Verwerkersovereenkomst

Scanfie B.V. als verwerker in de zin van artikel 28 AVG

Versie	1.0
Datum	5 november 2026
Verwerker	Scanfie B.V., Bredaseweg 8, 4844 CL Terheijden KvK-nummer 87726742
Contact	support@scanfie.nl | 0499 - 795 000

Deze verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de leveringsovereenkomst tussen Scanfie B.V. en de klant. Met de aanvaarding van de leveringsovereenkomst aanvaardt de klant ook deze verwerkersovereenkomst, zonder dat afzonderlijke ondertekening nodig is.

Partijen

1. De klant van Scanfie B.V. zoals vermeld in de Leveringsovereenkomst, in de Algemene Voorwaarden aangeduid als "Gebruiker", hierna: "**Verwerkingsverantwoordelijke**";

2. Scanfie B.V., gevestigd aan de Bredaseweg 8, 4844 CL Terheijden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87726742, hierna: "**Verwerker**";

hierna gezamenlijk "Partijen" en ieder afzonderlijk "Partij".

Overwegingen

a. Verwerker levert aan Verwerkingsverantwoordelijke een cloudgebaseerd kassasysteem en aanverwante diensten, zoals QR-bestellen, bestelzuilen, bezorg- en afhaalbestellingen, reserveringen, ticketing, cadeaukaarten en gastoproep (hierna: de "Dienst").
b. Bij het leveren van de Dienst verwerkt Verwerker persoonsgegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel van en de middelen voor deze verwerking.
c. Partijen willen hun rechten en plichten met betrekking tot deze verwerking vastleggen, zoals vereist door artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 1. Definities

Begrippen in deze overeenkomst hebben de betekenis die de AVG eraan geeft, waaronder persoonsgegevens, verwerking, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, betrokkene en inbreuk in verband met persoonsgegevens. Daarnaast wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden:** de algemene voorwaarden van Scanfie B.V., zoals van toepassing op de Leveringsovereenkomst.
2. **Leveringsovereenkomst:** de Overeenkomst tussen Partijen als bedoeld in artikel 1 lid 2 van de Algemene Voorwaarden, op grond waarvan Verwerker de Dienst levert.
3. **Subverwerker:** een derde die door Verwerker wordt ingeschakeld en die persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
4. **Datalek:** een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 onder 12 AVG.
5. **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.

Artikel 2. Onderwerp en reikwijdte

1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke en voor zover dat nodig is voor het leveren van de Dienst. De aard en het doel van de verwerking, de soorten persoonsgegevens en de categorieën betrokkenen staan in Bijlage 1.
2. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden. Verwerker gebruikt de persoonsgegevens in het bijzonder niet voor marketing, benchmarks of productanalyses, tenzij de gegevens volledig zijn geanonimiseerd en dit vooraf met Verwerkingsverantwoordelijke is afgestemd.

3. Deze overeenkomst is niet van toepassing op persoonsgegevens die Verwerker als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, zoals contactgegevens van medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke voor klantrelatiebeheer en facturatie. Op die verwerking is de privacyverklaring van Verwerker van toepassing.

Artikel 3. Instructies

1. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens alleen op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke. De Leveringsovereenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de instellingen die Verwerkingsverantwoordelijke in de Dienst kiest, gelden als zodanige instructies. Dit geldt ook voor doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER).
2. Verwerker mag van een instructie afwijken voor zover een op Verwerker toepasselijke Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem daartoe verplicht. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vóór de verwerking in kennis, tenzij die wetgeving dit verbiedt.
3. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis als een instructie naar zijn oordeel inbreuk oplevert op de AVG of andere bepalingen over gegevensbescherming.
4. Instructies die verder gaan dan de functionaliteit van de Dienst, of die extra werkzaamheden van Verwerker vragen, voert Verwerker uit na overleg en tegen de dan geldende tarieven, tenzij de AVG Verwerker tot uitvoering verplicht.

