOORTVLOEIEN UIT OF VERBAND HOUDEN MET DE HOOFDABONNEMENTSOVEREENKOMST EN DEZE OVEREENKOMST IN TOTAAL VAN TOEPASSING IS OP ALLE VORDERINGEN UIT HOOFDE VAN ZOWEL DE HOOFDABONNEMENTSOVEREENKOMST ALS DEZE GVO.

11.2 VOOR ALLE DUIDELIJKHEID: DIT ARTIKEL MAG NIET WORDEN GEÏNTERPRETEERD ALS EEN BEPERKING VAN DE AANSPRAKELIJKHEID VAN EEN VAN BEIDE PARTIJEN MET BETREKKING TOT VORDERINGEN VAN BETROKKENEN.

12. DIVERSEN

Deze GVO kan alleen worden gewijzigd of aangepast door middel van een door beide Partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst. Deze GVO kan in meerdere exemplaren worden uitgevoerd. De voorwaarden van deze GVO zijn vertrouwelijk en elke Partij stemt ermee in en vertegenwoordigt, namens zichzelf, haar werknemers en agenten aan wie zij dergelijke informatie mag bekendmaken, dat zij deze informatie niet aan derden bekend zal maken; op voorwaarde dat elke Partij het recht heeft dergelijke informatie bekend te maken aan haar functionarissen, directeuren, werknemers, auditors, advocaten en externe contractanten die verplicht zijn de vertrouwelijkheid ervan te handhaven en die informatie mogen bekendmaken als dat nodig is om te voldoen aan een bevel of dagvaarding van een administratieve instantie of een bevoegde rechtbank of als dat redelijkerwijs nodig is om te voldoen aan de toepasselijke wet- of regelgeving. De rechten en verplichtingen van elke Partij met betrekking tot de overdracht

[P8]

en delegatie in het kader van deze GVO zijn zoals beschreven in de Hoofdabonnementsovereenkomst. Behoudens de bovengenoemde beperkingen is deze GVO volledig bindend voor, in het voordeel van en afdwingbaar door Partijen en hun respectieve opvolgers en rechtverkrijgenden. Deze GVO en de Hoofdabonnementsovereenkomst vormen het volledige akkoord tussen Partijen met betrekking tot het onderwerp van de overeenkomst en vervangen alle andere regelingen, onderhandelingen of besprekingen tussen Partijen met betrekking tot dat onderwerp.

13. TOEPASSELIJK RECHT EN JURISDICTIE

Deze GVO valt onder het Ierse recht en onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Dublin. Kennisgevingen in het kader van deze GVO worden verzonden overeenkomstig de kennisgevingsbepalingen van de Hoofdabonnementsovereenkomst.

TEN BLIJKE WAARVAN de Partijen deze GVO hebben uitgevoerd via door hun naar behoren gemachtigde functionarissen of

GEGEVENSVERANTWOORDELIJKE

felyx sharing B.V.

DOOR

NAAM 10.2.e

FUNCTIE CEO

DATUM15-1-2020

ZENDESK, INC.

DOOR

NAAM 10.2.e

FUNCTIE Associate General Counsel

DATUM15-1-2020

[P9]

BIJLAGE A VAN GVO

Verwerking, Persoonsgegevens en Betrokkenen

1. Gegevensverwerker/gegevensimporteur (indien van toepassing):

Gegevensverwerker/gegevensimporteur (indien van toepassing) exploiteert een cloudgebaseerd klantenserviceplatform, inclusief een online helpdeskticketingservice, cloudgebaseerd livechatplatform voor klantenondersteuning, selfserviceopties en klantenservicefuncties. Meer informatie is online te vinden op www.zendesk.com.

2. Gegevensverantwoordelijke/gegevensexporteur:

Gegevensverantwoordelijke/gegevensexporteur (indien van toepassing) is (specificeer kort uw activiteiten die relevant zijn voor de doorgifte):

felyx sharing B.V.

3. Duur van de Verwerking:

De Verwerking van Persoonsgegevens duurt voort gedurende de duur van de Abonnementsperiode in de Hoofdabonnementsovereenkomst in deze GVO.

