



# Privacyverklaring

Versie: 3.9  
september 2023

## 1. Inleiding

Deze Privacyverklaring beschrijft hoe Zivver en aan haar gerelateerde entiteiten (“**wij**”, “**onze**” of “**ons**”) uw persoonsgegevens verwerken in verband met uw gebruik van ons digitale communicatieplatform en daaraan gerelateerde diensten (de “**Dienst**”). Zivver hecht veel belang aan een goede omgang met persoonsgegevens en daarom verwerken en beveiligen wij persoonsgegevens zorgvuldig.

In deze Privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken, voor welke doeleinden en op basis van welke grondslagen. Wij raden u aan deze Privacyverklaring zorgvuldig te lezen, aangezien deze geldt voor alle gebruikers van Zivver.

Deze Privacyverklaring is van toepassing op de activiteiten waarbij Zivver B.V. verwerkingsverantwoordelijke is, hetgeen betekent dat Zivver besluit waarom en hoe persoonsgegevens worden verwerkt. Zivver kan ook optreden als verwerker (bv. wanneer wij als dienstverlener zakelijke accounts aanbieden aan andere bedrijven). Deze Privacyverklaring is echter niet van toepassing op laatstgenoemde verwerkingen, die plaatsvindt namens onze zakelijke klanten. Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens in die context dient u de relevante privacyverklaring van onze klanten te raadplegen (i.e. als u een Zivveraccount heeft vanuit uw organisatie, dan raden wij u aan de privacyverklaring van uw organisatie te lezen).

## 2. Informatie over de procedures van Zivver

### 2.1 De Dienst

#### 2.1.1 *Persoonlijke accounts*

Voor het aanmaken van een Zivver-account heeft u de volgende gegevens verstrekt:

- Voornaam en achternaam\*
- E-mailadres\*
- Profielfoto
- Telefoonnummer
- Voorkeurstaal
- Notificatievoorkeuren
- Handtekening (e-mail signature)
- IP-adres\*
- Account ID

\* vereist om aanmelding te voltooien. Zonder deze informatie kan uw account niet worden aangemaakt.



Tijdens het gebruik van de dienst van Zivver verwerkt Zivver de volgende gegevens:

- Datum en tijd van de verzonden en ontvangen berichten (mits met Zivver verzonden)
- E-mailadres van ontvanger en verzender van relevante berichten;
- Onderwerp van verzonden en ontvangen berichten;
- Inhoud en bijlagen van verzonden berichten (verzonden berichten worden versleuteld en wij nemen alle redelijke maatregelen zodat de inhoud niet door Zivver kan worden ingezien)

#### 2.1.2 *Gastaccounts*

Indien u een bericht ontvangt van een gebruiker van Zivver, wordt voor u een gastaccount gecreëerd waarin u veilig uw ontvangen bericht kunt bekijken. Hiervoor worden enige persoonsgegevens van u verwerkt:

- Voornaam en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer (indien gebruikt voor de tweede factor authenticatie)
- IP-adres
- Account ID

#### 2.1.3 *Cookies in de webapplicatie*

Voor het goed functioneren van de Zivver Web App zijn cookies noodzakelijk. Voor meer informatie over cookies op onze website verwijzen wij naar onze [Cookie Statement](#).

Als u Zivver gebruikt, slaan wij uw IP-adres automatisch op in de logbestanden van onze webserver. Dit is nodig voor het goed functioneren en beveiligen van de Dienst. Als u het verwerken van deze data niet toestaat (bijv. via browsersettings), dan kan u helaas geen gebruik maken van onze website op [www.zivver.com](http://www.zivver.com).

#### 2.1.4 *Chrome Extensie voor Gmail*

Het gebruik door Zivver van informatie ontvangen via Google Restricted scopes API's zal voldoen aan [Googles Limited Use-vereisten](#).

#### 2.1.5 *Zivver Sign*

In het geval dat u, als onderdeel van de Dienst, gebruik maakt van Zivver Sign, zal Zivver (naast de hierboven geïdentificeerde gegevens) elektronische handtekeningen verwerken.

