ROCKET FARM

Verwerkersovereenkomst RocketFarm

Bijlage 1 bij de algemene voorwaarden, versie: 24 november 2026

Deze verwerkersovereenkomst geldt automatisch voor elke dienst waarbij RocketFarm persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de klant, zoals artikel 13 van de algemene voorwaarden regelt. Een aparte ondertekening is niet nodig.

Artikel 1. Partijen, rollen en toepassing

1. **Verwerker**: Nick van der Sluis, handelend onder de naam RocketFarm, Zuurveld 30, 9471 LL Zuidlaren, KvK 95209948 (hierna: RocketFarm, wij).
2. **Verwerkingsverantwoordelijke**: de klant die met RocketFarm een overeenkomst heeft voor een dienst waarbij wij persoonsgegevens van zijn klanten, aanvragers of websitebezoekers verwerken (hierna: de klant, jij).
3. Deze overeenkomst geldt voor de diensten aanvragen opvolgen (module 1) en website-hosting (module 2) uit de algemene voorwaarden, en voor elke andere dienst waarbij wij in jouw opdracht persoonsgegevens verwerken.
4. Zij geldt niet voor gegevens waarvoor wij zelf verantwoordelijk zijn, zoals jouw eigen contact- en factuurgegevens. Daarvoor geldt onze privacyverklaring.
5. Begrippen hebben de betekenis uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
6. Bij strijd tussen deze overeenkomst en de algemene voorwaarden gaat deze overeenkomst voor, maar alleen voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

Artikel 2. Wat wij verwerken

We verwerken alleen wat voor de dienst nodig is. De tabel geeft per dienst de betrokkenen, de gegevens, het doel en de duur.

Dienst	Betrokkenen	Persoonsgegevens	Doel	Duur
Aanvragen opvolgen	Mensen die een aanvraag doen via jouw formulier	Voornaam, mobiel nummer, e-mailadres als het formulier dat vraagt, herkomstpagina, tijdstippen, de inhoud van het WhatsApp-gesprek (belmoment, onderwerp, antwoorden), de afspraak, reactietijden, afleverstatus van berichten, het IP-adres en het tijdstip van verzending van het formulier, als bewijs van toestemming	Eerste reactie sturen, belafspraak plannen en doorgeven in de agenda en/of per e-mail, herinneren, rapporteren aan jou	Tijdens de overeenkomst; daarna volgens artikel 11

Website-hosting	Bezoekers van jouw website en mensen die een formulier op jouw site invullen	IP-adres, tijdstip en opgevraagde pagina in het serverlogboek (maximaal 30 dagen); de inhoud van formulierinzendingen die jouw site verwerkt; back-ups van de site inclusief die inhoud (maximaal 30 dagen)	De site hosten, beveiligen, onderhouden en herstellen	Tijdens de overeenkomst; daarna volgens artikel 11
Webshop-hosting	Klanten van jouw webshop	Klant- en bestelgegevens (naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, bestellingen en betaalstatus)	Hosting en onderhoud van de webshop	Tijdens de overeenkomst; daarna volgens artikel 11
Andere diensten	Alleen als we dat schriftelijk afspreken	Zoals afgesproken	Zoals afgesproken	Zoals afgesproken

We verwerken geen bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheid of geloof) en geen gegevens van kinderen, tenzij een aanvrager die zelf in een bericht zet. Jij zorgt dat je formulieren daar niet om vragen.

Artikel 3. Instructies

1. We verwerken de persoonsgegevens alleen in jouw opdracht en volgens jouw schriftelijke instructies. De overeenkomst, de algemene voorwaarden en deze verwerkersovereenkomst zijn samen je instructie. Aanvullende instructies geef je schriftelijk; kosten ze extra werk, dan is dat meerwerk.
2. We gebruiken de gegevens nooit voor eigen doelen, verkopen ze niet en delen ze niet met anderen dan de subverwerkers uit artikel 6. Statistieken over reactietijden mogen we wel bijhouden, maar alleen zonder naam, nummer of andere herleidbare gegevens.
3. Vinden we dat een instructie in strijd is met de AVG of een andere wet, dan melden we dat direct en voeren we de instructie niet uit tot het is opgelost.
4. Verplicht de wet ons om gegevens te verwerken buiten jouw instructie, dan melden we dat vooraf aan jou, tenzij de wet dat verbiedt.
5. Jij staat ervoor in dat je een geldige grondslag hebt en dat je de betrokkenen informeert, bijvoorbeeld met de teksten uit bijlage 2 van de algemene voorwaarden.