4. Betrokkenen:

Gegevensverantwoordelijke/gegevensexporteur (indien van toepassing) kan, naar eigen goeddunken, Persoonsgegevens aan de Service(s) verstrekken, waaronder, maar niet beperkt tot, de

volgende categorieën Betrokkenen: werknemers, familieleden van werknemers, klanten, potentiële klanten, dienstverleners, zakenpartners, verkopers, adviseurs (allen natuurlijke personen) van Gegevensverantwoordelijk/gegevensexporteur en alle natuurlijke personen die door Gegevensverantwoordelijke/gegevensexporteur zijn gemachtigd om de Services te gebruiken.

5. Categorieën Persoonsgegevens:

Gegevensverantwoordelijke/gegevensexporteur (indien van toepassing) kan, naar eigen goeddunken, Persoonsgegevens aan de Service(s) verstrekken, waaronder, maar niet beperkt tot, de volgende categorieën gegevens: voor- en achternaam, e-mailadres, telefoonnummer, adres (zakelijk of privé), geboortedatum, communicatie (telefoonopnamen, voicemail), klantenservice-informatie, functie.

6. Speciale categorieën Gegevens (indien van toepassing):

Niet van toepassing

[P10]

7. Verwerkingsactiviteiten:

Het onderwerp van de verwerking van de persoonsgegevens:

Gegevensverwerker/gegevensimporteur (indien van toepassing) zal persoonsgegevens hosten en verwerken in de loop van de levering van zijn cloudgebaseerde klantenservices, helpdeskplatformservices en cloudgebaseerde livechatplatformservices voor klantenondersteuning aan Gegevensverantwoordelijke/gegevensexporteur (indien van toepassing).

8. Contactgegevens:

Voor vragen over Persoonsgegevens van Abonnees die voortvloeien uit of verband houden met deze GVO, nemen Partijen contact op met de volgende personen:

Gegevensverantwoordelijke/gegevensexporteur (indien van toepassing)

10.2.e @felyx.nl

Gegevensverwerker/gegevensimporteur (indien van toepassing)

privacy@zendesk.com

[P11]

BIJLAGE B-1 VAN GVO

Beveiligingsnormen voor Ondernemingsservices

Vanaf de Ingangsdatum van deze GVO zal Gegevensverwerker bij het Verwerken van Persoonsgegevens namens Gegevensverantwoordelijke in verband met de Ondernemingsservices de volgende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen voor de Verwerking van dergelijke Persoonsgegevens ('Beveiligingsnormen Ondernemingsservices') implementeren en onderhouden:

1. Fysieke toegangscontrole: Gegevensverwerker zal redelijke maatregelen nemen, zoals beveiligingspersoneel en beveiligde gebouwen, om te voorkomen dat onbevoegden fysieke toegang krijgen tot Persoonsgegevens, of om ervoor te zorgen dat derden die namens Gegevensverwerker datacenters exploiteren, zich aan dergelijke controles houden.

2. Systeemtoegangscontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om te voorkomen dat Persoonsgegevens zonder toestemming worden gebruikt. Deze controles zijn afhankelijk van de aard van de uitgevoerde Verwerking en kunnen onder meer bestaan uit authenticatie via wachtwoorden en/of op basis van twee factoren, gedocumenteerde autorisatieprocessen, gedocumenteerde processen voor wijzigingsbeheer en/of registratie van de toegang op verschillende niveaus.

3. Gegevenstoegangscontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat Persoonsgegevens alleen toegankelijk en beheersbaar zijn voor naar behoren geautoriseerd personeel, dat de directe toegang tot databanken wordt beperkt en dat de toegangsrechten voor toepassingen worden vastgesteld en gehandhaafd om ervoor te zorgen dat personen die gerechtigd zijn een gegevensverwerkingssysteem te gebruiken, alleen toegang hebben tot de Persoonsgegevens waartoe zij toegang mogen hebben; en dat Persoonsgegevens niet zonder toestemming kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd tijdens de Verwerking.

4. Doorgiftecontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat het mogelijk is om te controleren en vast te stellen aan welke entiteiten de doorgifte van Persoonsgegevens door middel van gegevensdoorgiftevoorzieningen wordt overwogen, zodat de Servicegegevens niet zonder toestemming kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd tijdens elektronische doorgifte of transport.

5. Invoercontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat het mogelijk is om te controleren en vast te stellen of en door wie Servicegegevens in gegevensverwerkingssystemen zijn ingevoerd, gewijzigd of verwijderd en dat elke doorgifte van Persoonsgegevens aan een derde dienstverlener via een beveiligde doorgifte gebeurt.

6. Gegevensbescherming: Er worden redelijke maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat Persoonsgegevens worden beschermd tegen toevallige vernietiging of verlies.

7. Logische scheiding: Gegevens van verschillende abonneeomgevingen van Gegevensverwerker worden logisch gescheiden op de systemen van Gegevensverwerker om ervoor te zorgen dat Persoonsgegevens die door verschillende gegevensverantwoordelijken worden verzameld, van elkaar zijn gescheiden.

BIJLAGE B-2 VAN GVO

Beveiligingsnormen voor Innovatieservices

Vanaf de Ingangsdatum van deze GVO zal Gegevensverwerker bij het Verwerken van Persoonsgegevens namens Gegevensverantwoordelijke in verband met de Innovatieservices de volgende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen voor de Verwerking van dergelijke Persoonsgegevens ('Beveiligingsnormen Innovatieservices') implementeren en onderhouden:

1. Fysieke toegangscontrole: Gegevensverwerker zal redelijke maatregelen nemen om fysieke toegang te voorkomen, om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot Persoonsgegevens.

2. Systeemtoegangscontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om te voorkomen dat Persoonsgegevens zonder toestemming worden gebruikt.

3. Gegevenstoegangscontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat Persoonsgegevens alleen toegankelijk en beheersbaar zijn voor naar behoren geautoriseerd personeel.

4. Doorgiftecontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat het mogelijk is om te controleren en vast te stellen aan welke entiteiten de doorgifte van Persoonsgegevens door middel van gegevensdoorgiftevoorzieningen wordt overwogen, zodat de Persoonsgegevens niet zonder toestemming kunnen worden gelezen, gekopieerd, gewijzigd of verwijderd tijdens elektronische doorgifte of transport.

5. Invoercontrole: Gegevensverwerker neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat het mogelijk is om te controleren en vast te stellen of en door wie Persoonsgegevens in gegevensverwerkingssystemen zijn ingevoerd, gewijzigd of verwijderd en dat elke doorgifte van Persoonsgegevens aan een derde dienstverlener via een beveiligde doorgifte gebeurt.

6. Logische scheiding: Gegevens van verschillende abonneeomgevingen van Gegevensverwerker worden logisch gescheiden op de systemen van Gegevensverwerker om ervoor te zorgen dat Persoonsgegevens die door verschillende gegevensverantwoordelijken worden verzameld, van elkaar zijn gescheiden.

[P13]

BIJLAGE C VAN GVO

Modelcontractbepalingen (verwerkers)

Voor de toepassing van artikel 26 (2) van Richtlijn 95/46/EG voor de doorgifte van persoonsgegevens aan in derde landen gevestigde verwerkers die geen passend niveau van gegevensbescherming waarborgen

Naam van de gegevensexporterende organisatie: felyx sharing B.V.

Adres: Pilotenstraat 37, 1059 CH Amsterdam

Tel.:

fax:

e-mail: 10.2.e @felyx.nl

Overige informatie die nodig is om de organisatie te identificeren

(de gegevensexporteur)

en

Naam van de gegevensimporterende organisatie:

Zendesk, Inc.

Adres: 1019 Market Street, 6th Floor, San Francisco, California - 94103, VS

Tel.: + 1-888-670-4887; fax:+l 415-644-5778; e-mail: privacy@zendesk.com

(de gegevensimporteur)

elk een 'partij'; samen 'de partijen',

HEBBEN OVEREENSTEMMING BEREIKT over de volgende Contractbepalingen (de Bepalingen) teneinde passende waarborgen te bieden met betrekking tot de bescherming van de privacy en de fundamentele rechten en vrijheden van personen bij de doorgifte van de in appendix 1 gespecificeerde persoonsgegevens door de gegevensexporteur aan de gegevensimporteur.