#### 2.1.6 *Zivver Bewijs van Aflevering (Proof of Delivery)*

Indien u, als onderdeel van de Dienst, gebruik maakt van Proof of Delivery verwerkt Zivver in aanvulling op bovenstaande gegevens ook:

- Datum en tijd van het ontsleutelen van het bericht door de ontvanger
- Datum en tijd van het ontsleutelen van de bijlagen door de ontvanger

## 2.1.7 Doeleinden van de Zilver-Dienst

Zilver verwerkt de hiervoor genoemde persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Het laten inloggen van gebruikers van de Dienst en het verifiëren/authenticeren van hun identiteit
- Het verzenden en afleveren van berichten en bestanden via de Dienst
- Het informeren van gebruikers over de ontsluiting van berichten
- Gebruikers waarschuwen voor de gevoelige inhoud in berichten en voorstellen doen wanneer berichten via Zilver moeten worden verzonden
- Communicatie tussen Zilver en gebruikers
- Het leveren van ondersteuning met betrekking tot de Dienst
- Het verbeteren van de gebruikerservaring van de Dienst op basis van feedback en testen
- Logging, monitoring en auditing van de Dienst
- Het digitaal ondertekenen van documentatie (functie van Zilver Sign)
- Het informeren van gebruikers over de ontsluiting van bijlagen (kenmerk van Proof of Delivery)
- Het aantoonbaar maken van de ontvangst van het bericht (kenmerk van Proof of Delivery)
- Fraude opsporen en voorkomen, en reageren op vertrouwens- en veiligheidskwesties die zich kunnen voordoen
- Voor nalevingsdoeleinden, inclusief het afdwingen van onze Algemene Voorwaarden of andere wettelijke rechten, of zoals kan worden vereist door toepasselijke wet- en regelgeving of verzocht vanuit een gerechtelijk proces of overheidsinstantie
- Voor commerciële doeleinden, bijvoorbeeld om te zien of een individuele gebruiker een bedrijf is dat geïnteresseerd zou zijn in het omzetten naar een zakelijk account
- Voor andere doeleinden waarvoor wij een specifieke kennisgeving doen op het moment dat de informatie wordt verzameld

Zilver verwerkt deze persoonsgegevens op basis van de volgende rechtsgronden: om onze contractuele verplichtingen na te komen (zoals het leveren van de Dienst aan u), omdat Zilver een gerechtvaardigd belang heeft (zoals het waarborgen van de goede werking van de Dienst), zoals vereist door de toepasselijke wetgeving (bijvoorbeeld voor nalevingsdoeleinden) of wanneer zij uw toestemming heeft verkregen (zoals voor het gebruik van cookies).

## 2.1.8 Support en gebruikersfeedback

Indien de gebruiker ondersteuning bij het gebruik van Zilver verzoekt, verwerkt Zilver de volgende persoonsgegevens:

- Voornaam en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Functie
- Organisatie

Indien gebruikers additionele feedback indienen (bijvoorbeeld een verzoek voor een nieuwe functie of vrijwillig reageren op gebruikersonderzoek), worden de volgende persoonsgegevens verwerkt :

- E-mailadres
- De feedback

Zivver zal de persoonsgegevens verwerken voor de volgende doeleinden:

- Voor doeleinden gerelateerd aan Customer Support, als uit de feedback blijkt dat de gebruiker problemen heeft met het product
- Voor interne rapporten
- Voor het identificeren en voorkomen van fraude en om te reageren op vertrouwens- en veiligheidskwesties die zich kunnen voordoen
- Voor nalevingsdoeleinden, inclusief het afdwingen van onze Algemene Voorwaarden of andere wettelijke rechten, of zoals kan worden vereist door toepasselijke wet- en regelgeving of gevraagd door een gerechtelijk proces of overheidsinstantie
- Voor andere doeleinden waarvoor wij specifieke kennisgeving doen op het moment dat de informatie wordt verzameld.

