# Algemene Voorwaarden Digitale Postkamer

Toegang tot en gebruik van Digitale Postkamer, welke toegankelijk is via https://digitalepostkamer.postnl.nl (hierna "Site"), is onderworpen aan onderstaande Algemene Voorwaarden Digitale Postkamer ("Algemene Voorwaarden"), tenzij (elders) uitdrukkelijk anders is bepaald. Gebruik van deze Site betekent dat u deze en eventuele overige in deze voorwaarden vermelde aanvullende algemene voorwaarden volledig en zonder voorbehoud aanvaardt. U kunt deze Algemene Voorwaarden downloaden, opslaan en/of printen. Zie www.postnl.nl/algemene-voorwaarden/zakelijk (Algemene voorwaarden voor bedrijven | PostNL).

**Artikel 1. Definities**

| | |
|---|---|
| **Algemene Voorwaarden** | de onderliggende algemene voorwaarden voor de Digitale Postkamer zoals hieronder beschreven. |
| **Account** | de op de Site aan Klant, na aanmelding, toegewezen persoonlijke omgeving waaraan de specifiek aan de Klant toegewezen Digitale Postkamer wordt gekoppeld en waarin de Klant diens gescande post kan inzien. |
| **Bijlage** | een bijlage bij de Overeenkomst. |
| **Digitale Postkamer** | de dienst aangeboden door PostNL waarbij de aan het adres van de Klant geadresseerde fysieke post wordt gescand en digitaal toegankelijk wordt gemaakt in een eigen account omgeving op de Site. |
| **Klant** | de natuurlijke of rechtspersoon, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die zich heeft aangemeld voor de Digitale Postkamer en een Account heeft aangemaakt op de Site waarmee digitaal toegang wordt verkregen tot diens (in gescande) post conform de Algemene Voorwaarden. |
| **Overeenkomst** | de door de Klant ingevulde en door PostNL geaccordeerde aanmelding voor de Digitale Postkamer, door middel waarvan PostNL aan de Klant een Digitale Postkamer toekent welke toegankelijk is via de Site nadat de Klant daar tevens een Account voor aan heeft gemaakt. Welke Overeenkomst zowel aangegaan kan worden via de Site en/of door ondertekening van de door PostNL verstrekte offerte. |
| **PostNL** | Data Solutions B.V., gevestigd aan de Waldorpstraat 3 (te 's-Gravenhage 2521 CA), en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34117529. |
| **Site** | https://digitalepostkamer.postnl.nl Omgeving waar de Klant inlogt op het Account. |
| **Verwerkersovereenkomst** | de verwerkersovereenkomst aangehecht als **Bijlage 3**. |
| **Zakelijke Doorzendservice** | service van Koninklijke PostNL B.V. waarmee inkomende zakelijke post die is geadresseerd aan een bedrijfsadres of zakelijke postbus gedurende een vooraf gekozen periode automatisch wordt doorgestuurd naar een door de klant opgegeven Nederlands adres. |

**Artikel 2. Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden PostNL Digitale Postkamer zijn van toepassing op het gebruik van de Digitale Postkamer via de Site, gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.
2. De Digitale Postkamer kan niet gebruikt worden met de door PostNL aangeboden dienst van de 'digitale postbus'.
3. Eventuele algemene voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing op de Overeenkomst en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. PostNL stelt de Site met de grootst mogelijke zorg beschikbaar ten behoeve van haar Klanten. De werkzaamheid van de Site is echter tevens afhankelijk van het door de Klant gehanteerde apparaat zoals een smartphone, tablet of laptop, alsmede de op het apparaat gebruikte software en het besturingssysteem en de internetverbinding.
5. De Site en de daarop terug te vinden informatie, afbeeldingen, logo's die verband houden met PostNL of haar producten en diensten, worden verstrekt "zoals zij zijn".
6. Op PostNL rust de inspanningsverplichting om verplichtingen uit de Overeenkomst naar behoren na te komen.