1. Definities

Voor de toepassing van de Bepalingen:

hebben **'persoonsgegevens', 'speciale categorieën gegevens', 'verwerken/verwerking', 'verantwoordelijke', 'verwerker', 'betrokkene' en 'toezichthoudende autoriteit'** dezelfde betekenis als in Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens;

[P14]

'de gegevensexporteur': de verantwoordelijke die de persoonsgegevens doorgeeft;

'de gegevensimporteur': de verwerker die ermee instemt van de gegevensexporteur persoonsgegevens te ontvangen die bestemd zijn om namens hem te worden verwerkt na de doorgifte in overeenstemming met zijn instructies en de voorwaarden van de Bepalingen, en die niet onderworpen is aan het systeem van een derde land dat een passende bescherming biedt in de zin van artikel 25 (1) van Richtlijn 95/46/EG;

'de subverwerker': een verwerker die door de gegevensimporteur of door een andere subverwerker van de gegevensimporteur is ingeschakeld en die ermee instemt van de gegevensimporteur of van een andere subverwerker van de gegevensimporteur persoonsgegevens te ontvangen die uitsluitend bestemd zijn om namens de gegevensexporteur na de doorgifte te worden verwerkt in overeenstemming met zijn instructies, de voorwaarden van de Bepalingen en de voorwaarden van de schriftelijke onderaanneming;

'de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming': de wetgeving ter bescherming van de fundamentele rechten en vrijheden van personen en met name hun recht op privacy met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, die van toepassing is op een gegevensverantwoordelijke in de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd;

'technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen': maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies, vervalsing, niet-toegelaten verspreiding of toegang, met name wanneer de verwerking de doorgifte van gegevens via een netwerk omvat, en tegen alle andere vormen van onwettige verwerking.

2. Details van de doorgifte

De details van de doorgifte en met name de speciale categorieën persoonsgegevens, indien van toepassing, worden gespecificeerd in appendix 1, die een wezenlijk deel van de Bepalingen vormt.

3. Bepaling inzake derden-begunstigden

3.1 De betrokkene kan deze Bepaling, Bepaling 4 (b) tot (i), Bepaling 5 (a) tot (e), en (g) tot (j), Bepaling 6 (1) en (2), Bepaling 7, Bepaling 8 (2) en Bepaling 9 tot 12 als derde-begunstigde jegens de gegevensexporteur afdwingen.

3.2 De betrokkene kan deze Bepaling, Bepaling 5 (a) tot (e) en (g), Bepaling 6, Bepaling 7, Bepaling 8 (2) en Bepaling 9 tot 12 jegens de gegevensimporteur afdwingen in gevallen waarin de gegevensexporteur feitelijk is verdwenen of heeft opgehouden rechtens te bestaan, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen, waardoor deze de rechten en verplichtingen van de gegevensexporteur overneemt, in welk geval de betrokkene deze jegens een dergelijke rechtsopvolger kan afdwingen.

3.3 De betrokkene kan deze Bepaling, Bepaling 5 (a) tot (e) en (g), Bepaling 6, Bepaling 7, Bepaling 8 (2) en Bepaling 9 tot 12 jegens de subverwerker afdwingen wanneer zowel de gegevensexporteur als de gegevensimporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, tenzij een rechtsopvolger contractueel of rechtens alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen, waardoor deze de rechten en verplichtingen van de gegevensexporteur overneemt, in welk geval de betrokkene deze jegens een dergelijke rechtsopvolger kan afdwingen. Deze wettelijke aansprakelijkheid van de subverwerker is beperkt tot zijn eigen verwerkingsactiviteiten uit hoofde van de Bepalingen.

[P15]

3.4 De partijen maken geen bezwaar tegen de vertegenwoordiging van een betrokkene door een vereniging of andere instantie indien de betrokkene dit uitdrukkelijk wenst en indien het nationale recht dit toestaat.