De feedback wordt alleen gedeeld binnen Zivver en, waar toepasselijk, haar dienstverleners, tenzij de gebruiker expliciete toestemming heeft gegevens om de feedback met derden te delen (bv. via publicatie op de website).

Deelnemers aan gebruikersinterviews of andere onderzoeksinitiatieven worden vooraf geïnformeerd over hoe er met hun informatie wordt omgegaan en gevraagd om voorafgaande instemming. Zij kunnen altijd, zonder dat dit negatieve gevolgen heeft, weigeren specifieke vragen te beantwoorden of in het geheel afzien van deelname.

## 2.1.9 Bewaartermijn

Wanneer deze gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor wij ze verwerken, neemt Zivver maatregelen om uw persoonsgegevens te verwijderen of te bewaren in een vorm die het niet mogelijk maakt u te identificeren, tenzij wij wettelijk verplicht zijn de gegevens langer te bewaren.

Wanneer wij persoonsgegevens voor onze eigen doeleinden verwerken, bepalen wij de bewaartermijn aan de hand van verschillende criteria, zoals het soort diensten dat wij aan u verlenen, de aard en de duur van onze relatie met u, de eventuele hernieuwde afname van onze diensten, de gevolgen voor de diensten die wij aan u verlenen als wij bepaalde informatie van of over u verwijderen en de verplichte wettelijke bewaartermijnen en wettelijke verjaringstermijnen

Gegevens worden bijvoorbeeld bewaard zolang als dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij beëindiging van de overeenkomst ondernemen wij redelijke stappen om uw profielgegevens, inclusief naam, telefoonnummer en eventuele profielfoto, te verwijderen.



Onder omstandigheden kunnen wij mogelijk bepaalde gegevens (zoals uw e-mailadres) niet verwijderen, omdat andere gebruikers nog steeds toegang tot die gegevens nodig hebben als onderdeel van hun gebruik van de Zivver-diensten.

De berichten en bijlagen worden bewaard totdat:

- De verzender het specifieke bericht heeft teruggetrokken; of
- De verzender en de ontvanger het bericht hebben verwijderd.

Support-gegevens worden bewaard tot twee jaar na het afronden van een supportverzoek. Gegevens verzameld via klanttevredenheidsonderzoeken of klanteninterviews worden bewaard voor een periode van twee jaar.

Het bovenstaande geldt niet indien wij verplicht zijn uw gegevens te bewaren vanwege een juridische verplichting of vanwege gerechtvaardigde zakelijke belangen van Zivver (zoals verweer tegen een rechtsvordering).

## 2.2 Website

Op onze website vindt u verschillende formulieren, zoals het contactformulier en het downloadformulier. De data die u opgeeft via deze formulieren belanden in ons Customer Relations Management (CRM) systeem. Als u geen klant bent, slaan wij gegevens niet langer op dan twee jaar na het laatste contactmoment.

De formulieren op onze website hebben, onder andere, de volgende doelen:

- U de gevraagde content opsturen (bijvoorbeeld white papers, blogs)
- Uw contactaanvraag beantwoorden
- U een offerte sturen
- Een demo inplannen

Doordat u door het invullen van de formulieren een aanvraag bij ons indient, is de grondslag voor bovenstaande verwerking een overeenkomst.

Daarnaast kunt u zich via onze website inschrijven voor onze nieuwsbrief. Bij het aanmelden voor de nieuwsbrief geeft u toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens in het kader van het versturen van de nieuwsbrief. In elke nieuwsbrief die u van ons ontvangt, bieden wij u de mogelijkheid om u hiervoor af te melden.

Voor meer informatie over cookies op de website verwijzen wij u naar onze [Cookie Statement](#).

