VERWERKERSOVEREENKOMST WEBNOVAPRO

Versie: september 2026

Artikel 1 – Partijen

Verwerkingsverantwoordelijke: de zakelijke opdrachtgever van WebNovaPro, zoals vermeld in de hoofdovereenkomst en in Bijlage 1 (bedrijfsnaam, adres, KvK-nummer, vertegenwoordiger en e-mailadres). Hierna: "Opdrachtgever" of "Verwerkingsverantwoordelijke".

Verwerker: WebNovaPro, Beeldsnijdersdreef 21, 6216 CW Maastricht, website https://webnovapro.nl, KvK 90423844, btw-id NL158088736B01, e-mail webnovapro.contact@gmail.com. Hierna: "WebNovaPro" of "Verwerker".

Artikel 2 – Definities

- AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- Verwerkingsverantwoordelijke: de partij die het doel en de middelen van de verwerking bepaalt.
- Verwerker: de partij die persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
- Betrokkene: de natuurlijke persoon op wie persoonsgegevens betrekking hebben.
- Subverwerker: een externe partij die door WebNovaPro wordt ingeschakeld voor de verwerking van persoonsgegevens.
- Datalek: een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG.
- Hoofdovereenkomst: de offerte, opdracht, dienstverleningsovereenkomst of andere overeenkomst tussen WebNovaPro en Opdrachtgever.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

3.1. Deze verwerkersovereenkomst geldt uitsluitend voor verwerkingen waarbij WebNovaPro feitelijk optreedt als verwerker namens Opdrachtgever. De feitelijke verwerking is leidend.

3.2. Als WebNovaPro persoonsgegevens voor zelfstandige eigen doeleinden verwerkt, kan WebNovaPro voor die specifieke verwerking zelf verwerkingsverantwoordelijke zijn.

3.3. Deze verwerkersovereenkomst vormt een aanvulling op de hoofdovereenkomst. Bij strijdigheid over de verwerking van persoonsgegevens prevaleert deze verwerkersovereenkomst.

Artikel 4 – Onderwerp en aard van de verwerking

4.1. WebNovaPro kan, afhankelijk van het project, persoonsgegevens verwerken ten behoeve van onder meer:

- websites en webshops
- boekings-, reserverings- en bestelsystemen
- contact- en offerteformulieren
- klantaccounts, klantportalen en beheerdashboards
- abonnements-, loyaliteits- en referralprogramma's
- SMS-verificatie, SMS-herinneringen, e-mailautomatisering en WhatsApp-communicatie
- betalingsfunctionaliteiten
- hosting, databasebeheer, onderhoud en technische ondersteuning
- migraties, API-koppelingen en integraties
- analytics voor zover persoonsgegevens betrokken zijn
- overige overeengekomen digitale functionaliteiten

4.2. De precieze verwerking wordt per klant vastgelegd in Bijlage 1.

Artikel 5 – Doel van de verwerking

5.1. WebNovaPro verwerkt persoonsgegevens alleen voor de uitvoering van de overeengekomen diensten, op gedocumenteerde instructie van Opdrachtgever en voor zover noodzakelijk voor technische uitvoering, onderhoud, beveiliging, ondersteuning, opslag, gegevensoverdracht of overige schriftelijk overeengekomen doeleinden.

5.2. WebNovaPro gebruikt persoonsgegevens die zij uitsluitend in haar rol als verwerker ontvangt niet voor eigen marketingdoeleinden.

5.3. Wanneer WebNovaPro persoonsgegevens voor eigen administratieve, beveiligings- of wettelijke doeleinden verwerkt en daarvoor zelf het doel bepaalt, kan zij voor die verwerking zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn.

Artikel 6 – Categorieën betrokkenen

Afhankelijk van de klant kunnen persoonsgegevens worden verwerkt van:

- klanten en potentiële klanten
- websitebezoekers en gebruikers
- personen die afspraken maken, reserveren of bestellen
- leden en abonnees
- zakelijke contactpersonen, medewerkers en leveranciers
- sollicitanten
- overige personen die Opdrachtgever in zijn systeem registreert

Artikel 7 – Categorieën persoonsgegevens

Afhankelijk van het project kunnen onder andere worden verwerkt:

- Identificatie: voornaam, achternaam, klantnummer, gebruikersnaam, account-ID
- Contactgegevens: e-mailadres, telefoonnummer, adres, postcode, woonplaats
- Afspraken: datum, tijd, dienst, medewerker, locatie, opmerkingen, afspraakgeschiedenis
- Bestellingen: producten, diensten, aantallen, bedragen, aflever- of afhaalgegevens, bezorginformatie, bestelstatus, opmerkingen
- Accounts: accountgegevens, accountstatus, gebruikersrollen, voorkeuren, abonnementsinformatie
- Betalingen: betaalstatus, transactiereferentie, betaalmethode, factuurinformatie
- Technische gegevens: IP-adres, browser- en apparaatgegevens, loggegevens, sessie-informatie, tijdstippen van acties, beveiligingslogs
- Communicatie: berichten, inhoud van contactformulieren, opmerkingen, supportcommunicatie

Wachtwoorden worden waar technisch mogelijk veilig gehasht opgeslagen en staan niet leesbaar in een database. Volledige bankkaartgegevens worden niet door WebNovaPro zelf opgeslagen, tenzij hiervoor uitdrukkelijk een geschikte en juridisch correcte infrastructuur is overeengekomen.

Artikel 8 – Bijzondere persoonsgegevens

8.1. De standaarddiensten van WebNovaPro zijn niet bedoeld voor bijzondere categorieën persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 9 AVG, zoals medische of biometrische gegevens, religieuze of politieke overtuigingen, ras of etnische afkomst en gegevens over seksuele leven of gerichtheid.

8.2. Indien Opdrachtgever dergelijke gegevens wil verwerken, moet dit vooraf schriftelijk met WebNovaPro worden besproken. WebNovaPro mag aanvullende technische, beveiligings- en contractuele voorwaarden stellen.

Artikel 9 – Instructies

9.1. WebNovaPro verwerkt persoonsgegevens uitsluitend volgens gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever, zoals de hoofdovereenkomst, offerte, projectomschrijving, e-mail, schriftelijke instructies of geaccordeerde projectinstellingen.

9.2. Wanneer WebNovaPro redelijkerwijs vermoedt dat een instructie in strijd is met privacywetgeving, informeert WebNovaPro Opdrachtgever en mag zij de uitvoering opschorten totdat hierover duidelijkheid bestaat.

Artikel 10 – Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

10.1. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor onder meer:

- een rechtmatige grondslag en vereiste toestemming

- de privacyverklaring en het cookiebeleid
- bewaartermijnen
- het juist informeren van betrokkenen
- e-mail-, SMS- en WhatsApp-marketing
- welke persoonsgegevens worden verzameld en noodzakelijk zijn
- de afhandeling van verzoeken van betrokkenen

10.2. WebNovaPro levert technische dienstverlening en is geen vervanging voor juridisch privacyadvies.

Artikel 11 – Geheimhouding

11.1. WebNovaPro zorgt ervoor dat personen die onder haar verantwoordelijkheid toegang hebben tot persoonsgegevens alleen toegang krijgen indien noodzakelijk, vertrouwelijk met de gegevens omgaan en contractueel of wettelijk aan geheimhouding zijn gebonden.

11.2. De geheimhoudingsplicht blijft gelden na beëindiging van de samenwerking.

Artikel 12 – Beveiliging

12.1. WebNovaPro neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, afhankelijk van het project. Hieronder kunnen vallen:

- HTTPS/TLS en beveiligde API-koppelingen
- veilige hosting en databasebeveiliging
- veilige, gehashte wachtwoordopslag
- rollen, rechten en toegangsbeperkingen
- tweestapsverificatie waar beschikbaar en sterke wachtwoorden
- logging, monitoring en updates
- back-ups indien onderdeel van de dienstverlening
- beperking van beheerdersrechten en periodieke technische controles

12.2. Geen enkel digitaal systeem kan absolute beveiliging garanderen. Bijlage 2 beschrijft de maatregelen.

Artikel 13 – Klantaccounts en toegang

13.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor veilig gebruik van zijn accounts en gebruikt sterke wachtwoorden, gebruikt tweestapsverificatie wanneer beschikbaar, deelt wachtwoorden niet onnodig, verwijdert accounts van vertrokken medewerkers en meldt verdachte toegang direct.

13.2. WebNovaPro is niet aansprakelijk voor beveiligingsincidenten die rechtstreeks ontstaan door onzorgvuldig accountbeheer van Opdrachtgever.

