Bijlage 1. Verwerkersovereenkomst

Versie 2.0 · 8 november 2026

INHOUD

Artikel 1. Onderwerp
Artikel 2. Instructies
Artikel 3. Geheimhouding
Artikel 4. Beveiliging
Artikel 5. Subverwerkers
Artikel 6. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte
Artikel 7. Rechten van betrokkenen
Artikel 8. Inbreuken in verband met persoonsgegevens
Artikel 9. Hulp en controle
Artikel 10. Einde van de verwerking
Artikel 11. Aansprakelijkheid en duur
Annex A. Beschrijving van de verwerkingen
Annex B. Subverwerkers
Annex C. Beveiligingsmaatregelen

Deze verwerkersovereenkomst hoort bij de algemene voorwaarden van mBino Services en geldt wanneer mBino Services (**Verwerker**) bij het leveren van de Diensten persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Klant (**Verwerkingsverantwoordelijke**). Begrippen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zoals persoonsgegevens, verwerking, betrokkene en inbreuk in verband met persoonsgegevens, hebben de betekenis uit de AVG. Andere begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis uit de algemene voorwaarden.

Artikel 1. Onderwerp

1.1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens alleen voor zover dat nodig is om de Diensten te leveren, zoals beschreven in de Overeenkomst en in annex A.

1.2. Klant bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. Klant staat ervoor in dat de verwerking rechtmatig is, dat hij een grondslag heeft, en dat hij de betrokkenen informeert, zoals zijn gasten, klanten, bezoekers en medewerkers.

Artikel 2. Instructies

2.1. Verwerker verwerkt de persoonsgegevens alleen op basis van de Schriftelijke instructies van Klant. De Overeenkomst, deze verwerkersovereenkomst en de instellingen die Klant in de Diensten kiest, gelden als instructies.

2.2. Verwerker mag persoonsgegevens verwerken als een wettelijke plicht dat verlangt. Hij informeert Klant daar vooraf over, tenzij de wet dat verbiedt.

2.3. Vindt Verwerker dat een instructie in strijd is met de AVG of andere regels over gegevensbescherming, dan meldt hij dat direct aan Klant.

Artikel 3. Geheimhouding

3.1. Verwerker zorgt dat de personen die de persoonsgegevens verwerken, tot geheimhouding verplicht zijn, en dat alleen personen die dat voor hun werk nodig hebben toegang hebben.

Artikel 4. Beveiliging

4.1. Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten, en de aard en risico's van de verwerking. Annex C beschrijft de belangrijkste maatregelen.

4.2. Verwerker mag de maatregelen aanpassen, zolang het beveiligingsniveau niet daalt.

Artikel 5. Subverwerkers

5.1. Klant geeft Verwerker algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. De subverwerkers op het moment van ondertekening staan in annex B.

5.2. Verwerker informeert Klant ten minste dertig dagen vooraf per e-mail, in het Account of op de Website over een nieuwe subverwerker of een vervanging. Klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Kunnen partijen geen oplossing vinden, dan mag Klant de betrokken Dienst opzeggen tegen de datum waarop de subverwerker wordt ingeschakeld.

5.3. Verwerker legt subverwerkers dezelfde verplichtingen op als in deze verwerkersovereenkomst, en blijft tegenover Klant verantwoordelijk voor hun nakoming.

5.4. Partijen waarmee Klant zelf een overeenkomst heeft en waarvan hij de koppeling in de Diensten aanzet, zoals zijn betaaldienstverlener, channel manager, boekhoudpakket of kassasysteem, zijn geen subverwerkers van Verwerker. Voor de doorgifte aan die partijen is Klant zelf verantwoordelijk.

Artikel 6. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

6.1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens zo veel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Doorgifte daarbuiten gebeurt alleen als een passend beschermingsniveau is gewaarborgd, zoals door een adequaatheidsbesluit (waaronder het EU-VS-gegevensprivacykader) of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie. Annex B noemt de subverwerkers buiten de EER.

Artikel 7. Rechten van betrokkenen

7.1. De Diensten bieden functies om verzoeken van betrokkenen af te handelen, zoals inzage, export en anonimisering van gastprofielen. Kan Klant een verzoek daarmee niet zelf afhandelen, dan helpt Verwerker hem binnen redelijke grenzen.

7.2. Ontvangt Verwerker zelf een verzoek van een betrokkene, dan stuurt hij dat zo snel mogelijk door naar Klant, en reageert hij niet zelf inhoudelijk, tenzij Klant daarom vraagt.