**Artikel 3. Onderwerp van de Overeenkomst**

1. Om gebruik te maken van de Digitale Postkamer dient de Klant een Zakelijke Doorzendservice via Koninklijke PostNL B.V. af te sluiten waarna de inkomende post van Klant door middel van de doorzendservice wordt afgeleverd op de scanstraat van PostNL. Dit proces is verder uiteengezet in **Bijlage 2.**
2. Op de doorzendservice zijn de Algemene Voorwaarden voor de Zakelijke Doorzendservice van toepassing. Deze zijn te raadplegen via www.postnl.nl/algemene-voorwaarden/zakelijk (Algemene voorwaarden voor bedrijven | PostNL).
3. Met het aanmelden voor de Digitale Postkamer machtigt Klant PostNL voor het in ontvangst nemen van de aan de Klant gerichte poststukken, alsmede het openen en scannen daarvan. Klant verleent deze machtiging aan PostNL gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dan wel tot het moment dat Klant de machtiging intrekt bij een voortijdige beëindiging van deze Overeenkomst en deze intrekking door PostNL is verwerkt.
4. De Klant maakt daarnaast een Account aan op de Site waarna door PostNL een Digitale Postkamer aan Klant wordt toegekend. PostNL zal vervolgens de in gescande post van Klant uploaden naar de aan de Klant toegekende Digitale Postkamer op de Site. Het proces van doorzenden, scannen en uitleveren is tevens beschreven in **Bijlage 2**.
5. De Klant kan apart toestemming geven aan PostNL om per in gescand poststuk een korte samenvatting van de inhoud daarvan weer te geven in het Account. Deze samenvatting dient slechts als hulpmiddel om de Klant in één oogopslag een idee te geven van de (mogelijke) inhoud van het in gescande poststuk. PostNL maakt hiervoor gebruik van kunstmatige intelligentie. De samenvatting kan hierdoor fouten of onnauwkeurigheden bevatten. PostNL geeft geen garanties af voor deze samenvatting en kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud daarvan.

**Artikel 4. Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal één (1) jaar met stilzwijgende verlenging voor onbepaalde tijd.
2. Beide partijen hebben het recht om deze Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Opzegging door de Klant geschiedt door het beëindigen van het abonnement via het Account op de Site.
3. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen, verlengen of beëindigen van de dienst Zakelijke Doorzendservice bij Koninklijke PostNL B.V.
4. De Klant heeft geen recht op restitutie van (een deel van) de reeds betaalde vergoeding over de maand waarin de Overeenkomst eindigt.

**Artikel 5. Vergoeding**

1. Bij het aanmelden voor het Account zal Klant eenmalig om een betaling worden gevraagd van EUR 0,01 cent, waarna een automatische incassomachtiging tot stand komt.
2. Bij het aanmelden voor het Account is de Klant eenmalig aansluitkosten verschuldigd van EUR 50,00. Deze aansluitkosten worden vooraf in rekening gebracht en zijn niet restitueerbaar.
3. Voor het wijzigen van de abonnementsvorm is de Klant administratiekosten verschuldigd van EUR 25,00 per wijziging. Deze administratiekosten worden vooraf in rekening gebracht.
4. Voor het gebruik van de Digitale Postkamer zal PostNL daarnaast maandelijks vooraf aan Klant kosten in rekening brengen, afhankelijk van de gekozen abonnementsvorm, conform het prijsoverzicht in **Bijlage 1**. Betaling daarvan geschiedt volgens een automatische incasso en zal worden geïnd via de Site.

5. De Klant ontvangt één maandelijkse factuur waarop zowel de abonnementskosten als de kosten voor eventuele aanvullende diensten met betrekking tot het gebruik van de Digitale Postkamer (bijvoorbeeld meerdere scans of keuze voor (deels) fysieke toezending van de post) zijn opgenomen. De factuur wordt zeven (7) dagen vóór aanvang van de betreffende contractmaand verzonden en ziet op vooruitbetaling van die contractmaand.
6. Alle door de Klant op de Site betaalde vergoedingen voor het gebruik van (aanvullende diensten van) de Digitale Postkamer zullen worden geïnd door de eigenaar van de Site, waar PostNL gebruik van maakt, waarna deze vergoedingen aan PostNL zullen worden doorgezet.