Artikel 4. Verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke

1. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens met de Dienst rechtmatig is, dat er een geldige grondslag voor bestaat en dat betrokkenen, zoals gasten en medewerkers, op passende wijze zijn geïnformeerd.
2. Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt de bewaartermijnen van de persoonsgegevens in de Dienst, binnen de mogelijkheden die de Dienst biedt. Stelt Verwerkingsverantwoordelijke geen termijn in, dan geldt de standaardtermijn uit Bijlage 1.
3. Verwerkingsverantwoordelijke legt in vrije invoervelden, zoals opmerkingenvelden, niet meer persoonsgegevens vast dan nodig is, en in het bijzonder geen bijzondere persoonsgegevens tenzij dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een bestelling.

Artikel 5. Geheimhouding

1. Verwerker zorgt ervoor dat alleen medewerkers die dat voor hun werkzaamheden nodig hebben toegang hebben tot de persoonsgegevens, op basis van rol en noodzaak.
2. Medewerkers van Verwerker en andere personen die onder het gezag van Verwerker persoonsgegevens verwerken, zijn gebonden aan een schriftelijke geheimhoudingsplicht.

Artikel 6. Beveiliging

1. Verwerker treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. Daarbij houdt Verwerker rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de risico's van de verwerking.

2. Verwerker beheert zijn informatiebeveiliging via een managementsysteem voor informatiebeveiliging dat is ingericht volgens ISO/IEC 27001. De maatregelen staan op hoofdlijnen beschreven in Bijlage 2.
3. Verwerker mag de maatregelen aanpassen, mits het beveiligingsniveau daardoor niet afneemt.
4. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het veilig gebruik van de Dienst binnen zijn eigen organisatie, waaronder het beheer van gebruikersaccounts, rechten en inloggegevens van zijn medewerkers.

Artikel 7. Subverwerkers

1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker algemene toestemming om Subverwerkers in te schakelen. De Subverwerkers die Verwerker inzet, staan in het subverwerkersoverzicht op https://www.scanfie.nl/wp-content/uploads/scanfie-subverwerkers.pdf. Betaalproviders en bezorgplatforms waarmee Verwerkingsverantwoordelijke zelf een overeenkomst heeft, zijn geen Subverwerker van Verwerker.
2. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke minimaal 30 dagen voordat een nieuwe Subverwerker wordt ingeschakeld of een bestaande Subverwerker wordt vervangen. Dit gebeurt per e-mail aan de contactpersoon van Verwerkingsverantwoordelijke en vermeldt de naam van de Subverwerker, de dienst waarvoor deze wordt ingezet en de ingangsdatum.
3. Verwerkingsverantwoordelijke kan binnen 14 dagen na deze kennisgeving schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken op grond van gegevensbescherming of informatiebeveiliging. Partijen overleggen dan over een passende oplossing. Komen Partijen niet tot een oplossing, dan mag Verwerkingsverantwoordelijke het deel van de Dienst dat door de wijziging wordt geraakt opzeggen, zonder dat Partijen elkaar daarvoor een vergoeding verschuldigd zijn.
4. Verwerker legt aan iedere Subverwerker schriftelijk ten minste dezelfde verplichtingen op als die voor Verwerker uit deze overeenkomst voortvloeien. Verwerker blijft tegenover Verwerkingsverantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de nakoming van die verplichtingen door de Subverwerker.
5. Op verzoek verstrekt Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke de naam, het adres en de contactpersoon van de Subverwerkers in de verwerkingsketen, voor zover die gegevens bij Verwerker bekend zijn.

Artikel 8. Doorgifte buiten de EER

1. Verwerker slaat de persoonsgegevens op binnen de Europese Unie.
2. Verwerker geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de EER, of maakt ze daar toegankelijk, als daarvoor een geldige grondslag bestaat op grond van hoofdstuk V AVG, zoals een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie. Bij gebruik van standaardcontractbepalingen voert Verwerker een beoordeling van de doorgifterisico's uit en legt deze vast.
3. Ontvangt Verwerker een verzoek van een overheidsinstantie buiten de EER om persoonsgegevens te verstrekken, dan verstrekt Verwerker die gegevens niet zonder geldige juridische basis als bedoeld in artikel 48 AVG en informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij dat wettelijk verboden is.

