

## Definities

Onderstaande begrippen hebben de betekenis die daaraan wordt gegeven in de Algemene verordening gegevensbescherming ("AVG").

**Betrokkene:** een identificeerbare natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, bijvoorbeeld door een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, of door een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

**Datalek:** een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.

**Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna: de Betrokkene).

**Verwerker:** AliciaLabs, die op basis van de Overeenkomst de Persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.

**Verwerking of Verwerkingsactiviteiten:** elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

**Verwerkingsverantwoordelijke:** de Wederpartij die het doel en de middelen van de verwerking bepaalt, evenals de wijze waarop de Persoonsgegevens worden verwerkt, op basis van diens schriftelijke instructie en onder diens verantwoordelijkheid.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tussen AliciaLabs en de Wederpartij.

**Wederpartij:** de partij die een Overeenkomst met AliciaLabs is aangegaan.

**Diensten:** het leveren van een al dan niet kosteloos account om AI-gesprekstrainingen, oefencasussen en andere leerinteracties te ontwikkelen, beheren, beschikbaar te stellen of te delen via het AliciaLabs-platform, alsmede iedere aanvraag die via de Website van AliciaLabs door de Wederpartij is ingediend.

## Artikel 1 – Algemeen

1. Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle Overeenkomsten gesloten tussen **AliciaLabs** en de **Wederpartij** (tezamen "Partijen") die betrekking hebben op de Diensten aangeboden door AliciaLabs waarbij persoonsgegevens van de Wederpartij worden verwerkt.
2. Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de **Algemene Voorwaarden van AliciaLabs**. Door gebruik te maken van de Diensten van AliciaLabs, gelden de Algemene Voorwaarden en geeft de Wederpartij expliciet aan akkoord te zijn met de Algemene Voorwaarden, waaronder deze Verwerkersovereenkomst, die daar onlosmakelijk deel van uitmaakt.
3. Het doel van deze Verwerkersovereenkomst is om overeenstemming te bereiken over de bescherming van persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van het gebruik van de diensten van AliciaLabs. Deze Verwerkersovereenkomst kwalificeert als de schriftelijke overeenkomst tussen Partijen zoals bedoeld in artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG, EU 2016/679).

## Artikel 2 – Gegevensbescherming en verwerking van persoonsgegevens

1. AliciaLabs heeft het recht om, ter uitvoering van de Overeenkomst en volgens expliciete schriftelijke instructie, onder verantwoordelijkheid van de Wederpartij, Persoonsgegevens te verwerken.

2. De Wederpartij heeft het recht én de plicht om het doel en de methoden van de Verwerking van Persoonsgegevens nader te definiëren. Het onderwerp, het karakter en het doel van de Verwerking wordt nader in de Overeenkomst gespecificeerd.
3. AliciaLabs zal alle redelijke schriftelijke instructies van de Wederpartij met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens opvolgen. Indien AliciaLabs van mening is dat een instructie van de Wederpartij in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, stelt zij de Wederpartij daarvan onmiddellijk op de hoogte. AliciaLabs is in dat geval gerechtigd de uitvoering van die instructie op te schorten.
4. AliciaLabs zal bij de verwerking van Persoonsgegevens handelen in overeenstemming met deze Verwerkersovereenkomst, de AVG en overige relevante wet- en regelgeving. De persoonsgegevens die AliciaLabs verwerkt, kunnen onder andere betrekking hebben op werknemers, klanten, deelnemers aan trainingen of andere natuurlijke personen die in relatie staan tot de Wederpartij.
5. De door AliciaLabs te verwerken Persoonsgegevens, op welke wijze dan ook verkregen, zijn en blijven te allen tijde eigendom van de Wederpartij. AliciaLabs heeft geen zelfstandige zeggenschap over deze gegevens en is niet gerechtigd om deze voor eigen doeleinden te verwerken.
6. AliciaLabs zal de Persoonsgegevens strikt vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden verstrekken, tenzij dit noodzakelijk of toegestaan is op grond van de Overeenkomst, mits met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Wederpartij, of indien AliciaLabs daartoe verplicht is op basis van een wettelijk voorschrift of een bevel van een bevoegde toezichthoudende instantie.
7. De Wederpartij garandeert dat haar Verwerking van Persoonsgegevens geschiedt in overeenstemming met de AVG, en dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot Verwerking onder de Overeenkomst rechtmatig zijn.
8. De grondslag voor de Verwerkingen onder de Overeenkomst wordt door de Wederpartij vastgelegd in haar eigen verwerkingsregister.
9. De Wederpartij is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventuele benodigde toestemming van betrokkenen voor de Verwerking van hun persoonsgegevens. Daarnaast is de Wederpartij verantwoordelijk voor het opstellen en onderhouden van een actueel privacybeleid, het informeren van betrokkenen en het doen van meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens indien vereist.
10. AliciaLabs behoudt zich het recht voor om anonieme en statistische gegevens te verzamelen over het gebruik van de Diensten op grond van de Overeenkomst, mits deze gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele betrokkenen of de Wederpartij, en om deze gegevens te gebruiken voor analyse- en ontwikkeldoelinden ter verbetering van haar Diensten.