**Artikel 6. Gebruik van het Account en de Digitale Postkamer**

1. Toegang tot het Account geschiedt middels een gebruikersnaam en wachtwoord. Klant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens in het Account en voor het correcte gebruik van zijn/haar gebruikersnaam en wachtwoord. Klant is niet gerechtigd om het Account aan een derde over te dragen.
2. De Klant kan op ieder moment upgraden naar een duurdere abonnementsvorm. Een upgrade gaat in per de eerstvolgende contractmaand na het verzoek.
3. Een downgrade naar een goedkopere abonnementsvorm is eenmaal per contractjaar en gaat eveneens in per de eerstvolgende contractmaand na het verzoek. De Klant kan een aangevraagde wijziging annuleren tot het moment waarop de nieuwe contractmaand ingaat. Wijzigingen kunnen niet met terugwerkende kracht worden doorgevoerd.
4. PostNL bevestigt elke wijziging van de abonnementsvorm per e-mail aan het e-mailadres dat door de Klant is opgegeven in het Account op het platform van de Digitale Postkamer.
5. De Klant kan enkel gebruik maken van de Digitale Postkamer voor het digitaal ontvangen van (aan) diens adres geadresseerde post. Het gebruik van de Digitale Postkamer is strikt persoonlijk c.q. uitsluitend voor strikt intern gebruik binnen zijn/haar onderneming.
6. Bij misbruik behoudt PostNL zich het recht voor om met onmiddellijke ingang het recht om gebruik te maken van de Digitale Postkamer in te trekken, dan wel de toegang tot de Digitale Postkamer te ontzeggen. PostNL en/of haar groepsmaatschappijen en/of haar toeleveranciers aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade die hierdoor ontstaat. In dat geval zal de aan Klant geadresseerde post weer worden doorgestuurd naar het oorspronkelijke postbus- of fysieke adres.

**Artikel 7. Gebruik persoonsgegevens door PostNL en privacy**

1. Met de Digitale Postkamer krijgt Klant toegang tot een eigen omgeving waar de aan de (adres van de) Klant geadresseerde post digitaal kan worden ingezien. De Klant kan hier tevens zijn/haar persoonlijk profiel en eventueel gewenste abonnementsvorm aangeven en wijzigen.
2. Om de dienst Digitale Postkamer te kunnen leveren heeft PostNL bepaalde persoonsgegevens nodig. Deze gegevens bestaan in ieder geval uit:
   - Bedrijfsnaam
   - Contactpersoon
   - Bevoegd contracthouder
   - Email zakelijke PostNL account
   - Telefoonnummer
   - Fysiek adres of Postbusnummer/-adres (waarop de Zakelijke Doorzendservice wordt ingezet en ontvangstadres t.b.v. aanlevering door klant opgevraagde poststukken)
   - Zakelijk rekeningnummer t.b.v. incassomachtiging
3. PostNL kwalificeert voor de verwerking van deze persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4.7 van de AVG. Met het tot stand komen van de Overeenkomst komt tevens de in **Bijlage 3** aangehechte Verwerkersovereenkomst tussen Partijen tot stand, die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens in (verband met) de post die PostNL als verwerker scant en digitaal aan Klant aanlevert.

**Artikel 8. Aansprakelijkheid**

1. PostNL is jegens de Klant niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies, beschadiging of vertraagde aflevering van zendingen die zij ten behoeve van de Klant beschikbaar houdt, onverminderd haar aansprakelijkheid jegens de afzender van afzonderlijke zendingen of partijen zendingen op grond van de betreffende Algemene Voorwaarden.
2. PostNL is jegens de Klant niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van storingen in het systeem en/of de in scanapparatuur, fouten bij het inscannen of fouten bij het ontsluiten/versturen van zendingen naar de Klant
3. Voor andere schade dan bedoeld in artikel 8.1 en 8.2, voor zover voortvloeiend uit toerekenbare tekortkoming van PostNL, is PostNL aansprakelijk tot een maximum van de vergoeding die de Klant over een heel kalenderjaar (12 maanden) betaalt.
4. De bovengenoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet in het geval van opzet of grove nalatigheid van leidinggevenden van PostNL.
5. Klant vrijwaart PostNL voor aanspraken van derden welke verband houden met het door PostNL uitvoeren van de overeengekomen dienstverlening voor de Digitale Postkamer.

**Artikel 9. Wijzigingen**

1. PostNL behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen dan wel aan te vullen.
2. PostNL is gerechtigd eventuele prijswijzigingen en/of proceswijzigingen door te voeren.
3. PostNL brengt de Klant minimaal 30 dagen voordat de wijziging ingaat op de hoogte. Dit kan via een algemene kennisgeving of door een mededeling aan de Klant.

**Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

1. Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen welke voortvloeien uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te ’s-Gravenhage.