4. Verplichtingen gegevensexporteur

De gegevensexporteur gaat akkoord en garandeert:

(a) dat de verwerking, met inbegrip van de doorgifte zelf, van de persoonsgegevens in overeenstemming met de desbetreffende bepalingen van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming is en zal worden uitgevoerd (en, indien van toepassing, is aangemeld bij de desbetreffende autoriteiten van de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd) en niet in strijd is met de desbetreffende bepalingen van die staat;

(b) dat hij de gegevensimporteur opdracht heeft gegeven om tijdens de gehele duur van de verwerking van de persoonsgegevens de doorgegeven persoonsgegevens uitsluitend namens de gegevensexporteur en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en de Bepalingen te verwerken;

(c) dat de gegevensimporteur voldoende garanties biedt met betrekking tot de in appendix 2 van dit contract vermelde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen;

(d) dat na beoordeling van de vereisten van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming de beveiligingsmaatregelen geschikt zijn om persoonsgegevens te beschermen tegen toevallige of onwettige vernietiging of toevallig verlies, wijziging, ongeoorloofde bekendmaking of toegang, met name wanneer de verwerking de doorgifte van gegevens over een netwerk omvat, en tegen alle andere onwettige vormen van verwerking, en dat deze maatregelen een beveiligingsniveau waarborgen dat is afgestemd op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens met zich meebrengen, rekening houdend met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten;

(e) dat hij de naleving van de beveiligingsmaatregelen waarborgt;

(f) dat, indien de doorgifte speciale categorieën gegevens betreft, de betrokkene vóór of zo spoedig mogelijk na de doorgifte ervan in kennis is gesteld of zal worden gesteld dat zijn gegevens kunnen worden doorgegeven aan een derde land dat geen passende bescherming biedt in de zin van Richtlijn 95/46/EG;

(g) een van de gegevensimporteur of een subverwerker ontvangen kennisgeving overeenkomstig Bepaling 5 (b) en Bepaling 8 (3) door te sturen naar de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming indien de gegevensexporteur besluit de doorgifte voort te zetten of de opschorting op te heffen;

(h) de betrokkenen op hun verzoek een kopie van de Bepalingen, met uitzondering van appendix 2, en een beknopte beschrijving van de beveiligingsmaatregelen ter beschikking te stellen, alsmede een kopie van elk contract voor subverwerkingsservices dat overeenkomstig de Bepalingen moet worden opgesteld, tenzij de Bepalingen of het contract commerciële informatie bevatten, in welk geval hij deze commerciële informatie mag verwijderen;

[P16]

(i) dat, in geval van subverwerking, de verwerking wordt uitgevoerd overeenkomstig Bepaling 11 door een subverwerker die ten minste hetzelfde niveau van bescherming van de persoonsgegevens en de rechten van de betrokkene biedt als de gegevensimporteur op grond van de Bepalingen, en

(j) dat hij ervoor zorgt dat Bepaling 4 (a) tot (i) wordt nageleefd.

5. Verplichtingen gegevensimporteur

De gegevensimporteur gaat akkoord en garandeert:

(a) de persoonsgegevens uitsluitend namens de gegevensexporteur en in overeenstemming met zijn instructies en de Bepalingen te verwerken. Indien hij om welke reden dan ook niet in staat is deze na te leven, stelt hij de gegevensexporteur hiervan op de hoogte, in welk geval de gegevensexporteur het recht heeft de gegevensdoorgifte op te schorten en/of het contract te beëindigen;

(b) dat hij geen reden heeft om aan te nemen dat de op hem toepasselijke wetgeving hem belet de instructies van de gegevensexporteur en zijn verplichtingen uit hoofde van het contract na te komen en dat hij, in geval van een wijziging in deze wetgeving die waarschijnlijk een wezenlijk nadelig effect zal hebben op de door de Bepalingen geboden garanties en verplichtingen, de gegevensexporteur onmiddellijk in kennis stelt van de wijziging, in welk geval de gegevensexporteur het recht heeft de gegevensdoorgifte op te schorten en/of het contract te beëindigen;

(c) dat hij de in appendix 2 vermelde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft uitgevoerd alvorens de doorgegeven persoonsgegevens te verwerken;

(d) dat hij de gegevensexporteur onverwijld in kennis stelt van:

(i) elk juridisch bindend verzoek tot openbaarmaking van de persoonsgegevens door een wetshandhavingsinstantie, tenzij anders is verboden, zoals een verbod op grond van het strafrecht om de vertrouwelijkheid van een wetshandhavingsonderzoek te bewaren,

(ii) elke toevallige of ongeoorloofde toegang, en

(iii) elk verzoek dat rechtstreeks van de betrokkenen wordt ontvangen zonder op dat verzoek te reageren, tenzij hij daartoe anders gemachtigd is.