Artikel 8. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

8.1. Verwerker meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de persoonsgegevens van Klant betreft, zonder onredelijke vertraging en zo mogelijk binnen 48 uur nadat hij die heeft ontdekt, aan Klant.

8.2. Verwerker geeft daarbij de informatie die hij heeft, en vult die aan zodra hij meer weet: de aard van de inbreuk, de betrokken categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen en de genomen of voorgestelde maatregelen.

8.3. Klant beslist of hij de inbreuk meldt aan de toezichthouder en de betrokkenen. Verwerker helpt hem daarbij.

Artikel 9. Hulp en controle

9.1. Verwerker helpt Klant binnen redelijke grenzen bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, voor zover die de Diensten betreffen.

9.2. Verwerker geeft Klant de informatie die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst worden nagekomen. Klant kan, op zijn kosten en ten hoogste eenmaal per jaar, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die tot geheimhouding is verplicht, na ten minste veertien dagen aankondiging, zonder de bedrijfsvoering van Verwerker onredelijk te verstoren. Verwerker mag in plaats daarvan een recent auditrapport of certificaat van een onafhankelijke partij verstrekken.

9.3. Hulp op grond van dit artikel en artikel 7 die meer dan een beperkte inspanning vergt, mag Verwerker tegen zijn gebruikelijke tarieven rekenen, tenzij de hulp nodig is door een tekortkoming van Verwerker.

Artikel 10. Einde van de verwerking

10.1. Na het einde van de Overeenkomst stelt Verwerker de persoonsgegevens op verzoek beschikbaar en verwijdert hij ze daarna, zoals bepaald in artikel 16 van de algemene voorwaarden. Persoonsgegevens waarvoor een wettelijke bewaarplicht geldt, bewaart hij zo lang als die plicht duurt, en hij gebruikt ze in die tijd voor niets anders.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en duur

11.1. Voor de aansprakelijkheid van Verwerker geldt artikel 11 van de algemene voorwaarden.

11.2. Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang Verwerker persoonsgegevens voor Klant verwerkt. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om daarna te blijven gelden, blijven gelden.

11.3. Hebben partijen een aparte verwerkersovereenkomst getekend, dan gaat die voor op deze bijlage.

Annex A. Beschrijving van de verwerkingen

Dienst	Betrokkenen	Persoonsgegevens	Doel
KEOR PMS en de apps KEOR PMS Staff, KEOR Guest en KEOR Display	Gasten, contactpersonen van bedrijven en organisatoren, medewerkers van Klant	Naam, contactgegevens, adres, geboortedatum, nationaliteit, gegevens en foto van het identiteitsbewijs (als Klant dat aanzet), verblijfs- en reserveringsgegevens, voorkeuren en notities, handtekeningen, rekeningen en betalingen (geen volledige kaartnummers), verzoeken en berichten; van medewerkers: naam, e-mail, rol, inloggegevens, gebruik en wijzigingen in de logboeken, pushtokens	Reserveringen, check-in en check-out, facturatie, housekeeping en onderhoud, events en groepen, communicatie met gasten, rapportage en wettelijke registraties
KEOR POS	Medewerkers, klanten en gasten van Klant	Van medewerkers: naam, taal, rechten, pincode (gehasht), kloktijden en, bij een geregistreerd kassasysteem, het rijksregisternummer (versleuteld); verkopen; klantenbestand (naam, bedrijf, contactgegevens, btw-nummer, notities); gegevens van hotelgasten via KEOR PMS (naam, kamer, verblijf, handtekening; foto's alleen getoond, niet bewaard)	Kassa, bestellingen, betalingen, klantenbeheer, kamerdebiteringen en de wettelijke kassaregistratie
Hosting en e-mail	Klanten van Klant, bezoekers van zijn website, afzenders en ontvangers van e-mail	Alle gegevens die Klant op zijn website, in zijn databases en mailboxen opslaat, en logbestanden	Opslag en beschikbaarheid

Dienst	Betrokkenen	Persoonsgegevens	Doel
Wi-Fi-netwerken en gastportalen	Gebruikers van het netwerk van Klant	E-mailadres of telefoonnummer bij inloggen, apparaat-ID (MAC-adres), IP-adres, sessiegegevens en, bij locatiediensten, de positie van apparaten	Toegang tot het netwerk, beheer, beveiliging en (als Klant dat aanzet) locatiediensten
Telefonie	Medewerkers van Klant en hun gesprekspartners	Telefoonnummers, namen, gespreksgegevens (wie, wanneer, hoe lang), voicemail, gespreksopnames (als Klant die aanzet), berichten via gekoppelde kanalen	Telefonie, doorschakelen, rapportage en (als Klant dat aanzet) opnames
IT-beheer, back-up en ondersteuning op afstand	Medewerkers van Klant en ieder van wie gegevens in zijn systemen staan	Alle gegevens in de systemen, mailboxen en back-ups die Verwerker beheert, en logbestanden van sessies op afstand	Beheer, onderhoud, back-up, herstel en ondersteuning
Ontwikkeling van websites en software	Zoals hierboven, voor zover Verwerker toegang heeft tot productiegegevens	Gegevens in de systemen van Klant	Ontwikkeling, testen en oplevering

De verwerking duurt zolang de Overeenkomst loopt, en daarna zolang nodig is volgens artikel 10.

