

# Privacyverklaring

Versie: 3.7  
Augustus 2022

## 1 Introductie

Met de dienst van Zivver, gevestigd in Amsterdam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62937057, kunt u informatie op een veilige en gebruiksvriendelijke manier delen. Om onze dienst (de “**Dienst**”) te kunnen bieden, verwerken we persoonsgegevens.

Zivver hecht veel belang aan een goede omgang met persoonsgegevens en daarom verwerken en beveiligen wij de persoonsgegevens zorgvuldig. Onze werkwijze wordt extern gecontroleerd.

In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we verzamelen en gebruiken, voor welke doeleinden we dit doen en op basis van welke juridische gronden. We raden u aan deze privacyverklaring zorgvuldig te lezen, aangezien deze van toepassing is op alle gebruikers van Zivver. De Dienst is niet bedoeld voor gebruikers die de leeftijd van 18 jaar nog niet hebben bereikt.

## 2 Informatie over de procedures van Zivver

### 2.1 De Dienst

#### 2.1.1 Zakelijke accounts

Zivver levert de Dienst aan organisaties. In deze situatie is Zivver de verwerker en de organisatie waaraan de Dienst geleverd wordt de verwerkingsverantwoordelijke.

Als u vanuit uw organisatie een account bij Zivver heeft, dan heeft u of uw organisatie aan Zivver de volgende gegevens verstrekt:

- Voornaam en achternaam\*
- E-mailadres\*
- Profielfoto
- Telefoonnummer
- Voorkeurstaal
- Notificatie Voorkeuren
- Handtekening (email signature)
- IP-adres\*
- Organisatie
- Account ID

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

Tijdens het gebruik van de Dienst verwerkt Zivver de volgende gegevens namens uw organisatie:

# Z.

- Datum en tijd van de ontvangen berichten (mits met Zivver verzonden);
- E-mailadres van ontvanger en verzender van verzonden berichten;
- Onderwerp van de verzonden en ontvangen berichten
- Inhoud en bijlagen van de verzonden berichten (deze zijn versleuteld en kunnen nooit worden ingezien door Zivver)

## 2.1.2 Persoonlijke accounts

Als u een persoonlijk account heeft aangemaakt bij Zivver, dan is Zivver de verwerkingsverantwoordelijke.

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

- Voornaam en achternaam\*
- E-mailadres\*
- Profielfoto
- Telefoonnummer
- Voorkeurstaal
- Notificatie Voorkeuren
- Handtekening (email signature)
- IP-adres\*
- Account ID

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

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 verzonden berichten;
- Onderwerp van de verzonden en ontvangen berichten; en/of
- Inhoud en bijlagen van de verzonden berichten (deze zijn versleuteld en kunnen nooit worden ingezien door Zivver)

## 2.1.3 Gast accounts

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

- Voornaam en achternaam\*
- E-mailadres
- Telefoonnummer (indien gebruikt voor de tweede factor authenticatie)
- IP-adres\*
- Account ID
- Datum en tijd van de ontvangen berichten (mits met Zivver verzonden);
- E-mailadres ontvanger van verzonden berichten; en/of
- Onderwerp van de verzonden en ontvangen berichten; en/of
- Inhoud en bijlagen van de verzonden berichten (deze zijn versleuteld en kunnen nooit worden ingezien door Zivver)



#### 2.1.4 Cookies in de webapplicatie

Voor het functioneren van de webapplicatie van Zivver zijn cookies noodzakelijk.

Als u Zivver gebruikt, slaan we uw IP-adres automatisch op in de logbestanden van onze webserver. Dit is nodig voor het goed functioneren en beveiligen van de Dienst. We gebruiken uw IP-adres nooit om uw online gedrag te volgen en te registreren.

Wanneer deze verwerking niet (langer) is toegestaan, kunt u helaas geen gebruik (meer) maken van onze Dienst.

#### 2.1.5 Chrome Extensie voor Gmail

Zivvers gebruik van informatie ontvangen via Google Restricted scopes API's zal voldoen aan Googles Limited Use-vereisten.

#### 2.1.6 Zivver Sign

In het geval dat u of uw organisatie, als onderdeel van de Service, gebruik maakt van Zivver Sign, zal Zivver (naast de hierboven geïdentificeerde gegevens) digitale handtekeningen verwerken.