Artikel 14 – Subverwerkers

14.1. Opdrachtgever geeft WebNovaPro algemene toestemming om noodzakelijke subverwerkers in te schakelen. WebNovaPro legt waar vereist passende gegevensbeschermingsverplichtingen op aan deze partijen en blijft, voor zover de AVG dit bepaalt, verantwoordelijk voor hun verplichtingen.

14.2. Bijlage 3 bevat de actieve subverwerkers. Per project kunnen aanvullende leveranciers worden gebruikt, zoals een SMS-provider; deze worden dan in Bijlage 1 of een aangevulde Bijlage 3 vermeld. Afhankelijk van de feitelijke verwerking kan een leverancier voor bepaalde eigen verwerkingen ook zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn.

14.3. WebNovaPro mag nieuwe subverwerkers toevoegen of bestaande vervangen. Opdrachtgever wordt bij materiële wijzigingen binnen een redelijke termijn geïnformeerd indien dit voor zijn verwerking relevant is en mag op redelijke en gemotiveerde privacygronden bezwaar maken. Partijen zoeken dan eerst een redelijke oplossing.

Artikel 15 – Internationale doorgifte

15.1. Persoonsgegevens worden buiten de Europese Economische Ruimte alleen verwerkt wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat, zoals een adequaatheidsbesluit, EU-modelcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses), het EU-US Data Privacy Framework waar geldig en toepasselijk, of een andere wettelijk

toegestane waarborg.

15.2. WebNovaPro controleert waar redelijkerwijs mogelijk de doorgiftemechanismen van haar relevante leveranciers.

Artikel 16 – Rechten van betrokkenen

16.1. WebNovaPro ondersteunt Opdrachtgever waar redelijkerwijs mogelijk bij verzoeken om inzage, correctie, verwijdering, beperking, dataportabiliteit en bezwaar.

16.2. Wanneer een betrokkene rechtstreeks contact opneemt met WebNovaPro over persoonsgegevens die namens Opdrachtgever worden verwerkt, stuurt WebNovaPro het verzoek in beginsel door naar Opdrachtgever en neemt zij niet zelfstandig een inhoudelijke beslissing, tenzij wettelijk noodzakelijk.

Artikel 17 – Datalekken

17.1. Als WebNovaPro kennis krijgt van een datalek betreffende persoonsgegevens die namens Opdrachtgever worden verwerkt, informeert WebNovaPro Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging.

17.2. WebNovaPro verstrekt, voor zover beschikbaar, informatie over:

- de aard van het incident
- datum en tijd
- het getroffen systeem
- categorieën gegevens en betrokkenen
- de vermoedelijke omvang
- mogelijke gevolgen
- genomen en voorgestelde maatregelen

17.3. Informatie mag gefaseerd worden verstrekt wanneer niet alles onmiddellijk bekend is. WebNovaPro ondersteunt Opdrachtgever redelijkerwijs.

17.4. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de beoordeling en eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen, tenzij de wet anders bepaalt.

17.5. Datalekcontact WebNovaPro: webnovapro.contact@gmail.com. Het privacycontact van Opdrachtgever wordt vastgelegd in Bijlage 1.

Artikel 18 – DPIA en voorafgaande raadpleging

18.1. Rekening houdend met de aard van de verwerking, de beschikbare informatie en de technische omgeving geeft WebNovaPro redelijke ondersteuning bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA), een voorafgaande raadpleging en informatie over technische maatregelen.

18.2. Opdrachtgever bepaalt zelf of een DPIA noodzakelijk is. Buitengewone werkzaamheden kunnen na voorafgaand overleg als meerwerk worden berekend.

Artikel 19 – Audits

19.1. WebNovaPro verstrekt redelijke informatie die noodzakelijk is om naleving van deze overeenkomst aan te tonen, zoals beveiligingsinformatie en rapportages, voordat een fysieke audit wordt gevraagd.

19.2. Een audit wordt vooraf aangekondigd, vindt plaats binnen een redelijke termijn en op redelijke momenten, verstoort de bedrijfsvoering niet onnodig en is beperkt tot de verwerking namens Opdrachtgever. Een externe auditor is onafhankelijk en respecteert geheimhouding.

19.3. De kosten van een audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de audit een materiële tekortkoming van WebNovaPro aantoont.