## Artikel 3 – Verwijderen of retourneren van Persoonsgegevens

1. Na het verstrijken van de Overeenkomst en op basis van het bepaalde in het verwerkingsregister van AliciaLabs, zal AliciaLabs alle Persoonsgegevens van de Wederpartij verwijderen of, tegen redelijke kosten, retourneren, en alle duplicaten daarvan verwijderen, een en ander conform de specifieke instructies van de Wederpartij, tenzij toepasselijke wet- of regelgeving vereist dat bepaalde gegevens langer worden bewaard.
2. De in dit artikel genoemde verplichtingen gelden eveneens voor subverwerkers die door AliciaLabs zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst. AliciaLabs waarborgt dat deze subverwerkers aan dezelfde verplichtingen voldoen ten aanzien van het verwijderen of retourneren van Persoonsgegevens.

## Artikel 4 – Subverwerkers

1. AliciaLabs heeft het recht om subverwerkers in te schakelen voor het verwerken van Persoonsgegevens van de Wederpartij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. AliciaLabs blijft aansprakelijk voor toerekenbare tekortkomingen van haar subverwerkers alsof het haar eigen handelen betreft. AliciaLabs zal met elke subverwerker een schriftelijke overeenkomst sluiten waarin ten minste dezelfde verplichtingen worden opgenomen als waaraan AliciaLabs zelf is gebonden op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de AVG. Tevens zal AliciaLabs toezicht houden op de naleving van deze verplichtingen door haar subverwerkers.
3. Op verzoek zal AliciaLabs de Wederpartij vooraf informeren over de subverwerkers die zij voornemens is in te schakelen bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst. De Wederpartij heeft het recht om zich op redelijke gronden te verzetten tegen de inzet van een voorgestelde subverwerker.

## Artikel 5 – Medewerking

1. AliciaLabs zal, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de soort en hoeveelheid te verwerken Persoonsgegevens, de Wederpartij zoveel mogelijk medewerking verlenen en diens redelijke instructies opvolgen, met als doel de Wederpartij in staat te stellen te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen. Deze verplichtingen kunnen onder meer betrekking hebben op gegevensbeveiliging, het melden van datalekken, het uitvoeren van Privacy Impact Assessments (PIA's) en verplichtingen inzake voorafgaand overleg met toezichthouders.
2. AliciaLabs is verplicht de Wederpartij bij te staan voor zover de toepasselijke wet- en regelgeving dit vereist met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens.
3. Tenzij anders overeengekomen, is AliciaLabs gerechtigd de kosten van deze medewerking in rekening te brengen conform de op dat moment geldende tarievenlijst van AliciaLabs.
4. Alle verzoeken van Betrokkenen die AliciaLabs ontvangt met betrekking tot de uitoefening van hun rechten op grond van de AVG – zoals het recht op inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking, dataportabiliteit of bezwaar – zullen onverwijld worden doorgestuurd naar de Wederpartij. Het is de verantwoordelijkheid van de Wederpartij om deze verzoeken tijdig en rechtmatig af te handelen.
5. Op verzoek van de Wederpartij zal AliciaLabs, waar mogelijk, met passende technische en organisatorische middelen ondersteuning bieden bij het uitvoeren van dergelijke verzoeken.
6. AliciaLabs zal alle verzoeken van toezichthoudende autoriteiten, waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens, die betrekking hebben op de Verwerkingen onder deze Overeenkomst, onverwijld doorsturen naar de Wederpartij ter verdere afhandeling.
7. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is AliciaLabs niet bevoegd om de Wederpartij te vertegenwoordigen of namens haar op te treden in contacten met toezichthoudende autoriteiten.
8. AliciaLabs zal de Wederpartij onverwijld op de hoogte stellen van elk verzoek van een toezichthouder of gerechtelijke instantie tot inzage, verstrekking of andere vormen van kennisgeving van Persoonsgegevens, tenzij toepasselijke wetgeving deze kennisgeving om zwaarwegende redenen van algemeen belang verbiedt.