Artikel 4. Geheimhouding

1. We houden de persoonsgegevens geheim. Alleen Nick van der Sluis heeft toegang. Schakelen we iemand in, dan tekent die eerst een geheimhoudingsverklaring en ziet die alleen wat voor het werk nodig is.
2. De geheimhouding geldt tijdens en na de overeenkomst, zonder einddatum.

Artikel 5. Beveiliging

1. We nemen passende technische en organisatorische maatregelen zoals artikel 32 AVG vraagt. Nu zijn dat in elk geval:
   - Versleutelde verbindingen (https/TLS) tussen formulier, systeem, database en platforms.
   - Versleutelde opslag van wachtwoorden en toegangssleutels.
   - Toegang tot systemen en database alleen voor Nick van der Sluis, met tweestapsverificatie op alle accounts.
   - Scheiding van de gegevens van verschillende klanten in de database.
   - Regelmatige beveiligingsupdates van de server en de software.
   - Back-ups die maximaal 30 dagen worden bewaard.
   - Logboeken van toegang en van verzonden berichten.
   - Zo weinig gegevens als mogelijk: standaard alleen voornaam en nummer; we bewaren ook het IP-adres en het tijdstip van verzending van het formulier, als bewijs van toestemming.
2. We mogen de maatregelen aanpassen aan de stand van de techniek, als het beveiligingsniveau gelijk blijft of beter wordt. Op verzoek sturen we een actuele beschrijving.

Artikel 6. Subverwerkers

1. Jij geeft ons algemene toestemming om de subverwerkers hieronder in te zetten. Met elk van hen hebben we een verwerkersovereenkomst met minstens dezelfde verplichtingen als in dit document. Wij blijven tegenover jou verantwoordelijk voor hun werk.

Subverwerker	Wat die doet	Waar
Contabo GmbH	Server waarop ons systeem, de klantwebsites en de logboeken draaien	Duitsland
Supabase	Database en inlogfunctie waarin aanvragen en gesprekken staan	Verenigd Koninkrijk (Londen), adequaatheidsbesluit; Amerikaans moederbedrijf, EU-standaardcontractbepalingen
WhatsApp Ireland Limited (Meta)	WhatsApp Business Platform waarmee de berichten worden verstuurd en ontvangen	Ierland, met verwerking in de VS onder de verwerkersvoorwaarden van WhatsApp
Anthropic	Het AI-taalmodel dat de gesprekken van de assistent voert en samenvat	Verenigde Staten, EU-standaardcontractbepalingen; geen gebruik voor training; verwijdering na maximaal 30 dagen
Google (Google Ireland Limited)	Belafspraken doorgeven in de agenda (Google Agenda) en/of per e-mail. In die agenda-afspraak staan ook het onderwerp, de antwoorden, de pagina waarvandaan de aanvraag kwam en de inhoud van het WhatsApp-gesprek.	EU en VS, EU-standaardcontractbepalingen en EU-US Data Privacy Framework
Slack (Slack Technologies Limited)	Melding met naam, telefoonnummer en de pagina waarvandaan de aanvraag kwam als een aanvraag geen WhatsApp-bericht kan krijgen	Ierland en VS, verwerkersovereenkomst met EU-standaardcontractbepalingen

2. Willen we een subverwerker toevoegen of vervangen, dan melden we dat minstens 30 dagen vooraf per e-mail of in het klantportaal. Heb je redelijke bezwaren, dan overleggen we. Komen we er niet uit, dan mag je de betreffende dienst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder kosten voor de resterende minimumtermijn.
3. Een specialist die wij inschakelen voor werk aan jouw dienst en die daarbij persoonsgegevens kan zien, melden we vooraf. Die werkt onder onze geheimhouding (artikel 4).

Artikel 7. Gegevens buiten de EER

1. We slaan de gegevens op in de Europese Unie (Duitsland) en in het Verenigd Koninkrijk. De database van het opvolgsysteem staat bij Supabase op servers in Londen (Verenigd Koninkrijk). Voor het Verenigd Koninkrijk geldt een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, waardoor persoonsgegevens daar mogen worden opgeslagen zonder aanvullende waarborgen.
2. Anthropic verwerkt de inhoud van de gesprekken van de AI-assistent in de Verenigde Staten. Ook Meta, Google en Slack kunnen gegevens buiten de EER verwerken. Daarvoor gelden de EU-standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie en, waar van toepassing, het EU-US Data Privacy Framework. Op verzoek sturen we kopieën van die afspraken.
3. Andere doorgifte buiten de EER doen we niet zonder jouw schriftelijke toestemming en een geldige grondslag uit hoofdstuk V van de AVG.

