



Verwerkersovereenkomst (DPA) versie 5 mei 2026

Deze verwerkersovereenkomst (“verwerkersovereenkomst” of “DPA”) maakt integraal onderdeel uit van alle overeenkomsten en eventuele nadere opdrachten tussen Sendt Media B.V., handelend onder de naam Smaile, hierna: “verwerker”, en de klant die gebruikmaakt van de diensten van Smaile, hierna: “verwerkingsverantwoordelijke”. Verwerker en verwerkingsverantwoordelijke worden hierna gezamenlijk aangeduid als “partijen”.

1. Doel en reikwijdte

1.1 Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens die Verwerker uitvoert namens verwerkingsverantwoordelijke in het kader van het leveren, configureren, hosten, onderhouden en ondersteunen van het Smaile-platform, AI-agents, trainingen, consultancy en aanverwante diensten.

1.2 Deze verwerkersovereenkomst is opgesteld conform artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

1.3 Voor zover van toepassing maakt het AI Act Privacy & Compliance Addendum, in te zien op smaile.nl/documentatie, integraal onderdeel uit van deze verwerkersovereenkomst.

1.4 Verwerker is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst over te dragen aan een andere rechtspersoon, mits de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.

2. Rollen van partijen

2.1 Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt zelfstandig het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens.

2.2 Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en ten behoeve van verwerkingsverantwoordelijke en overeenkomstig deze verwerkersovereenkomst, de overeenkomst en eventuele Statements of Work.

3. Verwerking uitsluitend op instructie

3.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van verwerkingsverantwoordelijke, waaronder begrepen de overeenkomst(en), deze verwerkersovereenkomst en bijbehorende documentatie.

3.2 Verwerker verwerkt persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden, waaronder uitdrukkelijk begrepen het trainen van foundation models, algemene AI-modellen of het leveren van diensten aan andere klanten.

4. Aard en omvang van de verwerking

4.1 De aard, het doel, de duur van de verwerking, de typen persoonsgegevens en de categorieën betrokkenen zijn gespecificeerd in Bijlage 1 bij deze verwerkersovereenkomst.

5. Beveiliging en vertrouwelijkheid

5.1 Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.

5.2 Deze maatregelen omvatten, voor zover passend, onder meer toegangsbeperkingen, rol- en rechtenstructuren, logging en monitoring, scheiding van omgevingen en beveiligde opslag.

5.3 Verwerker waarborgt dat alle personen die onder zijn gezag handelen en toegang hebben tot persoonsgegevens, contractueel of wettelijk tot geheimhouding zijn verplicht.

6. Subverwerkers en internationale doorgifte

6.1 Verwerker is gerechtigd om subverwerkers in te schakelen en te vervangen zonder voorafgaande kennisgeving of toestemming van verwerkingsverantwoordelijke, voor zover dit noodzakelijk is voor de levering, beveiliging, schaalbaarheid, continuïteit of verbetering van de dienstverlening.

6.2 Verwerker draagt er zorg voor dat met subverwerkers schriftelijke overeenkomsten worden gesloten die, rekening houdend met de aard van de verwerking, materieel gelijkwaardige verplichtingen inzake gegevensbescherming bevatten als bedoeld in artikel 28 AVG, waaronder verplichtingen met betrekking tot beveiliging, vertrouwelijkheid en rechten van betrokkenen.

6.3 Het staat verwerker vrij gebruik te maken van standaard verwerkersvoorwaarden van subverwerkers, mits deze voldoen aan de vereisten van artikel 28 AVG.

6.4 Indien persoonsgegevens worden verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zorgt Verwerker ervoor dat deze doorgifte plaatsvindt in overeenstemming met hoofdstuk V AVG, onder meer door gebruik te maken van door de Europese Commissie goedgekeurde doorgiftemechanismen, zoals adequaatheidsbesluiten of standaardcontractbepalingen.

Verwerker is niet gehouden tot het afsluiten van klantspecifieke doorgifteovereenkomsten of het treffen van aanvullende waarborgen, voor zover gebruik wordt gemaakt van algemeen aanvaarde en marktconforme maatregelen die door subverwerkers worden toegepast.