## 2.3 Sollicitaties

Als u solliciteert bij Zivver, verwerken wij uw persoonsgegevens ten behoeve van het sollicitatieproces. Dit betreft de door u verstrekte gegevens en de eventuele notities naar aanleiding van sollicitatiegesprekken. Deze gegevens worden uitsluitend gedeeld met de betrokkenen in het sollicitatieproces en zullen na afronding van de procedure binnen vier weken worden verwijderd.

Met uw toestemming kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze talentenpool. Deze



worden dan maximaal één jaar bewaard.

#### 2.4 (Potentiële) klanten

Van (potentiële) klanten worden beperkt persoonsgegevens verwerkt van onze contactpersonen. Deze gegevens betreffen contactgegevens en betaalgegevens. Deze gegevens verwerkt Zivver omdat zij hiervoor een gerechtvaardigd belang heeft. De gegevens worden verwijderd als Zivver deze niet meer nodig heeft en Zivver geen wettelijke verplichting heeft om de gegevens te bewaren.

Gesprekken met potentiële klanten kunnen ook worden gemonitord voor interne coachingsdoeleinden. Als een oproep wordt gemonitord kan deze worden beluisterd of opgenomen en verwerkt Zivver persoonlijke gegevens, zoals stem, naam, telefoonnummer en eventuele aanvullende gegevens die in het gesprek worden besproken. In deze situaties wordt er altijd informatie gegeven voordat de monitoring begint en wordt de betrokkene in de gelegenheid gesteld om zijn rechten uit te oefenen. Als toestemming wordt verleend en gesprekken worden opgenomen, worden deze 180 dagen bewaard.

#### 2.5 Testimonials

Uw naam plaatsen wij alleen bij uw testimonial met uw toestemming. Als u uw testimonial wilt aanpassen of verwijderen, kunt u contact met ons opnemen via [support@zivver.com](mailto:support@zivver.com).

### **3. Hoe Zivver informatie deelt**

Wij delen de gegevens die u aan ons heeft verstrekt alleen met andere partijen wanneer dit nodig is in het kader van de Dienst, de uitvoering van de overeenkomst met u of uw organisatie, en/of wanneer een dergelijke overdracht van gegevens wettelijk verplicht is.

#### 3.1 Gelieerde partijen

Wij kunnen informatie die wij ontvangen delen met aan ons gelieerde partijen voor ieder van de doeleinden die in deze Privacyverklaring worden beschreven.

#### 3.2 Leveranciers en dienstverleners

Wij kunnen informatie die wij ontvangen delen met leveranciers en dienstverleners die in verband met de verlening van de Dienst door ons worden betrokken.

#### 3.3 Analytics Partners

Wij gebruiken analysediensten, zoals Google Analytics, om bepaalde analytische gegevens te verzamelen en te verwerken. Deze diensten kunnen ook informatie verzamelen over uw gebruik van andere websites, apps en online bronnen. U kunt meer te weten komen over de praktijken van Google op <https://www.google.com/policies/privacy/partners/>.

#### 3.4 Zoals wettelijke vereist en soortgelijke openbaarmakingen

Wij mogen uw informatie inzien, bewaren en openbaar maken indien wij van mening zijn dat dit vereist of gepast is om: (a) te voldoen aan verzoeken van wetshandhavers en juridische

processen, zoals een gerechtelijk bevel of dagvaarding; (b) te reageren op uw verzoeken; of (c) uw, onze, of andermans rechten, eigendom of veiligheid te beschermen. Voor alle duidelijkheid, de openbaarmaking van uw informatie kan plaatsvinden als u verwerpelijke inhoud op of via de Dienst plaatst.

### 3.5 Fusie, verkoop of andere activatransacties

Wij kunnen uw gegevens doorgeven aan dienstverleners, adviseurs, potentiële transactiepartners of andere derden in verband met de overweging, onderhandeling of voltooiing van een transactie waarbij wij worden overgenomen door of fuseren met een ander bedrijf of waarbij wij al onze activa of een deel daarvan verkopen, liquideren of overdragen. Het gebruik van uw informatie na een van deze gebeurtenissen wordt beheerst door de bepalingen van deze Privacyverklaring zoals van kracht op het moment dat de toepasselijke informatie werd verzameld.