#### 2.1.7 Zivver Bewijs van Aflevering (Proof of Delivery)

Indien, uw organisatie gebruik maakt van Proof of Delivery, zal Zivver bovenop bovenstaande data de volgende data verwerken:

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

#### 2.1.8 Doeleinden en grondslagen van de *Zivver-Dienst*

Zivver verwerkt de hiervoor genoemde persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Gebruikers van de Dienst in te laten loggen en te verifiëren/authenticeren;
- Berichten en bestanden verzenden en afleveren via de Dienst;
- Informeren van gebruikers over de ontsleuteling van berichten;
- Communicatie tussen Zivver en gebruikers;
- Het leveren van support met betrekking tot de Dienst;
- Het verbeteren van de gebruikerservaring van de Dienst op basis van feedback en testen; en/of
- Logging, monitoren en auditen van de Dienst.
- Vastlegging digitaal ondertekenen (onderdeel van Zivver Sign)
- Informeren van gebruikers over de ontsleuteling van bijlagen (onderdeel van Proof of Delivery)
- Ontvangst bevestiging van een bericht (onderdeel van Proof of Delivery)

Indien u een een persoonlijk account heeft, zal Zivver de persoonsgegevens gebruiken voor de doeleinden die hierboven genoemd zijn en voor commerciële doeleinden.



Zivver verwerkt deze persoonsgegevens omdat u of uw organisatie een overeenkomst met ons heeft gesloten en omdat Zivver in verband met het functioneren van de Dienst een gerechtvaardigd belang heeft om dit te doen. Vanzelfsprekend wordt dit belang voortdurend zorgvuldig afgewogen tegen uw privacybelang.

#### 2.1.9 Support en gebruikersfeedback

Indien de gebruiker ondersteuning bij het gebruik van Zivver verzoekt, verwerkt Zivver 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 (bijvoorbeeld door een online enquête in te vullen), worden de volgende persoonsgegevens verwerkt :

- E-mailadres
- De feedback

Zivver zal de persoonsgegevens verwerken voor :

- het doel waarvoor het was ingediend;
- klanten ondersteuning (support), indien blijkt dat de gebruiker moeite heeft met het gebruik van het product;
- interne rapportages

Alleen samengevat of geciteerd op een manier waarop de informatie niet te herleiden is naar individuele gebruikers of organisaties wordt de informatie gebruikt voor interne rapportages.

De feedback wordt alleen gedeeld binnen Zivver tenzij de gebruiker expliciete toestemming heeft gegevens om de feedback met derden te delen.

Deelnemers aan gebruikersinterviews of andere onderzoeksinitiatieven worden vooraf geïnformeerd over hoe hun informatie behandeld wordt en gevraagd of ze hiermee instemmen. Zij kunnen altijd weigeren specifieke vragen te beantwoorden of hun deelname geheel terugtrekken, zonder dat dit negatieve gevolgen heeft.

#### 2.1.10 Bewaartermijn

Zivver bewaart de persoonsgegevens zo lang als nodig en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Bij het beëindigen van een Zivver-account worden al uw profielgegevens verwijderd, dit zijn onder andere de naam, telefoonnummer en de eventuele profielfoto.

De berichten en bijlagen worden bewaard totdat



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

De support-gegevens worden bewaard tot twee jaar na het afronden van het supportverzoek.

Het bovenstaande geldt niet indien wij verplicht zijn uw gegevens te bewaren vanwege een wettelijke 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; en/of
- 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.

De gegevens in ons Customer Relations Management (CRM) systeem worden verwerkt in de Verenigde Staten. Op 16 juli 2020 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie het Privacyschild ongeldig verklaard. Zivver vindt gegevensbeveiliging erg belangrijk, daarom zijn we in overleg met onze gegevensverwerker om alle gegevens naar datacenters binnen de EU te migreren en volgen we de ontwikkelingen binnen de Europese instanties met betrekking tot deze kwestie.

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

## 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.

# Z.

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 beperkte persoonsgegevens verwerkt van onze contactpersonen. Deze gegevens bevatten 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.

Ook gesprekken met potentiële klanten kunnen worden gemonitord voor interne coachingsdoeleinden. Als een oproep wordt meegeluisterd, 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.

Indien u zich aanmeldt met een email adres behorende bij een organisatie, zouden wij dat email adres kunnen delen met die organisatie voor commerciële doeleinden.

Gegevens die in ons CRM-systeem worden verwerkt, worden opgeslagen in de Verenigde Staten. Dit betreft uitsluitend informatie over (potentiële) klanten van Zivver en betreft geen gebruikersinformatie.