(e) alle verzoeken van de gegevensexporteur in verband met de verwerking van de persoonsgegevens waarop de doorgifte betrekking heeft, onverwijld en naar behoren te behandelen en het advies van de toezichthoudende autoriteit met betrekking tot de verwerking van de doorgegeven gegevens op te volgen;

[P17]

(f) op verzoek van de gegevensexporteur zijn gegevensverwerkingsfaciliteiten in te dienen voor controle van de onder de Bepalingen vallende verwerkingsactiviteiten, die wordt uitgevoerd door de gegevensexporteur of door een controleorgaan dat is samengesteld uit onafhankelijke leden en dat over de vereiste beroepskwalificaties beschikt die gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht en dat door de gegevensexporteur is geselecteerd, in voorkomend geval met instemming van de toezichthoudende autoriteit;

(g) de betrokkene op verzoek een kopie van de Bepalingen of een bestaand contract voor subverwerking ter beschikking te stellen, tenzij de Bepalingen of het contract commerciële informatie bevatten, in welk geval die commerciële informatie mag worden verwijderd, met uitzondering van appendix 2, die wordt vervangen door een beknopte beschrijving van de

beveiligingsmaatregelen in de gevallen waarin de betrokkene geen kopie van de gegevensexporteur kan krijgen;

(h) dat hij, in geval van subverwerking, de gegevensexporteur vooraf heeft ingelicht en zijn voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gekregen;

(i) dat de verwerkingsservices door de subverwerker worden uitgevoerd overeenkomstig Bepaling 11;

(j) de gegevensexporteur onverwijld een afschrift toe te zenden van elke subverwerkingsovereenkomst die hij op grond van de Bepalingen sluit.

6. Aansprakelijkheid

6.1 De partijen komen overeen dat iedere betrokkene die schade heeft geleden als gevolg van het niet-nakomen van de in Bepaling 3 of in Bepaling 11 genoemde verplichtingen door een partij of subverwerker, recht heeft op vergoeding van de geleden schade door de gegevensexporteur.

6.2 Indien een betrokkene geen vordering tot schadevergoeding overeenkomstig lid 1 tegen de gegevensexporteur kan instellen wegens schending door de gegevensimporteur of zijn subverwerker van een van hun in Bepaling 3 of Bepaling 11 genoemde verplichtingen, omdat de gegevensexporteur feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, stemt de gegevensimporteur ermee in dat de betrokkene een vordering kan instellen tegen de gegevensimporteur alsof hij de gegevensexporteur is, tenzij een rechtsopvolger contractueel of van rechtswege alle wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur heeft overgenomen, in welk geval de betrokkene zijn rechten tegen die rechtsopvolger kan doen gelden.

6.3 De gegevensimporteur mag zich niet beroepen op het feit dat een subverwerker zijn verplichtingen niet nakomt om zijn eigen aansprakelijkheid te ontlopen.

6.4 Indien een betrokkene geen vordering kan instellen tegen de gegevensexporteur of de gegevensimporteur als bedoeld in lid 1 en 2, omdat de subverwerker zijn verplichtingen als bedoeld in Bepaling 3 of Bepaling 11 niet is nagekomen, omdat zowel de gegevensexporteur als de gegevensimporteur feitelijk is verdwenen of heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden, stemt de subverwerker ermee in dat de betrokkene met betrekking tot zijn eigen verwerkingsactiviteiten uit hoofde van de Bepalingen een vordering kan instellen tegen de subverwerker alsof hij de gegevensexporteur of de gegevensimporteur is, tenzij een rechtsopvolger

[P18]

de volledige wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur of de gegevensimporteur contractueel of van rechtswege heeft overgenomen, in welk geval de betrokkene zijn rechten tegen die rechtsopvolger kan doen gelden. De wettelijke aansprakelijkheid van de subverwerker is beperkt tot zijn eigen verwerkingsactiviteiten uit hoofde van de Bepalingen.