### 3.6 Toestemming

Wij mogen uw informatie ook openbaar maken met uw toestemming.

### 3.7 Overig

Als u zich inschrijft met een e-mailadres dat toebehoort aan een organisatie, dan kunnen wij dat e-mailadres verstrekken aan de betreffende organisatie voor Sales en Marketing doeleinden.

Gegevens die worden verwerkt in ons CRM-systeem worden opgeslagen in de Verenigde Staten van Amerika. Dit bevat uitsluitend informatie over potentiële Zilver-klienten en geen informatie over huidige Zilver-gebruikers.

## **4. Internationale data transfers**

Gegevens vervat in de berichten die via de Zilver-service worden verzonden worden niet doorgegeven buiten de Europees Economische Ruimte (de "EER"), het Verenigd Koninkrijk (het "VK") of Zwitserland.

We kunnen persoonlijke gegevens (zoals de gegevens die zijn vastgelegd in ons CRM-systeem) doorgeven aan andere landen dan het land waarin de gegevens zijn verzameld voor opslag en verwerking in verband met de opslag en verwerking van gegevens, het voldoen aan uw verzoeken en het verrichten van de Dienst. Deze landen kunnen andere privacybeschermingsstandaarden hebben dan het land waar u verblijft.

Als u zich in de EER, het VK of Zwitserland bevindt, geven wij persoonsgegevens alleen grensoverschrijdend door in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, bijvoorbeeld door te vertrouwen op contractuele beschermingsmechanismen (zoals door de Europese Commissie uitgevaardigde standaardcontractbepalingen) of adequaatheidsbesluiten van bevoegde autoriteiten. U kunt contact met ons opnemen zoals vermeldt in het onderdeel "Contactgegevens" hieronder in artikel 5.3 om een kopie te krijgen van een overzicht van de waarborgen die wij gebruiken om uw persoonsgegevens buiten de EER of het VK door te geven.

## 5. Hoe u grip houdt op uw informatie

### 5.1 Uw privacyrechten

Als u zich bevindt in de EER of het VK, dan heeft u de volgende rechten:

- U kunt toegang vragen tot de persoonsgegevens die wij over u bewaren, onjuistheden in uw persoonsgegevens bijwerken en corrigeren, de verwerking van uw persoonsgegevens beperken of er bezwaar tegen maken, de persoonsgegevens anoniem laten maken of verwijderen, zoals gepast is, of uw recht op gegevensoverdraagbaarheid uitoefenen om uw persoonsgegevens gemakkelijk aan een ander bedrijf over te dragen. Daarnaast heeft u ook het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit, ook in het land waar u verblijft, waar u werkt of waar een incident heeft plaatsgevonden.
- U kunt de toestemming die u eerder aan ons hebt gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens te allen tijde kosteloos intrekken. Wij zullen uw herziene voorkeuren vanaf dat moment toepassen en dit zal geen invloed hebben op de rechtmatigheid van de verwerking voordat u uw toestemming introk.
- U kunt deze rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen via de contactgegevens opgenomen in artikel 5.3 van deze Privacyverklaring. Voordat wij aan uw verzoek voldoen, kunnen wij u vragen redelijke informatie te verstrekken om uw identiteit te verifiëren. Houd er rekening mee dat er uitzonderingen en beperkingen zijn op elk van deze rechten, en dat hoewel alle wijzigingen die u aanbrengt onmiddellijk of binnen een redelijke termijn in actieve gebruikersdatabases worden weerspiegeld, wij informatie kunnen bewaren voor back-ups, archivering, preventie van fraude en misbruik, analyse, voldoening aan wettelijke verplichtingen, of wanneer we anderszins redelijkerwijs van mening zijn dat we een gerechtvaardigde reden hebben om dit te doen.

