

# Privacyverklaring SVM Customs B.V.

## ***Bijlage bij de Samenwerkingsovereenkomst / Gebruiksovereenkomst – verwerking van persoonsgegevens van consumenten –***

*Deze privacyverklaring maakt als bijlage onderdeel uit van de tussen partijen gesloten Samenwerkingsovereenkomst / Gebruiksovereenkomst en geeft uitvoering aan artikel 8.2 daarvan. Zij is van toepassing wanneer de Cliënt een Consument is die de AI-Dienst voor privédoeleinden gebruikt. In dat geval treedt SVM ten aanzien van de daarbij verwerkte persoonsgegevens op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze verklaring beschrijft welke persoonsgegevens SVM verwerkt, voor welke doeleinden en op welke grondslagen, hoe lang gegevens worden bewaard en welke rechten de betrokkene heeft.*

### **Artikel 1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking**

- 1.1 Verwerkingsverantwoordelijke voor de in deze privacyverklaring beschreven verwerkingen is: SVM Customs B.V., statutair gevestigd te Arnhem, ingeschreven in het handelsregister onder nummer [KvK-nummer]. E-mail: [contact@svm-customs.nl](mailto:contact@svm-customs.nl). Telefoon: +31640828288.
- 1.2 SVM is bereikbaar voor vragen over deze privacyverklaring en over de verwerking van persoonsgegevens via [e-mailadres: [contact@svm-customs.nl](mailto:contact@svm-customs.nl) / contact: Vasil Shulga]
- 1.3 Deze privacyverklaring heeft uitsluitend betrekking op verwerkingen waarbij SVM zelf het doel en de middelen bepaalt. Indien SVM persoonsgegevens verwerkt in opdracht van een zakelijke cliënt, treedt SVM op als verwerker en geldt in plaats hiervan de verwerkersovereenkomst tussen SVM en die cliënt.

### **Artikel 2. Welke persoonsgegevens SVM verwerkt**

- 2.1 SVM verwerkt de volgende categorieën persoonsgegevens van de Consument:
  - Identificatie- en contactgegevens: naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer;
  - Account- en inloggegevens: gebruikersnaam, wachtwoordgegevens in versleutelde vorm en accountinstellingen;
  - Gegevens die de Consument invoert in de AI-Dienst: casusbeschrijvingen, vragen en documenten met betrekking tot douanevraagstukken, voor zover deze persoonsgegevens bevatten;
  - Gebruiks- en technische gegevens: logbestanden, IP-adres, tijdstip en aard van het gebruik, apparaat- en browsergegevens;
  - Betaal- en facturatiegegevens: gegevens die nodig zijn voor de afhandeling van betalingen, met uitzondering van volledige creditcard- of bankrekeninggegevens die rechtstreeks door een betaaldienstverlener worden verwerkt;
  - Communicatiegegevens: correspondentie met SVM, waaronder vragen aan de klantenservice en klachten.
- 2.2 De Consument is niet verplicht persoonsgegevens te verstrekken. Bepaalde gegevens zijn echter noodzakelijk om de AI-Dienst te kunnen leveren; zonder die gegevens kan de overeenkomst niet of niet volledig worden uitgevoerd.
- 2.3 SVM verzoekt de Consument geen bijzondere categorieën persoonsgegevens, zoals gegevens over gezondheid, en geen persoonsgegevens van derden in de AI-Dienst in te voeren, tenzij dit voor het gebruik van de dienst noodzakelijk is en de Consument daartoe gerechtigd is.

### **Artikel 3. Doeleinden en grondslagen van de verwerking**

- 3.1 SVM verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de hieronder genoemde doeleinden en uitsluitend op de daarbij vermelde grondslag van artikel 6 AVG:
  - a. **Uitvoering van de overeenkomst.** Het aanmaken en beheren van een account, het verlenen van toegang tot en het leveren van de AI-Dienst, het genereren van Output en het bieden van ondersteuning. Grondslag: noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst met de Consument (artikel 6 lid 1 sub b AVG).

- b. **Betaling en facturatie.** Het afhandelen van betalingen en het opstellen van facturen. Grondslag: uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 sub b AVG) en, voor de bewaring van facturen, een wettelijke verplichting (artikel 6 lid 1 sub c AVG).
  - c. **Nakoming van wettelijke verplichtingen.** Het voldoen aan onder meer fiscale en administratieve bewaarplichten. Grondslag: wettelijke verplichting (artikel 6 lid 1 sub c AVG).
  - d. **Beveiliging en goede werking van de AI-Dienst.** Het beveiligen van systemen, het voorkomen en onderzoeken van misbruik en fraude, en het waarborgen van de continuïteit. Grondslag: gerechtvaardigd belang van SVM bij een veilige en betrouwbare dienst (artikel 6 lid 1 sub f AVG).
  - e. **Verbetering en analyse van de AI-Dienst.** Het analyseren van het gebruik en het verbeteren en doorontwikkelen van de AI-Dienst, waaronder het evalueren en trainen van het onderliggende AI-model. Voor zover hiervoor gegevens worden gebruikt, gebeurt dit in beginsel met geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens die niet tot de Consument herleidbaar zijn; op dergelijke gegevens is de AVG niet van toepassing. Worden voor dit doel wel persoonsgegevens verwerkt, dan is de grondslag het gerechtvaardigd belang van SVM bij verbetering van haar dienstverlening (artikel 6 lid 1 sub f AVG).
  - f. **Communicatie en klantenservice.** Het beantwoorden van vragen en het afhandelen van klachten. Grondslag: uitvoering van de overeenkomst dan wel gerechtvaardigd belang (artikel 6 lid 1 sub b respectievelijk sub f AVG).
  - g. **Directe marketing.** Het toezenden van informatie over eigen, soortgelijke diensten en, voor zover van toepassing, een nieuwsbrief. Grondslag: gerechtvaardigd belang dan wel toestemming van de Consument (artikel 6 lid 1 sub f respectievelijk sub a AVG). De Consument kan zich te allen tijde kosteloos afmelden.
- 3.2 SVM verwerkt persoonsgegevens niet voor andere, onverenigbare doeleinden. Indien SVM gegevens voor een nieuw doel wil verwerken, informeert zij de Consument daarover voorafgaand en, indien vereist, vraagt zij daarvoor toestemming.
- 3.3 Voor zover de verwerking berust op toestemming, kan de Consument deze toestemming te allen tijde intrekken. Het intrekken van toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking onverlet.
- 3.4 De AI-Dienst genereert Output ter ondersteuning van de Consument. SVM neemt geen besluiten met rechtsgevolgen of vergelijkbare wezenlijke gevolgen die uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, zijn gebaseerd. De Consument blijft zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Output.