## 4 Hoe u grip houdt op uw informatie

### 4.1 Uw privacyrechten

#### 4.1.1 Uw privacyrechten met betrekking tot het gebruik van onze website

Als u onze website gebruikt, kunt u ons uw persoonsgegevens verstrekken via een contactformulier of een downloadformulier. Als dit het geval is en u uw rechten wilt uitoefenen, neem dan contact op met [dpo@zivver.com](mailto:dpo@zivver.com). U kunt de volgende rechten uitoefenen:

- informatie opvragen over uw persoonsgegevens, zoals de gegevens die we bewaren

# Z.

- verzoeken dat uw gegevens worden geëxporteerd (wij sturen u een kopie van de persoonsgegevens die we bewaren)
- bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens
- verzoeken dat uw persoonsgegevens worden gecorrigeerd of bijgewerkt
- verzoeken dat uw gegevens worden verwijderd

We verzamelen ook persoonsgegevens via cookies. Meer informatie over de gegevens die we op deze manier verzamelen, vind u in onze [Cookieverklaring](#). U kunt uw cookievoorkeuren ook altijd wijzigen door op het pictogram linksonder in uw scherm te klikken.

## 4.1.2 Uw privacyrechten met betrekking tot een persoonlijk account of op uw verzoek

Als u een Zivver-persoonlijk account heeft of door u opgevraagde informatie ontvangt van Zivver, kunt u als volgt uw privacyrechten uitoefenen:

- In uw account kunt u:
  - o uw persoonsgegevens laten wijzigen; en/of
  - o uw account laten verwijderen (en als gevolg daarvan uw persoonsgegevens).

Dergelijke wijzigingen in of beëindiging van uw account worden onmiddellijk van kracht.

- Door contact op te nemen met [support@zivver.com](mailto:support@zivver.com) kunt u:
  - o informatie opvragen over de persoonsgegevens die we van u bewaren (wij zullen u informeren over de persoonsgegevens die we verwerken);
  - o bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, op voorwaarde dat wij niet kunnen voorkomen dat derden e-mails naar uw e-mailadres sturen;
  - o een beperking van uw gegevensverwerking aanvragen; en/of
  - o uw gegevens laten exporteren (wij sturen u een kopie van de persoonsgegevens die we bijhouden).

We zullen binnen een maand reageren op uw verzoek. We kunnen u vragen om uw identiteit te verifiëren voordat we uw verzoek uitvoeren. Wanneer uw verzoek moeilijk te verwerken is, hebben we mogelijk meer tijd nodig om aan uw verzoek te voldoen en kunnen we de uitvoering van uw verzoek uitstellen.

Neem voor hulp bij verzoeken contact op met [support@zivver.com](mailto:support@zivver.com).

## 4.1.3 Uw privacyrechten met betrekking tot uw zakelijke account (onder de verantwoordelijkheid van een organisatie)

Voor verzoeken met betrekking tot zakelijke accounts die onder de verantwoordelijkheid van uw organisatie vallen, neemt u contact op met uw organisatie. Als gegevensverwerker verwerkt Zivver alleen verzoeken op expliciete instructies van de verwerkingsverantwoordelijke.

Als uw persoonsgegevens niet kloppen, vraagt u uw organisatie om de gegevens te laten wijzigen of verwijderen. Als een volledige verwijdering technisch niet haalbaar is, zullen wij of uw organisatie ervoor zorgen dat de gegevens worden ontkoppeld van uw account.

## 4.1.4 Do-not-track-aanvragen

# Z.

Uw browser zou eventueel de mogelijkheid kunnen bieden om via uw browser een do-not-track-aanvraag in te dienen. Aangezien onze Dienst echter niet optimaal functioneert zonder de functionaliteiten die we hebben ingesteld, zullen we dergelijke verzoeken niet accepteren.

## 4.2. *Beveiliging en certificaten*

We hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere vormen van onrechtmatige verwerking. Zivver heeft een uitgebreid informatiebeveiligingsprogramma en is ISO27001 en NEN7510 gecertificeerd. Uitgebreide informatie over onze gegevensbeveiliging vindt u op onze Security-pagina.

Daarnaast laat Zivver jaarlijks door een onafhankelijke partij controleren of we aan de eisen van de AVG voldoen. Hiervoor ontvangt Zivver het Privacy Verified-certificaat.

## 4.3 *Contactgegevens*

Heeft u een vraag of een verzoek? Neem dan contact op met uw organisatie of met Zivver. Mail naar support@zivver.com of bel +3185 0160 555.

## 4.4 *Functionaris gegevensbescherming (FG)*

We hebben een functionaris gegevensbescherming aangesteld. De functionaris gegevensbescherming is te bereiken via dpo@zivver.com.

## 4.5 *Autoriteit Persoonsgegevens (AP)*

Mocht u van mening zijn dat wij de AVG niet (volledig) naleven wat betreft de verwerking van uw persoonsgegevens, dan heeft u als betrokkene het recht om een klacht in te dienen bij de AP. De AP is bereikbaar van maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.00 via 088 - 1805 250 en 0900 - 2001 201.

## **5 Herziening van deze privacyverklaring**

We behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen. Als we 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.