Annex B. Subverwerkers

Subverwerker	Plaats van verwerking	Wat	Voor welke Diensten
Contabo GmbH	Duitsland	Hosting van de servers en databases van Verwerker, met hun back-ups	KEOR, hosting, ondersteuning op afstand, en netwerk- en telefonieservers die Verwerker zelf host
Cloudflare, Inc.	Wereldwijd netwerk; bedrijf in de VS (EU-VS-gegevensprivacykader en standaardcontractbepalingen)	Beveiliging en doorgifte van webverkeer (proxy, DNS)	KEOR, websites

Subverwerker	Plaats van verwerking	Wat	Voor welke Diensten
Google LLC (Firebase Cloud Messaging)	VS (EU-VS-gegevensprivacykader en standaardcontractbepalingen)	Bezorgen van pushmeldingen aan de apps; korte meldingsteksten en apparaattokens	KEOR PMS Staff, KEOR Guest
Apple Inc. (Apple Push Notification service)	VS (EU-VS-gegevensprivacykader en standaardcontractbepalingen)	Bezorgen van pushmeldingen op iPhone en iPad	KEOR PMS Staff, KEOR Guest
Recommand	België	Peppol-toegangspunt voor het verzenden en ontvangen van e-facturen	KEOR (alleen als Klant via Peppol factureert)
Module2	België	Ondertekening van fiscale gegevens door de fiscale module (FDM)	KEOR POS (alleen bij een geregistreerd kassasysteem)

Het beheer van Wi-Fi-netwerken (RUCKUS Virtual SmartZone), telefooncentrales (Yeastar P-Series) en ondersteuning op afstand (ScreenConnect) draait op servers die Verwerker zelf host, of bij Klant. De leveranciers van die software zijn daarom geen subverwerkers.

Niet in deze lijst staan partijen waarmee Klant zelf een overeenkomst heeft en waarvan hij de koppeling aanzet (artikel 5.4), zoals Viva (betalen), Channex of Cubilis (channel manager), Clearfacts (boekhouding), Lightspeed (kassa) en boekingssites. E-mail van KEOR verloopt via de eigen mailserver van Verwerker, of via de mailserver die Klant zelf instelt.

Annex C. Beveiligingsmaatregelen

- Alle verbindingen met de Diensten zijn versleuteld (HTTPS met HSTS); het webverkeer loopt via Cloudflare.
- Gevoelige velden worden versleuteld opgeslagen, zoals documentnummers van gasten, geheimen voor tweestapsverificatie, inloggegevens van koppelingen, sleutels van gastlinks, en resultaten van identiteitsscans.
- Wachtwoorden worden alleen als hash opgeslagen (bcrypt). Inlogpogingen worden beperkt.
- Tweestapsverificatie (TOTP met herstelcodes) is verplicht voor beheerders van het platform, en per rol verplicht te stellen door Klant.
- Rechten per rol. Gegevens van verschillende klanten zijn in de software gescheiden.

- Een auditlog legt wijzigingen vast, waaronder het anonimiseren van gasten en het opnieuw instellen van tweestapsverificatie.
- Volledige kaartnummers en beveiligingscodes van betaalkaarten worden niet opgeslagen.
- Foto's van identiteitsbewijzen worden bewaard volgens de termijn die Klant instelt, van niet bewaren tot het einde van het verblijf, en daarna automatisch verwijderd.
- Databases zijn niet rechtstreeks vanaf internet bereikbaar.
- Dagelijkse back-ups, met een kopie buiten de server, binnen de EU. Back-ups en logbestanden worden dertig dagen bewaard, tenzij de wet een langere termijn voorschrijft.
- Ondersteuning op afstand gaat via een server die Verwerker zelf host, met logbestanden van elke sessie, die een jaar (365 dagen) worden bewaard. Sessies worden alleen opgenomen als dat met Klant is afgesproken.
- Medewerkers en ingeschakelde personen zijn tot geheimhouding verplicht.