## Artikel 6 – Verwerking locatie

1. AliciaLabs zal, tenzij zij hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verkregen van de Wederpartij, geen Persoonsgegevens verwerken of laten verwerken door haarzelf of door subverwerkers in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

## Artikel 7 – Het uitvoeren van audits

1. De Wederpartij of een door de Wederpartij geautoriseerde auditor (met dien verstande dat dit geen directe concurrent van AliciaLabs mag zijn) heeft het recht om toezicht te houden op de naleving van de door AliciaLabs genomen technische en organisatorische maatregelen die verband houden met de dienstverlening onder de Overeenkomst, zoals vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst.
2. Indien de Wederpartij hierom verzoekt, zal AliciaLabs maximaal eenmaal per kalenderjaar gelegenheid bieden tot een audit op een in gezamenlijk overleg vast te stellen datum en tijdstip. De Wederpartij dient dit verzoek uiterlijk veertien (14) dagen vóór de gewenste inspectiedatum in te dienen. De audit dient te worden uitgevoerd door een gecertificeerde auditor of een daartoe bevoegde derde partij.
3. De audit zal zodanig worden uitgevoerd dat de dagelijkse bedrijfsvoering van AliciaLabs en/of haar subverwerkers niet onnodig wordt belemmerd en de uitvoering van verplichtingen jegens derden niet in gevaar komt. Vertegenwoordigers van de Wederpartij en de auditor dienen voorafgaand aan de audit een door AliciaLabs voorgelegde geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
4. De externe kosten verbonden aan de uitvoering van de audit zijn voor rekening van de Wederpartij. Beide Partijen dragen hun eigen interne kosten die voortvloeien uit de controle.

## Artikel 8 – Gegevensbeveiliging en vertrouwelijkheid

1. AliciaLabs zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, onderhouden en – indien nodig – aanpassen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging, ongeoorloofde verspreiding of toegang, dan wel enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.
2. Deze maatregelen zullen zodanig worden afgestemd dat, rekening houdend met de aard, omvang, context en het doel van de verwerking, en in verhouding tot de risico's die de verwerking met zich meebrengt en de gevoeligheid van de betreffende Persoonsgegevens, een passend beveiligingsniveau wordt gewaarborgd. Daarbij wordt tevens rekening gehouden met de stand van de techniek en de kosten van implementatie, zoals vereist op grond van artikel 32 AVG.
3. De Wederpartij is verplicht AliciaLabs tijdig op de hoogte te brengen van alle relevante omstandigheden met betrekking tot de aard van de overgedragen Persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Dit omvat onder meer risicobeoordelingen, de verwerking van bijzondere categorieën van gegevens en andere factoren die van invloed (kunnen) zijn op de benodigde beveiligingsmaatregelen.
4. AliciaLabs zal de te verwerken Persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk behandelen en zorgdragen dat alle werknemers, vertegenwoordigers en subverwerkers die toegang hebben tot de Persoonsgegevens geïnformeerd zijn over het vertrouwelijke karakter van deze gegevens. AliciaLabs waarborgt dat alle betrokken personen en partijen een passende geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en zich houden aan de geldende geheimhoudingsverplichtingen.