7. Datalekken

7.1 Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens onverwijld en zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur nadat hij daarvan kennis heeft genomen, aan verwerkingsverantwoordelijke.

7.2 De melding bevat, voor zover beschikbaar, informatie over de aard van de inbreuk, de categorieën en aantallen betrokkenen, de waarschijnlijke gevolgen en de getroffen of voorgestelde maatregelen.

7.3 Verwerker verstrekt aanvullende informatie zodra deze beschikbaar komt en verleent redelijke ondersteuning bij meldingen aan toezichthouders en betrokkenen.

8. Bijstand aan verwerkingsverantwoordelijke

8.1 Verwerker verleent redelijke bijstand bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen, waaronder verzoeken tot inzage, rectificatie en verwijdering.

8.2 Verwerker verleent, voor zover redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, bijstand bij het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (DPIA's) en bij voorafgaande raadpleging van toezichthouders, voor zover deze betrekking hebben op de door verwerker uitgevoerde verwerkingen.

9. Audits en toezicht

9.1 Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd eenmaal per kalenderjaar een audit te laten uitvoeren ter verificatie van naleving van deze verwerkersovereenkomst, mits vooraf schriftelijk aangekondigd.

9.2 Audits worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde die gebonden is aan geheimhouding en mogen de bedrijfsvoering van verwerker niet onredelijk verstoren.

9.3 Verwerker mag alternatieve assurance-informatie verstrekken indien dit redelijkerwijs een gelijkwaardig inzicht biedt.

10. Bewaartermijnen en einde verwerking

10.1 Verwerker bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

10.2 Na beëindiging van de overeenkomst verwijdert of retourneert verwerker persoonsgegevens binnen dertig (30) dagen, tenzij wettelijke bewaarplichten anders vereisen.

10.3 Geanonimiseerde gegevens mogen worden behouden voor analyse- en verbeterdoeleinden, voor zover toegestaan onder de AVG.

11. Aansprakelijkheid

11.1 De aansprakelijkheid van verwerker onder deze verwerkersovereenkomst is beperkt overeenkomstig de aansprakelijkheidsbepalingen in de servicevoorwaarden, voor zover dwingend recht zich daar niet tegen verzet.

12. Slotbepalingen

12.1 Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van alle overeenkomst(en). Bij strijdigheid prevaleert deze verwerkersovereenkomst voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, met inachtneming van dwingendrechtelijke wetgeving en het AI Act Privacy & Compliance Addendum.

12.2 Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

BIJLAGE 1 – Specificatie van de verwerking

Onderwerp van de verwerking

Het verwerken van persoonsgegevens in het kader van het leveren, configureren, hosten, monitoren en ondersteunen van het Smaile-platform en AI-agents, alsmede het verzorgen van trainingen, workshops, academymodules, consultancy en begeleiding.

Duur van de verwerking

Gedurende de looptijd van de overeenkomst en een redelijke afwikkeltermijn daarna, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders vereisen.

Aard en doel van de verwerking

- functioneren, testen en optimaliseren van AI-agents en workflows;
- integraties met systemen van verwerkingsverantwoordelijke;
- beveiliging, monitoring, logging en support;
- uitvoering van trainingen, workshops en academydiensten, waaronder het registreren van deelnemers, faciliteren van toegang tot leeromgevingen en het behandelen van praktijkvoorbeelden;
- consultancy, begeleiding en optimalisatie van processen en AI-toepassingen.

Categorieën persoonsgegevens

- identificatie- en contactgegevens (zoals naam, e-mailadres, gebruikers-ID);
- account- en toegangsgegevens;
- chat-, interactie- en gebruikslogs;
- door gebruikers of deelnemers ingevoerde inhoud;
- persoonsgegevens die Verwerkingsverantwoordelijke vrijwillig deelt tijdens trainingen, workshops of consultancy (bijvoorbeeld in oefencases of demonstraties);
- technische metadata (geanonimiseerd of gepseudonimiseerd waar mogelijk).

Categorieën betrokkenen

- medewerkers van verwerkingsverantwoordelijke;
- deelnemers aan trainingen, workshops en academymodules;
- klanten, prospects en relaties van verwerkingsverantwoordelijke;
- andere personen van wie verwerkingsverantwoordelijke rechtmatig persoonsgegevens verwerkt.