Artikel 9. Rechten van betrokkenen

1. Verwerker helpt Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bij het nakomen van zijn verplichting om verzoeken van betrokkenen te beantwoorden, zoals verzoeken om inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar.
2. Ontvangt Verwerker rechtstreeks een verzoek van een betrokkene dat betrekking heeft op de verwerking voor Verwerkingsverantwoordelijke, dan handelt Verwerker het verzoek niet zelf af. Verwerker stuurt het verzoek uiterlijk binnen 2 Werkdagen door aan Verwerkingsverantwoordelijke en informeert de betrokkene daarover.
3. Waar de Dienst Verwerkingsverantwoordelijke zelf in staat stelt gegevens in te zien, te wijzigen, te exporteren of te verwijderen, gebruikt Verwerkingsverantwoordelijke in de eerste plaats die functionaliteit. Verwerker kan individuele betrokkenen op verzoek in de actieve systemen anonimiseren.

Artikel 10. Datalekken

1. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur nadat Verwerker het Datalek heeft ontdekt, over een Datalek dat betrekking heeft op persoonsgegevens die Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
2. Verwerker verstrekt daarbij, voor zover bekend, de informatie die Verwerkingsverantwoordelijke nodig heeft om te beoordelen of het Datalek gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen, waaronder:
   a. de aard van het Datalek en, waar mogelijk, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevens;
   b. de waarschijnlijke gevolgen van het Datalek;
   c. de maatregelen die Verwerker heeft genomen of voorstelt om het Datalek aan te pakken en de gevolgen te beperken;
   d. de contactgegevens van een aanspreekpunt bij Verwerker.

   Is niet alle informatie direct beschikbaar, dan verstrekt Verwerker deze in stappen zodra die bekend wordt.
3. Verwerkingsverantwoordelijke beslist over het melden van het Datalek aan de toezichthouder en aan betrokkenen. Verwerker doet zelf geen melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen over een Datalek in de verwerking voor Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij Verwerker daartoe wettelijk verplicht is.
4. Verwerker legt alle Datalekken vast in een intern register, met de feiten, de gevolgen en de genomen maatregelen.

Artikel 11. Overige bijstand

Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover Verwerker beschikt, redelijke bijstand bij het nakomen van de verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, waaronder het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een eventuele voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens. Verwerker mag voor deze bijstand redelijke kosten in rekening brengen voor zover de bijstand verder gaat dan het verstrekken van beschikbare documentatie.

Artikel 12. Audit en informatie

1. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat Verwerker de verplichtingen uit artikel 28 AVG en deze overeenkomst nakomt.
2. Verwerker voldoet in eerste instantie aan deze verplichting door op verzoek een geldig certificaat, een samenvatting van een auditrapport van een onafhankelijke derde, of andere relevante documentatie over zijn informatiebeveiliging te verstrekken.
3. Geeft deze documentatie Verwerkingsverantwoordelijke aantoonbaar redelijke grond om aan te nemen dat Verwerker zijn verplichtingen niet nakomt, dan mag Verwerkingsverantwoordelijke maximaal één keer per kalenderjaar een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke, deskundige derde die tot geheimhouding is verplicht. Verwerkingsverantwoordelijke kondigt de audit minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk aan.
4. De audit vindt plaats tijdens kantooruren, verstoort de bedrijfsvoering van Verwerker zo min mogelijk en geeft geen toegang tot gegevens van andere klanten of tot vertrouwelijke informatie die niet nodig is voor de audit. De kosten van de audit komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker zijn verplichtingen op een wezenlijk punt niet nakomt.