## Bijlage 1: Prijsoverzicht Digitale Postkamer

| Abonnement | Prijs abonnement | Aantal poststukken* | Extra poststukken* |
|---|---|---|---|
| Basis | € 85,00 | 100 | € 1,25 |
| Standaard | € 265,00 | 398 | € 1,07 |
| Premium | € 699,00 | 1250 | € 0,96 |
| Professional | € 1599,00 | 3500 | € 0,86 |

*Een poststuk is een document van maximaal formaat A4 met tien (10) zijdes. Mochten er meer zijdes in het document zitten, zal dit berekend worden als een extra poststuk. Het aantal niet gebruikte poststukken kan niet in opvolgende maand(en) gebruikt worden.

**Doorsturen van originelen**

Individueel/spoed**

- Doorsturen van origineel poststuk via normale post naar adres in NL €4,00
- Doorsturen van origineel poststuk via brievenbuspakje+ naar adres in NL €6.50
- Doorsturen van origineel poststuk via aangetekende post naar adres in NL €14,00

**Ieder poststuk wordt afzonderlijk verwerkt en verzonden. Het bundelen van meerdere opvragingen in één zending is niet mogelijk.

**Volledig archief, maandelijks opgestuurd**

- Alle originelen doorsturen in een pakket naar een adres in NL: Vanaf €30,00

| Abonnement | Fysiek doorsturen |
|---|---|
| Basis | € 30,00 |
| Standaard | € 65,00 |
| Premium | € 135,00 |
| Professional | € 275,00 |

Alle vermelde tarieven zijn exclusief BTW en kunnen jaarlijks worden aangepast op basis van de Consumenten Prijs Index (CPI).

## Bijlage 2: proces van doorzenden, scannen en uitleveren

1. De Klant moet allereerst een Account creëren op de Site. Dit doet de Klant door zich aan te melden voor de Digitale Postkamer, akkoord te gegeven op de Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst in de aanmeldflow, en een incassomachtiging af te geven in de aanmeldflow op de Site.
2. Naast punt 1, het creëren van een Account, dient de Klant zelf een Zakelijke Doorzendservice[1] af te nemen bij Koninklijke PostNL B.V., zodat PostNL de fysieke post kan ontvangen ter verwerking.
3. Ter validatie stuurt Koninklijke PostNL B.V. een fysieke brief met activatiecode naar het VAN-adres op de afgenomen Zakelijke Doorzendservice. Deze activatiecode moet de Klant invoeren op het Zakelijke PostNL account van Koninklijke PostNL B.V.
4. Na validatie wordt de doorzendservice definitief geactiveerd en ontvangt PostNL de doorgestuurde post op de scanstraat in Rotterdam na maximaal vijf (5) werkdagen, mits de Klant de activatiecode direct invoert op het Zakelijke PostNL account.
5. Bij ontvangst van de fysieke post verricht PostNL de volgende standaard handelingen voor de verwerking van de post:
   a) Open maken van de envelop
   b) Voorbereiding voor het scannen
   c) Patchblad t.b.v. de scheiding van de postitems
   d) Digitaliseren van inkomende post is zonder envelop. Uitzonderingen hierop zijn:
      - scannen van post zonder adresvenster is inclusief envelop
      - scannen van de aangetekende post is inclusief envelop, vanwege 3S- / Track&Trace-code
      - scannen van retour gestuurde post is inclusief envelop, vanwege de retourreden
      - Poststukken welke niet gescand kunnen worden vanwege het formaat of inhoud (pasjes of magazines), voorzien wij van een sticker 'Actie Benodigd' op de voorzijde van het poststuk en hiervan maken wij een eenzijdige scan. Na uitlevering van de digitale post in het online platform is het niet-scanbare poststuk herkenbaar aan deze sticker.**
6. Als de scans goed zijn bevonden, wordt de batch (beelden in searchable PDF en kleur) gezipt en via een sFTP verbinding geüpload naar een online platform van onze partner.
7. In het platform worden de poststukken o.b.v. postcode en huisnummer (toevoeging) van de geadresseerde op het poststuk, toegewezen aan Klant.
8. Toegang tot de digitale post in het online platform is (in eerste instantie) voorbehouden aan de medewerker die een Account heeft gecreëerd namens Klant en is daarmee Eigenaar van het postvak.
9. Hij of zij kan andere gebruikers toevoegen en autoriseren. Per gebruiker kan een specifieke rol met bijbehorende rechten worden geselecteerd.
10. De fysieke post wordt één (1) maand bewaard in het archief op de scanstraat en daarna vertrouwelijk vernietigd.