Artikel 8. Rechten van betrokkenen en bijstand

1. Vraagt een betrokkene ons om inzage, correctie, verwijdering of iets anders uit de AVG, dan sturen we dat verzoek binnen 5 werkdagen naar jou door. We beantwoorden het niet zelf, tenzij jij dat vraagt.
2. We helpen je om zo'n verzoek binnen de wettelijke termijn af te handelen, bijvoorbeeld door een export of verwijdering uit te voeren. Vraagt een betrokkene om te stoppen met WhatsApp-berichten ("stop"), dan doet het systeem dat direct en melden we het jou.
3. We helpen je ook bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en bij vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens, voor zover dat onze verwerking betreft.
4. Hulp die meer dan een uur per maand kost, is meerwerk tegen het uurtarief, behalve als de oorzaak bij ons ligt.

Artikel 9. Datalekken

1. Ontdekken we een inbreuk op de beveiliging waarbij persoonsgegevens van jouw betrokkenen verloren zijn gegaan of onrechtmatig zijn verwerkt, dan melden we dat aan jou zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking. Dat doen we per e-mail en telefonisch aan je contactpersoon.
2. We melden wat we weten: wat er is gebeurd, welke gegevens en hoeveel betrokkenen het raakt, wat de mogelijke gevolgen zijn en wat we al hebben gedaan. Wat we nog niet weten, sturen we na zodra we het weten.
3. Jij beslist of het lek gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen. Wij melden het niet zelf bij de toezichthouder, tenzij de wet ons dat verplicht of jij ons dat vraagt.
4. We helpen je bij het beperken van de schade en het onderzoek, en we houden een logboek van alle inbreuken bij.

Artikel 10. Controle en verantwoording

1. Op verzoek leggen we schriftelijk uit hoe we aan deze overeenkomst voldoen: de maatregelen van artikel 5, de subverwerkers, het logboek van inbreuken.
2. Is die uitleg niet genoeg, dan mag je één keer per jaar een controle laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die geheimhouding heeft getekend. Je kondigt die minstens 14 dagen vooraf aan en de controle verstoort ons werk zo weinig mogelijk. Gegevens van andere klanten blijven buiten beeld.
3. De kosten van de controle zijn voor jou, behalve als de controle ernstige tekortkomingen aan onze kant aantoont. Tekortkomingen herstellen we binnen een redelijke termijn.

Artikel 11. Einde, teruggave en verwijdering

1. Deze overeenkomst duurt zolang wij persoonsgegevens voor jou verwerken.
2. Binnen 30 dagen na het einde van de dienst kun je een export vragen van alle persoonsgegevens die we voor je verwerkten, in een gangbaar bestandsformaat (zoals CSV). Daar rekenen we niets voor.
3. Zestig dagen na het einde van de dienst hebben we alle persoonsgegevens verwijderd, ook uit back-ups, tenzij een wet ons verplicht iets langer te bewaren. Op verzoek bevestigen we de verwijdering schriftelijk.
4. Statistieken zonder herleidbare gegevens, zoals reactietijden per maand, mogen we bewaren.
5. Vraag je tijdens de overeenkomst om verwijdering van gegevens van een betrokkene, dan doen we dat binnen 10 werkdagen, behalve als die gegevens nog nodig zijn voor de lopende dienst aan die betrokkene.

Artikel 12. Aansprakelijkheid en overige bepalingen

1. Voor aansprakelijkheid geldt artikel 14 van de algemene voorwaarden. Een boete van de Autoriteit Persoonsgegevens draagt de partij die de overtreding heeft begaan.
2. Jij vrijwaart ons voor claims van betrokkenen en toezichthouders die voortkomen uit het ontbreken van een grondslag, uit onvolledige informatie aan betrokkenen of uit instructies van jou. Wij vrijwaren jou voor claims die voortkomen uit onze schending van deze overeenkomst.
3. Wijzigen we deze overeenkomst, dan gebeurt dat op dezelfde manier als de algemene voorwaarden (artikel 17 daarvan). Een nieuwe versie vervangt de oude.
4. Op deze overeenkomst geldt Nederlands recht. Geschillen volgen artikel 18 van de algemene voorwaarden.
5. Vragen over deze overeenkomst: info@rocketfarm.nl.