Artikel 13. Duur en beëindiging

1. Deze overeenkomst geldt zolang de Leveringsovereenkomst van kracht is en, daarna, zolang Verwerker nog persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt.
2. Na beëindiging van de Leveringsovereenkomst heeft Verwerkingsverantwoordelijke 30 dagen de gelegenheid om de gegevens zelf te exporteren in een gangbaar, gestructureerd formaat. Na die termijn trekt Verwerker de toegang van Verwerkingsverantwoordelijke en zijn gebruikers in.
3. Binnen 30 dagen na afloop van de exporttermijn verwijdert of anonimiseert Verwerker de persoonsgegevens in de actieve systemen, tenzij een wettelijke bepaling Verwerker verplicht de gegevens langer te bewaren. Wenst Verwerkingsverantwoordelijke dat de gegevens langer worden bewaard, bijvoorbeeld in verband met zijn eigen fiscale bewaarplicht, dan vraagt hij dat schriftelijk aan vóór het einde van de exporttermijn.
4. Kopieën in back-ups worden niet afzonderlijk aangepast, maar verlopen met de back-up zelf. Volledige back-ups worden niet langer dan 90 dagen bewaard, zodat uiterlijk 90 dagen na de verwijdering ook alle back-upkopieën zijn verwijderd. Verwijderde gegevens worden niet teruggezet in productie.
5. Op verzoek bevestigt Verwerker de verwijdering schriftelijk.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

Op de aansprakelijkheid van Partijen in verband met deze overeenkomst is artikel 11 van de Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij in de Leveringsovereenkomst anders is overeengekomen. Deze beperking laat de rechten van betrokkenen op grond van artikel 82 AVG onverlet.

Artikel 15. Wijzigingen

1. Verwerker mag deze overeenkomst wijzigen, bijvoorbeeld bij gewijzigde wet- en regelgeving of gewijzigde dienstverlening. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke minimaal 30 dagen voordat een wijziging ingaat. Wijzigingen die het beschermingsniveau van de persoonsgegevens verlagen, zijn alleen mogelijk met instemming van Verwerkingsverantwoordelijke.
2. Elke versie van deze overeenkomst draagt een versienummer en datum. Eerdere versies blijven op verzoek beschikbaar, zodat altijd kan worden vastgesteld welke versie op welk moment gold.

Artikel 16. Rangorde, toepasselijk recht en geschillen

1. Bij strijd tussen deze verwerkersovereenkomst en de Leveringsovereenkomst of de Algemene Voorwaarden gaat deze verwerkersovereenkomst voor op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens. Dit geldt in het bijzonder voor het inschakelen van derden als bedoeld in artikel 3 lid 6 van de Algemene Voorwaarden, waarvoor ten aanzien van persoonsgegevens artikel 7 van deze overeenkomst geldt.
2. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
3. Geschillen over deze overeenkomst worden, overeenkomstig artikel 17 van de Algemene Voorwaarden, in eerste instantie voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.

Ondertekening (alleen bij afzonderlijke ondertekening)

Verwerkingsverantwoordelijke	**Scanfie B.V.**
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:
Datum:	Datum:
Handtekening:	Handtekening:

Bijlage 1. Beschrijving van de verwerkingen

Categorieën betrokkenen

1. Gasten en klanten van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals bezoekers die bestellen, reserveren, een ticket kopen of een cadeaukaart gebruiken.
2. Medewerkers van Verwerkingsverantwoordelijke die de Dienst gebruiken, zoals kassagebruikers en beheerders.

Verwerkingen, persoonsgegevens en doelen

Verwerking	Persoonsgegevens	Doel
QR-bestellen en mobiel bestellen	Naam, e-mailadres, telefoonnummer, bestelgegevens, tafel- of locatienummer, tijdstip, betaalstatus	Uitvoeren en afrekenen van bestellingen
Bestelzuilen en zelfbestelkiosken	Bestelgegevens, betaalstatus, tijdstip, zuilnummer, optioneel e-mailadres of telefoonnummer; bij leeftijdsgebonden producten alleen de uitkomst van de leeftijdscontrole	Uitvoeren en afrekenen van bestellingen, bon of oproep
Kassasysteem en gebruikersbeheer	Naam of gebruikersnaam, kassa-account en rol, inlog- en handelingslogging	Werking van de kassa, beveiliging en herstel van fouten
Betaal- en transactieverwerking	Transactiegegevens, status, bedrag, tijdstip, betaalmethode, referentie naar de bestelling; geen volledige kaartgegevens	Afhandeling en administratie van betalingen
Bezorg- en afhaalbestellingen	Naam, bezorgadres, telefoonnummer, e-mailadres, bestelgegevens, bezorgtijdstip, betaalstatus	Uitvoeren van bezorging en afhaal
Reserveringen, tickets en gastoproep	Naam, e-mailadres, telefoonnummer, reserveringsgegevens, aantal personen, tijdstip, ticketgegevens	Beheren van reserveringen en tickets, bevestigen en oproepen van gasten
Cadeaukaarten en loyaliteit	Naam, e-mailadres, kaartnummer, saldo, spaarsaldo en transactiehistorie binnen het programma	Uitgifte en beheer van cadeaukaarten en spaarprogramma's
Support en storingsoplossing	Gegevens in de klantomgeving waartoe support toegang heeft, en correspondentie over het incident	Afhandelen van vragen en storingen
Logging, monitoring en beveiliging	IP-adres, gebruikers- of accountidentificatie, tijdstempels, uitgevoerde handelingen, systeem- en foutmeldingen	Opsporen en oplossen van misbruik, storingen en beveiligingsincidenten