Wij specificeren hieronder de mogelijke manieren waarop u sommige van deze rechten met betrekking tot verschillende onderdelen van onze Dienst kunt uitoefenen. Als u nog vragen heeft of uw rechten wilt uitoefenen, kunt u contact opnemen met [support@zivver.com](mailto:support@zivver.com)

Wij verzamelen ook enkele persoonsgegevens door middel van cookies. Meer informatie over de gegevens die wij op deze manier verzamelen vindt u in onze [Cookie Statement](#). U kunt uw cookievoorkeuren ook altijd wijzigen door te klikken op de link cookie-instellingen in de voetnoot van elke pagina op de website. Wij wijzen u erop dat uw webbrowser de mogelijkheid kan bieden om via uw browser een Do Not Track-verzoek in te dienen. Aangezien onze Dienst niet optimaal functioneert zonder de door ons geïnstalleerde functionaliteiten, zullen wij dergelijke verzoeken niet aanvaarden.

Bovendien, als u een persoonlijke Zivver account heeft of de gevraagde informatie van Zivver ontvangt, kunt u als volgt ook bepaalde van uw rechten uitoefenen in uw account: (i) uw persoonlijke gegevens wijzigen; en/of (ii) uw account laten verwijderen (en daarmee ook uw persoonlijke gegevens). Dergelijke wijzigingen of beëindiging van uw account zijn onmiddellijk van kracht.

Houd er rekening mee dat deze rechten in sommige omstandigheden door lokale wetgeving kunnen worden beperkt. Het is ook mogelijk dat wij bepaalde informatie moeten bewaren voor archiveringsdoeleinden of naleving van wettelijke verplichtingen of om onze verplichtingen in het kader van een arbeidsrelatie te kunnen blijven nakomen.



Voor verzoeken met betrekking tot zakelijke accounts die onder de verantwoordelijkheid van een organisatie vallen, dient u contact op te nemen met uw organisatie. Als uw persoonsgegevens bijvoorbeeld onjuist zijn, moet u uw organisatie vragen de gegevens te wijzigen of te verwijderen.

## 5.2 Beveiliging en certificaten

We hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere vormen van onrechtmatige verwerking.

## 5.3 Contactgegevens

Zivver B.V., kantoorhoudende aan Spaklerweg 52, 1114 AE, Amsterdam, Nederland en geregistreerd staande bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 64894665, is verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens (ook wel genoemd 'verwerkersverantwoordelijke').

Heeft u een vraag of een verzoek? Neem dan contact op met Zivver. Mail naar [support@zivver.com](mailto:support@zivver.com) of bel +3185 0160 555. U kunt ook contact opnemen met onze functionaris gegevensbescherming via [dpo@zivver.com](mailto:dpo@zivver.com).

## 6. Derden

De Dienst kan links bevatten naar andere websites, producten of diensten die wij niet bezitten of beheren. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het privacybeleid van deze derden. Wij wijzen u erop dat deze Privacyverklaring niet van toepassing is op uw activiteiten op deze diensten van derden of informatie die u aan deze derden verstrekt. Wij raden u aan de privacyverklaring van deze derden te lezen voordat u enige informatie aan hen verstrekt.

## 7. Privacy van kinderen

Wij verzamelen, bewaren of gebruiken niet bewust persoonsgegevens van kinderen jonger dan 13 jaar (of, voor kinderen in Europa, jonger dan 16 jaar) en geen enkel onderdeel van de Dienst is gericht op kinderen. Als het u bekend is dat een kind in strijd met deze Privacyverklaring aan ons persoonsgegevens heeft verschaft, dan kunt u ons waarschuwen via [support@zivver.com](mailto:support@zivver.com)

## 8. Herziening van deze privacyverklaring

We behouden ons het recht voor om deze Privacyverklaring te wijzigen. Als wij deze Privacyverklaring wijzigen, zullen we u op de hoogte brengen op onze website en via onze nieuwsbrief. We raden u aan deze Privacyverklaring regelmatig te raadplegen, zodat u op de hoogte bent van eventuele wijzigingen.

\*\*\*