7. Bemiddeling en rechtsbevoegdheid

7.1 De gegevensimporteur gaat ermee akkoord dat indien de betrokkene zich beroept op rechten van derden-begunstigden en/of schadevergoeding vordert op grond van de Bepalingen, de gegevensimporteur de beslissing van de betrokkene zal accepteren:

(a) om het geschil te verwijzen naar bemiddeling door een onafhankelijke persoon of, indien van toepassing, door de toezichthoudende autoriteit;

(b) om het geschil voor te leggen aan de rechter in de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd.

7.2 De partijen komen overeen dat de door de betrokkene gemaakte keuze geen afbreuk doet aan zijn materiële of procedurele rechten om beroep in te stellen overeenkomstig andere bepalingen van het nationale of internationale recht.

8. Samenwerking met toezichthoudende autoriteiten

8.1 De gegevensexporteur stemt ermee in een kopie van dit contract te deponeren bij de toezichthoudende autoriteit indien deze daarom verzoekt of indien een dergelijke deponering vereist is op grond van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

8.2 De partijen komen overeen dat de toezichthoudende autoriteit het recht heeft een audit uit te voeren bij de gegevensimporteur en elke subverwerker, die dezelfde omvang heeft en onderworpen is aan dezelfde voorwaarden als die welke krachtens het toepasselijke recht inzake gegevensbescherming van toepassing zijn op een audit van de gegevensexporteur.

8.3 De gegevensimporteur stelt de gegevensexporteur onverwijld in kennis van het bestaan van wetgeving die op hem of een subverwerker van toepassing is en die de uitvoering van een audit van de gegevensimporteur of een subverwerker overeenkomstig lid 2 verhindert. In dat geval heeft de gegevensexporteur het recht de in Bepaling 5 (b) bedoelde maatregelen te nemen.

9. Toepasselijk recht

De Bepalingen vallen onder het recht van de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd.

10. Wijziging van het contract

De partijen verbinden zich ertoe de Bepalingen niet te wijzigen of aan te passen. Dit belet de partijen niet om waar nodig bepalingen over bedrijfsgerelateerde kwesties toe te voegen, zolang deze niet in strijd zijn met de Bepalingen.

11. Subverwerking

11.1 De gegevensimporteur besteedt geen van zijn verwerkingsactiviteiten namens de gegevensexporteur in het kader van de Bepalingen uit zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gegevensexporteur. Indien de gegevensimporteur zijn verplichtingen uit hoofde van de Bepalingen

met toestemming van de gegevensexporteur uitbesteedt, doet hij dit alleen door middel van een schriftelijke overeenkomst met de subverwerker, die de subverwerker dezelfde verplichtingen oplegt als die welke uit hoofde van de Bepalingen aan de gegevensimporteur worden opgelegd. Indien de subverwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming uit hoofde van deze schriftelijke overeenkomst niet nakomt, blijft de gegevensimporteur ten opzichte van de gegevensexporteur volledig aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de subverwerker uit hoofde van deze overeenkomst.

11.2 Het voorafgaande schriftelijke contract tussen de gegevensimporteur en de subverwerker voorziet tevens in een bepaling inzake derden-begunstigden als bedoeld in Bepaling 3 voor gevallen waarin de betrokkene de in lid 1 van Bepaling 6 bedoelde vordering tot schadevergoeding niet tegen de gegevensexporteur of de gegevensimporteur kan instellen omdat hij feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden en geen enkele rechtsopvolger de wettelijke verplichtingen van de gegevensexporteur of de gegevensimporteur contractueel of van rechtswege volledig op zich heeft genomen. Deze wettelijke aansprakelijkheid van de subverwerker is beperkt tot zijn eigen verwerkingsactiviteiten uit hoofde van de Bepalingen.

11.3 De bepalingen betreffende de gegevensbeschermingsaspecten van de subverwerking van het in lid 1 bedoelde contract vallen onder het recht van de lidstaat waar de gegevensexporteur is gevestigd.