**De Klant is zelf verantwoordelijk om het fysieke poststuk tijdig op te vragen. Na het verstrijken van de fysieke bewaartermijn van één (1) maand is het niet meer mogelijk om een fysiek poststuk door te sturen naar Klant.

<u>Fysieke documenten</u>

- Bewaartermijn van de fysieke documenten is één (1) maand.
- Fysieke documenten zijn dagelijks op te vragen via het Account in het platform en worden de volgende werkdag verstuurd naar het door de Klant opgegeven adres, tegen betaling van het daarvoor verschuldigde bedrag als genoemd in **Bijlage 1**. Ieder poststuk wordt afzonderlijk verwerkt en verzonden. Het bundelen van meerdere opvragingen in één zending is niet mogelijk.

<u>Digitale bestanden</u>

- PostNL zal per poststuk een gescand PDF bestand aanleveren, welke een uniek kenmerk bevat dat correspondeert met het gescande poststuk. Op basis hiervan kunnen de fysieke en digitale documenten gematcht worden.

[1] Meer informatie is te vinden op Doorzendservice voor zakelijke post | PostNL. Lees zorgvuldig de voorwaarden en FAQ door, zodat de service correct wordt afgenomen.

- De gescande PDF-documenten (inclusief eventuele korte samenvatting) worden gekoppeld aan de Digitale Postkamer van de Klant. De Digitale Postkamer is toegankelijk voor Klant door middel van zijn Account in het platform Digitale Postkamer op de Site.
- Dagelijkse uitlevering vindt plaats op werkdagen (ma t/m vrij). Per digitaal beschikbaar gesteld poststuk, ontvangt Klant standaard een e-mailnotificatie op het door de Klant in zijn Account in het platform opgegeven e-mailadres. De Klant kan zelf de frequentie aanpassen of een postregel configureren in het Platform.
- Bewaartermijn van de digitale bestanden is zes (6) maanden na datum inscannen. Daarna worden de digitale bestanden geanonimiseerd.

# Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst

**Overwegende dat:**

I. Klant en PostNL ("**Partijen**') een overeenkomst hebben gesloten waarbij de aan het fysieke adres of postbus van de Klant geadresseerde post digitaal beschikbaar wordt gesteld in een Digitale Postkamer ("**Dienst**"), gedurende de periode als vermeld in de Algemene Voorwaarden.

II. Partijen voorzien dat in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 Verordening (EU) 2016/679 van het Europese Parlement en de Raad (hierna: "**Algemene verordening gegevensbescherming**" of "**AVG**"), als nader omschreven in **Annex 1** (hierna: "**Persoonsgegevens**"), zullen worden verwerkt.

III. Klant bepaalt het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens en moet daarom worden beschouwd als de Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4, lid 7, van de AVG;

IV. PostNL verwerkt Persoonsgegevens namens Klant op grond van de Overeenkomst en moet worden beschouwd als de Verwerker in de zin van artikel 4, lid 8, van de AVG ("**Verwerker**");

V. Zoals vereist op grond van artikel 28, lid 3, van de AVG, hebben de Partijen hun rechten en plichten met betrekking tot de Verwerking van de Persoonsgegevens door de Verwerker vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst (**"de Verwerkersovereenkomst**").

**verklaren als volgt te zijn overeengekomen:**

## Artikel 1. Definities

1.1 **Betrokkene** is de persoon op wie de Persoonsgegevens betrekking hebben.

1.2 **Bijzondere Persoonsgegevens** zijn Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9, lid 1, en artikel 10 van de AVG.

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

1.4 **Dienst** is de dienst die de Verwerker onder de Overeenkomst zal verlenen.

1.5 **Persoonsgegevens** zijn alle gegevens die betrekking hebben op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon en die in het kader van de Overeenkomst op enigerlei wijze worden of zullen worden Verwerkt.

1.6 **Standaardcontractbepalingen** zijn de contractuele bepalingen voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen, goedgekeurd bij Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914 van de Commissie van 4 juni 2021.

1.7 **Sub-Verwerker** is een partij die door de Verwerker is ingeschakeld om namens de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken.

1.8 **Verwerking** of **Verwerkt** of **Verwerken** is elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens.