Artikel 20 – Bewaartermijnen

20.1. WebNovaPro bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de dienstverlening of op instructie van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt in beginsel zijn eigen wettelijke en zakelijke bewaartermijnen.

20.2. Technische logs en back-ups kunnen tijdelijk langer bestaan wanneer noodzakelijk voor beveiliging, herstel, fraudepreventie of technische stabiliteit. Gegevens in back-ups hoeven niet onmiddellijk individueel te worden verwijderd wanneer dit technisch niet redelijk mogelijk is; zij verdwijnen via het normale back-upretentieproces.

Artikel 21 – Einde samenwerking

21.1. Na beëindiging kan Opdrachtgever, voor zover technisch mogelijk, kiezen voor teruggave, export of verwijdering van persoonsgegevens. WebNovaPro verwijdert daarna resterende persoonsgegevens, tenzij een wettelijke bewaarplicht bestaat of tijdelijke back-upretentie van toepassing is.

21.2. Een uitgebreide migratie of gegevensconversie buiten de oorspronkelijke opdracht kan als aanvullende betaalde dienstverlening worden uitgevoerd.

Artikel 22 – Back-ups

Back-ups worden alleen gegarandeerd wanneer zij onderdeel zijn van de overeengekomen dienst. Een back-up is geen permanente archiefdienst en WebNovaPro garandeert niet dat iedere historische versie onbeperkt beschikbaar blijft.

Artikel 23 – Privacy by design en testomgevingen

23.1. WebNovaPro houdt waar passend rekening met dataminimalisatie, veilige standaardinstellingen, passende toegang, scheiding van gebruikersrollen, beperkte publieke toegang en alleen noodzakelijke gegevensvelden. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor welke gegevens hij daadwerkelijk verzamelt.

23.2. WebNovaPro beperkt waar redelijkerwijs mogelijk het gebruik van echte persoonsgegevens in demo- en testomgevingen. Indien echte persoonsgegevens nodig zijn voor testen, support of probleemonderzoek, gelden dezelfde beveiligings- en geheimhoudingsverplichtingen.

Artikel 24 – AI

24.1. WebNovaPro mag AI-tools gebruiken voor ontwikkeling, code, analyse, ontwerp en technische ondersteuning.

24.2. Persoonsgegevens van klanten worden niet zonder noodzaak in openbare AI-systemen ingevoerd. Wanneer persoonsgegevens via een externe AI-provider worden verwerkt, wordt eerst de rol en privacypositie van die leverancier beoordeeld.

24.3. Klantgegevens worden niet bewust gebruikt voor het trainen van publieke generatieve AI-modellen, tenzij dit expliciet is overeengekomen, juridisch is toegestaan en noodzakelijk is.

Artikel 25 – E-mail, SMS, WhatsApp, betaalproviders, cookies en analytics

25.1. Bij communicatiefunctionaliteiten bepaalt Opdrachtgever de ontvangers, inhoud, het doel, de frequentie en de juridische grondslag. WebNovaPro levert de technische functionaliteit; Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de regels rond marketingcommunicatie en toestemming.

25.2. Een betaalprovider kan, afhankelijk van zijn dienstverlening, zelf verwerkingsverantwoordelijke of verwerker zijn. WebNovaPro is niet verantwoordelijk voor zelfstandige verwerking door betaalproviders. De privacyverklaring van Opdrachtgever vermeldt waar nodig de gebruikte betaalproviders.

25.3. WebNovaPro kan cookies en analytics technisch implementeren. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de gebruikte trackers, geldige toestemming, het cookiebeleid, de privacyverklaring en de juridische grondslag.

Artikel 26 – Aansprakelijkheid

26.1. De aansprakelijkheid tussen partijen wordt mede beheerst door de Algemene Voorwaarden van WebNovaPro, voor zover deze niet in strijd zijn met dwingend privacyrecht. Iedere partij blijft verantwoordelijk voor haar eigen verplichtingen onder de AVG.

26.2. WebNovaPro is verantwoordelijk voor schade voor zover deze volgens toepasselijk recht rechtstreeks voortvloeit uit schending van verplichtingen die specifiek op een verwerker rusten of uit handelen buiten de rechtmatige instructies van Opdrachtgever.

26.3. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor onrechtmatige instructies, een ontbrekende grondslag en onrechtmatige verzameling of onrechtmatig gebruik van gegevens.