11.4 De gegevensexporteur houdt een lijst bij van de op grond van de Bepalingen gesloten en door de gegevensimporteur overeenkomstig Bepaling 5 (j) meegedeelde subverwerkingsovereenkomsten, die ten minste eenmaal per jaar wordt bijgewerkt. De lijst is beschikbaar voor de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming van de gegevensexporteur.

12. Verplichting na beëindiging van de verwerking van persoonsgegevens

12.1 De partijen komen overeen dat de gegevensimporteur en de subverwerker bij beëindiging van de gegevensverwerkingsservices, naar keuze van de gegevensexporteur alle doorgegeven persoonsgegevens en de kopieën daarvan aan de gegevensexporteur moeten teruggeven of alle persoonsgegevens moeten vernietigen en aan de gegevensexporteur moeten verklaren dat zij dit hebben gedaan, tenzij de aan de gegevensimporteur opgelegde wetgeving hem belet de doorgegeven persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk terug te geven of te vernietigen. In dat geval garandeert de gegevensimporteur dat hij de vertrouwelijkheid van de doorgegeven persoonsgegevens zal waarborgen en de doorgegeven persoonsgegevens niet meer actief zal verwerken.

12.2 De gegevensimporteur en de subverwerker garanderen dat zij op verzoek van de gegevensexporteur en/of de toezichthoudende autoriteit hun gegevensverwerkingsfaciliteiten indienen voor een audit van de in lid 1 bedoelde maatregelen.

Namens de gegevensexporteur:

Naam (voluit geschreven): 10.2.e

Functie: CEO

Adres: Pilotenstraat 37, 1059 CH Amsterdam.

Overige informatie die nodig is om het contract bindend te maken (indien van toepassing): Niet van toepassing

Handtekening

(stempel organisatie)

Namens de gegevensimporteur:

Naam (voluit geschreven): 10.2.e

Functie: Associate General Counsel

Adres: 1019 Market Street, 6th Floor, San Francisco, California 94103 VS

Overige informatie die nodig is om het contract bindend te maken (indien van toepassing):

Handtekening

(stempel organisatie)

[P21]

Appendix 1 van bijlage C: de Modelcontractbepalingen

Deze appendix maakt deel uit van de Bepalingen en moet door de partijen worden ingevuld en ondertekend.

De lidstaten kunnen, overeenkomstig hun nationale procedures, alle noodzakelijke aanvullende informatie die in deze appendix moet worden opgenomen, aanvullen of specificeren.

Gegevensimporteur

De gegevensimporteur is (specificeer kort de activiteiten die relevant zijn voor de doorgifte):

Bijlage A van de GVO is van toepassing.

Gegevensexporteur

De gegevensexporteur is (specificeer kort de activiteiten die relevant zijn voor de doorgifte):

Bijlage A van de GVO is van toepassing.

Betrokkenen

De doorgegeven persoonsgegevens hebben betrekking op de volgende categorieën betrokkenen (specificeer):

Bijlage A van de GVO is van toepassing.

Categorieën gegevens

De doorgegeven persoonsgegevens hebben betrekking op de volgende categorieën gegevens (specificeer):

Bijlage A van de GVO is van toepassing.

Speciale categorieën gegevens (indien van toepassing)

De doorgegeven persoonsgegevens hebben betrekking op de volgende speciale categorieën gegevens (specificeer):

Bijlage A van de GVO is van toepassing.

Verwerkingsactiviteiten

De doorgegeven persoonsgegevens zijn aan de volgende basisverwerkingsactiviteiten onderhevig (specificeer):

Bijlage A van de GVO is van toepassing.

[P22]

Appendix 2 van bijlage C: de Modelcontractbepalingen

De gegevensimporteur (en elke subverwerker van de gegevensimporteur) voert de technische en organisatorische maatregelen uit die zijn beschreven in bijlage B-I en B-2 van de Gegevensverwerkingsovereenkomst die tussen de gegevensexporteur en de gegevensimporteur wordt uitgevoerd.

Deze appendix maakt deel uit van de Bepalingen en moet door de partijen worden ingevuld en ondertekend.

GEGEVENSEXPORTEUR

Naam: 10.2.e

Functie: CEO

Geautoriseerde handtekening

GEGEVENSIMPORTEUR

Naam: 10.2.e

Functie: Associate General Counsel

Geautoriseerde handtekening