## Artikel 2. Gegevensverwerking

2.1 De Verwerker verbindt zich om namens de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens te Verwerken overeenkomstig de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst. De Verwerker zal de Persoonsgegevens

op een correcte en zorgvuldige manier Verwerken en in overeenstemming met de toepasselijke bepalingen van de AVG.

2.2 De Verwerker zal de Persoonsgegevens alleen Verwerken voor zover dat nodig is om de Dienst aan de Verwerkingsverantwoordelijke te leveren. De categorieën Persoonsgegevens die door de Verwerker worden Verwerkt op grond van deze Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen in **Annex 1**.

2.3 De Verwerker zal de Persoonsgegevens uitsluitend Verwerken in overeenstemming met de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte stellen indien hij van mening is dat een instructie in strijd is met de AVG. De Verwerker zal de Persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden Verwerken.

## Artikel 3. Vertrouwelijkheid

3.1 Tenzij anders vereist door de wet en/of een gerechtelijk bevel, zal de Verwerker de Persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen.

3.2 De Verwerker zorgt ervoor dat zijn werknemers en andere personen die onder zijn gezag handelen (i) alleen toegang hebben tot de Persoonsgegevens indien en voor zover dat nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden, en (ii) de Persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen.

## Artikel 4. Beveiliging en Datalekken

4.1 De Verwerker neemt en handhaaft technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, vervalsing, ongeoorloofde verspreiding of toegang, of enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking, die een beveiligingsniveau garanderen dat passend is voor het risico, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard, omvang, context en doeleinden van de Verwerking. Annex 2 beschrijft de beveiligingsmaatregelen die de Verwerker heeft genomen op het moment van het aangaan van deze Verwerkersovereenkomst.

4.2 In geval van een Datalek zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo snel als redelijkerwijs mogelijk, niet later dan 48 uur na de eerste ontdekking van het incident, op de hoogte brengen, en daarbij de informatie verstrekken die de Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs nodig heeft om te voldoen aan zijn mogelijke verplichting om de bevoegde autoriteiten en/of de Betrokkenen te informeren over het Datalek. De Verwerker zal de door de Verwerkingsverantwoordelijke bij de aanmelding voor de Digitale Postbus opgegeven contactgegevens gebruiken. De Verwerker zal alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen nemen om (verdere) ongeoorloofde toegang, wijzigingen, openbaarmaking of anderszins onrechtmatige Verwerking te voorkomen of te beperken, en om toekomstige Datalekken te stoppen en te voorkomen.

4.3 Op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke zal de Verwerker alle redelijke medewerking verlenen aan het informeren van de bevoegde autoriteiten en de Betrokken(e)s.

## Artikel 5. Inschakelen van Sub-Verwerkers

5.1 Verwerkingsverantwoordelijke verleent de Verwerker hierbij toestemming om de in Annex 3 vermelde Sub-Verwerkers in te schakelen voor het verlenen van de Dienst. Indien de Verwerker nieuwe Sub-Verwerkers wenst in te schakelen, dan moet de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte stellen en hem de gelegenheid geven om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een nieuwe Sub-Verwerker. Op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de Verwerker een actueel overzicht van de Sub-Verwerkers die hij heeft ingeschakeld.

5.2 De Verwerker zorgt ervoor dat de Sub-Verwerker schriftelijk gebonden is aan dezelfde verplichtingen als de Verwerker uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst. De Verwerker blijft jegens de Verwerkingsverantwoordelijke volledig aansprakelijk voor de Verwerking van Persoonsgegevens door de door hem ingeschakelde Sub-Verwerkers.

## Artikel 6. Verwerking buiten de Europese Economische Ruimte

6.1 Voor zover de Verwerker gevestigd is in een land buiten de Europese Economische Ruimte dat volgens de Europese Commissie geen adequaat niveau van gegevensbescherming biedt ('**derde land**'), ondertekenen de Partijen de relevante module van de Standaardcontractbepalingen en voegen deze bij deze Verwerkersovereenkomst.

6.2 Als de Verwerker gevestigd is in de Europese Economische Ruimte, zal hij geen Persoonsgegevens doorgeven aan of toegankelijk maken vanuit een derde land buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij dit specifiek is toegestaan door de Verwerkingsverantwoordelijke. Een dergelijke toestemming is afhankelijk van de implementatie en handhaving door de Verwerker van de passende waarborgen overeenkomstig hoofdstuk V van de AVG en het op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke verstrekken van bewijs van de geïmplementeerde waarborgen. Indien de Verwerker wettelijk verplicht is om Persoonsgegevens door te geven aan een derde land, zal de Verwerker – voorafgaand aan de Verwerking – de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte brengen van deze wettelijke verplichting, tenzij het volgens de toepasselijke wetgeving verboden is om deze bekend te maken.