26.4. Niets in deze overeenkomst beperkt de wettelijke rechten van betrokkenen.

Artikel 27 – Meerwerk AVG-ondersteuning

Reguliere, redelijke AVG-ondersteuning valt binnen de verplichtingen van WebNovaPro. Buitengewone werkzaamheden, zoals zeer omvangrijke exports, complexe migraties, uitgebreide auditbegeleiding, maatwerkrapportages, omvangrijke technische DPIA-ondersteuning of hersteloperaties, kunnen apart worden gefactureerd. WebNovaPro informeert hierover vooraf.

Artikel 28 – Wijziging van deze overeenkomst

WebNovaPro mag deze overeenkomst aanpassen wanneer wetgeving, dienstverlening, gebruikte technologie, subverwerkers of privacyrichtlijnen veranderen. Materiële wijzigingen worden binnen een redelijke termijn bekendgemaakt.

Artikel 29 – Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden behandeld volgens de geschillenregeling uit de hoofdovereenkomst of de Algemene Voorwaarden van WebNovaPro.

Bijlage 1 – Projectspecifieke verwerking

Deze bijlage wordt per klant ingevuld en maakt deel uit van de overeenkomst.

- Bedrijfsnaam, project en startdatum
- Privacycontact van Opdrachtgever: naam, e-mailadres en telefoonnummer
- Diensten: website, contactformulier, boekingssysteem, reserveringssysteem, bestelsysteem, webshop, klantaccounts, beheerdashboard, abonnementen, referralprogramma, loyaliteitssysteem, SMS-verificatie, SMS-herinneringen, e-mailautomatisering, WhatsApp-integratie, betaalintegratie, hosting, database, analytics, API-koppelingen, onderhoud, technische ondersteuning, anders
- Doelen van de verwerking
- Betrokkenen: klanten, prospects, websitebezoekers, medewerkers, leden, leveranciers, sollicitanten, gebruikersaccounts, anders
- Persoonsgegevens: naam, e-mail, telefoonnummer, adres, IP-adres, afspraakgegevens, bestelgegevens, accountgegevens, betaalstatus, communicatie, logs, anders
- Bijzondere persoonsgegevens: standaard nee. Bij ja is een aanvullende privacy- en beveiligingsbeoordeling vereist.
- Bewaartermijn
- Aanvullende subverwerkers voor dit project

Bijlage 2 – Technische en organisatorische maatregelen

- Toegang: individuele beheerdersaccounts, sterke wachtwoorden, tweestapsverificatie waar beschikbaar, rollen en rechten
- Verbinding: HTTPS/TLS en beveiligde API-verbindingen
- Data: beveiligde database met toegangsregels per rij, gehashte wachtwoorden, beperkte toegang, afgeschermde opslag voor bestanden
- Beschikbaarheid: professionele cloudhosting, back-ups indien inbegrepen, herstelprocedures waar beschikbaar
- Onderhoud: technische controles, updates en het oplossen van relevante kwetsbaarheden
- Organisatie: geheimhouding, beperkte toegang, afspraken met subverwerkers en een datalekprocedure

WebNovaPro beschikt niet over ISO- of andere beveiligingscertificeringen en claimt deze ook niet.

Bijlage 3 – Subverwerkers

WebNovaPro kan voor de uitvoering van haar dienstverlening gebruikmaken van zorgvuldig geselecteerde subverwerkers, waaronder leveranciers van:

- hosting en cloudinfrastructuur
- databases, gebruikersaccounts en bestandsopslag
- e-mail en communicatie
- betaalverwerking
- ontwikkeltechnologie

Een actuele lijst van de subverwerkers die voor een project persoonsgegevens verwerken, met naam, functie, verwerkte gegevens en rol, wordt aan opdrachtgever verstrekt in de klantspecifieke versie van deze verwerkersovereenkomst of op verzoek via webnovapro.contact@gmail.com. Voor verwerking buiten de EER gelden de waarborgen uit artikel 15. Laatst gecontroleerd: september 2026.

Ondertekening

Verwerkingsverantwoordelijke – bedrijf, naam, functie, datum en handtekening: _____

WebNovaPro – naam, functie, datum en handtekening: _____

Bedrijfsgegevens

WebNovaPro

Adres: Beeldsnijdersdreef 21, 6216 CW Maastricht

KvK: 90423844

Btw-id: NL158088736B01

E-mail: webnovapro.contact@gmail.com

Website: https://webnovapro.nl