Bijzondere persoonsgegevens

De Dienst is niet bedoeld voor het verwerken van bijzondere persoonsgegevens. Gasten kunnen in een vrij opmerkingenveld uit zichzelf allergenen- of dieetinformatie opgeven, wat een gegeven over gezondheid kan zijn. Verwerker gebruikt deze informatie uitsluitend voor het correct uitvoeren van de bestelling. Bij zorginstellingen kan het feit dat iemand op een bepaalde locatie bestelt informatie over gezondheid impliceren; Verwerker houdt zich in dat geval strikt aan de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke.

Bewaartermijnen

Verwerkingsverantwoordelijke stelt de bewaartermijnen in de Dienst in. Stelt Verwerkingsverantwoordelijke niets in, dan geldt een standaardtermijn van 1 jaar na de bestelling, reservering of transactie. Applicatie- en systeemlogs worden 30 dagen bewaard. Het logboek van handelingen in de backoffice wordt standaard 365 dagen bewaard en is per klant instelbaar. Een fiscale bewaarplicht voor transactiegegevens rust op Verwerkingsverantwoordelijke; Verwerker bewaart deze gegevens alleen langer op schriftelijk verzoek.

Locatie van de verwerking

Alle persoonsgegevens uit de Dienst worden opgeslagen binnen de Europese Unie.

Bijlage 2. Beveiligingsmaatregelen

Verwerker treft onder meer de volgende maatregelen. De gedetailleerde uitwerking is vastgelegd in het informatiebeveiligingsbeleid en de verklaring van toepasselijkheid van Verwerker en wordt om veiligheidsredenen niet in deze bijlage opgenomen.

Onderwerp	Maatregel
Managementsysteem	Managementsysteem voor informatiebeveiliging volgens ISO/IEC 27001, met risicobeoordeling, interne audits en managementreview.
Versleuteling	Gegevens worden versleuteld verstuurd en versleuteld opgeslagen in beveiligde omgevingen.
Toegangsbeheer	Toegang op basis van rol en noodzaak, meervoudige authenticatie op kritieke systemen en centraal wachtwoordbeheer. Toegang tot klantomgevingen door support is beperkt en wordt gelogd.
Logging en monitoring	Handelingen in klantomgevingen worden gelogd. De beschikbaarheid van de kernsystemen wordt continu gemonitord en gepubliceerd via een statuspagina.
Veilige ontwikkeling	Beveiliging en privacy by design maken deel uit van het ontwikkelproces, inclusief beoordeling van wijzigingen en beheer van kwetsbaarheden. Er worden geen productiegegevens gebruikt in test- en ontwikkelomgevingen, behoudens een vastgelegde uitzondering.
Back-up en herstel	Dagelijkse incrementele back-ups met een bewaartermijn van 30 dagen en volledige back-ups met een bewaartermijn van maximaal 90 dagen.
Incidentbeheer	Formeel proces voor het detecteren, classificeren, indammen en oplossen van incidenten, met een register van alle datalekken.

Personeel	Geheimhoudingsplicht voor alle medewerkers en jaarlijkse training in informatiebeveiliging en privacy.
Leveranciers	Beoordeling van leveranciers op beveiliging en betrouwbaarheid vóór inschakeling, en periodieke herbeoordeling.