6.3 Voor zover nodig verleent Verwerkingsverantwoordelijke hierbij toestemming aan de Verwerker voor de doorgifte(n) van Persoonsgegevens zoals uiteengezet in **Annex 3**, onder de voorwaarden zoals uiteengezet in artikel 6.2 van deze Verwerkersovereenkomst.

## Artikel 7. Rechten van Betrokkenen

7.1 Rekening houdend met de aard van de Verwerking en voor zover mogelijk, zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke bijstaan om tijdig te voldoen aan diens verplichtingen onder de AVG om te reageren op verzoeken van Betrokkenen, met inbegrip van maar niet beperkt tot het recht op inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking, gegevensoverdraagbaarheid en bezwaar.

7.2 De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte brengen indien hij een dergelijk verzoek van Betrokkenen ontvangt en zal niet op deze verzoeken reageren, tenzij de Verwerkingsverantwoordelijke hem daartoe opdracht geeft.

## Artikel 8. Bijstand met Data Protection Impact Assessments en voorafgaande raadpleging

8.1 Rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover de Verwerker beschikt, zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijke bijstand verlenen bij diens verplichting om een Data Protection Impact Assessment uit te voeren met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens en om de toezichthoudende autoriteit te raadplegen in geval van geïdentificeerde hoge risico's (artikel 35 en 36 van de AVG).

## Artikel 9. Teruggave en verwijdering Persoonsgegevens

9.1 In **Annex 1** wordt gespecificeerd hoe lang de Persoonsgegevens door de Verwerker worden bewaard. Na het verstrijken van de in **Annex 1** bepaalde termijn en in geval **Annex 1** geen specifieke termijn bevat, na einde van de Overeenkomst, zal de Verwerker binnen 14 dagen de Persoonsgegevens verwijderen of deze op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke terug geven, met inbegrip van bestaande kopieën, tenzij hij aan de Verwerkingsverantwoordelijke kan aantonen dat hij op grond van de toepasselijke wetgeving verplicht is om de Persoonsgegevens te bewaren. De Verwerker zal op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk bevestigen dat de Persoonsgegevens zijn verwijderd of teruggegeven.

## Artikel 10. Recht op inspectie

10.1 De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om de naleving van deze Verwerkersovereenkomst door de Verwerker te controleren, of dit te laten controleren door een door hem ingeschakelde onafhankelijke derde partij, na voorafgaande schriftelijke kennisgeving van tien werkdagen. De Verwerker zal een dergelijke audit of inspectie door de Verwerkingsverantwoordelijke of een door deze ingeschakelde derde partij mogelijk maken en daaraan meewerken door zijn verwerkingsfaciliteiten en alle informatie die redelijkerwijs nodig is om de naleving van deze Verwerkersovereenkomst aan te tonen, ter beschikking te stellen. Onder 'verwerkingsfaciliteiten' wordt verstaan elk systeem dat door de Verwerker wordt of is gebruikt voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Een dergelijke audit of inspectie is onderworpen aan een geheimhoudingsplicht en moet worden uitgevoerd met inachtneming van de door

de Verwerker verstrekte redelijke beveiligingsprocedures en mag de activiteiten van de Verwerker niet onnodig verstoren.

10.2 De Verwerkingsverantwoordelijke draagt de kosten van de audit of inspectie. Indien uit de audit of inspectie blijkt dat de Verwerker ernstig en wezenlijk in gebreke is gebleven bij de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst, worden de redelijke kosten van de audit of inspectie aan de Verwerker in rekening gebracht. De Verwerker zorgt ervoor dat hij elke vastgestelde wezenlijke tekortkoming in de naleving van de Verwerkersovereenkomst zo snel mogelijk oplost.

10.3 De Verwerker werkt mee aan elke audit of inspectie door de Autoriteit Persoonsgegevens en elke andere toezichthoudende autoriteit waaronder de Verwerkingsverantwoordelijke valt, en faciliteert de toegang van deze toezichthouders tot de verwerkingsfaciliteiten. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte indien hij een dergelijk verzoek van een toezichthoudende autoriteit ontvangt. De Verwerkingsverantwoordelijke vergoedt alle redelijke kosten in verband met de audit of inspectie die de Verwerker heeft gemaakt.

## Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1 De beperking van aansprakelijkheid van de Verwerker voor alle schade die voortvloeit uit de toerekenbare tekortkoming door de Verwerker in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst is als bepaald in de Overeenkomst.

## Artikel 12. Duur, beëindiging en wijziging

12.1 Deze Verwerkersovereenkomst vormt een aanvulling op de Overeenkomst en heeft dezelfde looptijd als de Overeenkomst en eindigt zodra de Overeenkomst eindigt. Wijzigingen in deze Verwerkersovereenkomst zijn alleen geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

12.2 De beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst ontslaat Partijen niet van hun verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst, die naar hun aard geacht worden ook na beëindiging voort te duren totdat alle Persoonsgegevens zijn teruggegeven of verwijderd in overeenstemming met artikel 9.

## Artikel 13. Slotbepalingen

Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, is op deze Verwerkersovereenkomst Nederlands recht van toepassing.

**Annex 1 Overzicht van de categorieën van te verwerken persoonsgegevens**

**Naam van de verwerking: Digitale Postkamer**

**Welke soorten persoonsgegevens van welke categorieën betrokkenen worden verwerkt?**

| **Persoonsgegevens t.b.v. verwerking** |
|---|
| Datum poststuk |
| NAW-gegevens verzender (voor zover te herleiden tot een persoon) |
| NAW-gegevens ontvanger |
| Inhoud poststuk |

**Welke verwerkingen vinden er plaats en wat is de aard en het doel van deze verwerking?**

| **Verwerking** | **Doeleinde** |
|---|---|
| Ontvangen, openen, scannen en digitaal beschikbaar stellen. Na scannen fysiek en digitaal bewaren binnen overeengekomen bewaartermijn. | Digitaal beschikbaar stellen van aan (de postbus of het adres van de) klant geadresseerde post |
| Vernietigen of op verzoek opsturen van fysieke documenten. | Beschikbaar stellen dan wel vernietigen van aan (de postbus of het adres van de) klant geadresseerde post |

**Annex2 Overzicht van de beveiligingsmaatregelen**

De Verwerker neemt passende technische, fysieke en organisatorische maatregelen om de te Verwerken Persoonsgegevens te beschermen conform Artikel 4 van deze Verwerkersovereenkomst.

De Verwerker heeft een robuust en uitgebreid Information Security Management System (ISMS) geïmplementeerd dat de assets van de organisatie effectief beheert en beschermt, ervoor zorgend dat strenge beveiligingsmaatregelen zijn getroffen op alle belangrijkste onderdelen.

De Verwerker heeft policy en standaarden die van toepassing zijn, waarvan de volgende onderwerpen in elk geval jaarlijks herzien worden:

- Asset management
- Change management
- Cryptography
- Dataclassificatie en data protectie
- Logging & Monitoring
- Netwerkbeveiliging
- Remote working
- Secure development
- Third party cyber risk management
- Vulnerability management

De Verwerker heeft een gestructureerd Information Security Awareness Program geïmplementeerd dat regelmatige veiligheidstraining omvat en verplichte onboarding modules om zeker te stellen dat alle medewerkers de beveiligingspolicies begrijpen, dat zij de 'best practices' volgen en actief bijdragen aan het behoud van een veilige omgeving.

De Verwerker heeft een gestructureerd, risico-gebaseerd Cyber Risk Management framework geïmplementeerd dat bedreigingen en zwakheden met impact op de assets van de organisatie in kaart brengt, en zo in staat stelt tot het nemen van geïnformeerde beslissingen en proportionele beveiligingsmaatregelen.

**Annex 3 Overzicht van Sub-Verwerkers**

De Verwerker vult onderstaand schema in om aan te geven met welke Sub-Verwerkers wordt samengewerkt:

| **Naam Sub-Verwerker** | **Rol binnen de verwerking** | **Verwerkingsactiviteiten** |
|---|---|---|
| Postbode BV | Verwerker van PostNL | Interpretatie, ontsluiten |
| Milgro | Vernietigen van documenten | |
| AWS | Cloud oplossing voor delen van data | |
| PostNL Holding | Hosting en beheer servers, datalijnen | |