## Artikel 9 – Informeren over datalekken of privacyinbreuken

1. Indien AliciaLabs kennisneemt van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (een zogenoemd datalek), stelt zij de Wederpartij daarvan **onverwijld en zonder onredelijke vertraging** op de hoogte, waarbij wordt gestreefd naar melding **uiterlijk binnen 24 uur** na ontdekking van het datalek.
2. AliciaLabs zal, voor zover de beschikbare informatie dat toelaat, in ieder geval de volgende gegevens verstrekken:
  - a. de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;

- b. de (mogelijk) getroffen categorieën van gegevens;
  - c. de omvang van het aantal betrokkenen dat mogelijk is geraakt;
  - d. de waarschijnlijke gevolgen van het datalek;
  - e. de reeds getroffen en/of nog te treffen maatregelen om het datalek te beperken of op te lossen.
3. AliciaLabs zal alle redelijkerwijs te verwachten maatregelen nemen om de inbreuk zo spoedig mogelijk te verhelpen en om nadelige gevolgen voor betrokkenen en/of de Wederpartij zoveel mogelijk te beperken.
4. AliciaLabs zal de Wederpartij te allen tijde haar medewerking verlenen en de redelijke instructies van de Wederpartij opvolgen, met als doel de Wederpartij in staat te stellen te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen. Deze verplichtingen kunnen onder meer betrekking hebben op de melding van het datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens, het informeren van betrokkenen en het uitvoeren van herstelmaatregelen.
5. Meldingen die voortvloeien uit dit artikel worden gericht aan de contactpersoon van de Wederpartij die belast is met gegevensbescherming en privacy, en van wie de contactgegevens schriftelijk tijdens de looptijd van de Overeenkomst aan AliciaLabs zijn verstrekt.

## Artikel 10 – Overige bepalingen

1. De aansprakelijkheid van AliciaLabs voor enige schade die voortvloeit uit of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst, of uit verplichtingen die specifiek tot AliciaLabs als Verwerker voortvloeien uit de AVG, is beperkt tot **directe schade** en tot het maximumbedrag zoals opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een dergelijke bepaling bedraagt de aansprakelijkheid maximaal **€ 500,00 per gebeurtenis** (waarbij een gebeurtenis een incident is dat direct leidt tot schade voor de Wederpartij of haar betrokkenen, zoals klanten of deelnemers).
2. Onder **directe schade** wordt uitsluitend verstaan:
  - a. zaakschade;
  - b. redelijke en aantoonbare kosten om AliciaLabs ertoe te manen de Overeenkomst of deze Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover deze betrekking hebben op directe schade zoals hiervoor bedoeld;
  - d. redelijke en aantoonbare kosten die de Wederpartij heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade.
3. De aansprakelijkheid van AliciaLabs voor **indirecte schade** is uitdrukkelijk uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.
4. Beide Partijen zijn verplicht uitsluitend het deel van een schadevergoeding of door een toezichthouder (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) opgelegde boete te dragen dat overeenkomt met hun eigen aandeel in de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid, zoals bevestigd in een definitieve beslissing van de betreffende toezichthouder of een bevoegde (scheids)rechterlijke instantie.
5. In alle overige gevallen wordt de aansprakelijkheid van Partijen bepaald conform de bepalingen in de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden van AliciaLabs.
6. AliciaLabs zal de Wederpartij schriftelijk op de hoogte stellen van alle wijzigingen die van invloed kunnen zijn op haar vermogen of mogelijkheid om zich te houden aan deze Verwerkersovereenkomst of de schriftelijke instructies van de Wederpartij.
7. AliciaLabs behoudt zich het recht voor om deze Verwerkersovereenkomst te wijzigen, mits sprake is van een gerechtvaardigde reden. Een wijziging wordt uiterlijk **twee (2) weken vóór inwerkingtreding** schriftelijk aan de Wederpartij medegedeeld.