#### Artikel 4. Verstrekking aan derden en ontvangers

- 4.1 SVM verstrekt persoonsgegevens uitsluitend aan derden voor zover dat noodzakelijk is voor de in artikel 3 genoemde doeleinden of voor zover een wettelijke verplichting daartoe bestaat. SVM verkoopt geen persoonsgegevens.
- 4.2 Persoonsgegevens kunnen worden verstrekt aan of toegankelijk zijn voor de volgende categorieën ontvangers:
- Dienstverleners die SVM inschakelt voor de levering van de AI-Dienst, waaronder hosting- en infrastructuurleveranciers en leveranciers van AI-componenten;
  - Betaaldienstverleners en, voor zover van toepassing, een administratie- of accountantskantoor;
  - Leveranciers van ondersteunende diensten, zoals klantenservice- of communicatiesoftware;
  - Bevoegde autoriteiten, indien SVM daartoe wettelijk verplicht is.
- 4.3 Met dienstverleners die persoonsgegevens in opdracht van SVM verwerken, sluit SVM een verwerkersovereenkomst, zodat deze partijen eenzelfde niveau van bescherming bieden.

#### Artikel 5. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

- 5.1 SVM verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

- 5.2 Indien persoonsgegevens worden doorgegeven naar een land buiten de EER, doet SVM dit uitsluitend wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat op grond van hoofdstuk V AVG, zoals een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of passende waarborgen, waaronder de door de Europese Commissie vastgestelde modelcontractbepalingen, waar nodig aangevuld met aanvullende maatregelen.
- 5.3 De Consument kan bij SVM informatie opvragen over een eventuele doorgifte buiten de EER en over de daarvoor gehanteerde waarborgen.

## Artikel 6. Bewaartermijnen

- 6.1 SVM bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld, dan wel zo lang als een wettelijke verplichting dat voorschrijft.
- 6.2 SVM hanteert de volgende uitgangspunten voor de bewaartermijnen:
- Account- en contactgegevens: gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot [12] maanden na beëindiging daarvan, behoudens een langere wettelijke bewaarplicht;
  - Door de Consument ingevoerde casusgegevens en Output: gedurende de looptijd van de overeenkomst; na beëindiging worden deze gedurende een termijn van [30] dagen beschikbaar gesteld voor export en daarna verwijderd, behoudens een wettelijke bewaarplicht;
  - Facturatie- en betaalgegevens en overige administratie: gedurende de wettelijke fiscale bewaartermijn van zeven jaar;
  - Gebruiks- en logbestanden: gedurende [een door SVM vast te stellen termijn, 12 maanden] ten behoeve van beveiliging en analyse;
  - Communicatie met de klantenservice: gedurende [24 maanden] na afhandeling;
  - Gegevens die worden gebruikt voor directe marketing: totdat de Consument zich afmeldt of zijn toestemming intrekt.
- 6.3 Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn worden de persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd. Geanonimiseerde gegevens kunnen door SVM zonder beperking worden bewaard en gebruikt.

## Artikel 7. Beveiliging van persoonsgegevens

- 7.1 SVM treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies en tegen onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten. Deze maatregelen omvatten onder meer toegangsbeveiliging, versleuteling van gegevens tijdens transport, logging en monitoring, en periodieke evaluatie van de maatregelen.
- 7.2 Indien zich ondanks deze maatregelen een inbreuk in verband met persoonsgegevens voordoet, handelt SVM overeenkomstig haar wettelijke verplichtingen, waaronder, voor zover van toepassing, de melding aan de toezichthoudende autoriteit en aan de betrokken Consument.
- 7.3 De Consument is zelf verantwoordelijk voor een zorgvuldig en vertrouwelijk gebruik van zijn inloggegevens.

## Artikel 8. Rechten van de betrokkene

- 8.1 De Consument heeft op grond van de AVG, onder de daarin gestelde voorwaarden, de volgende rechten ten aanzien van zijn persoonsgegevens:

**Recht van inzage:** het recht om uitsluitel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van zijn persoonsgegevens en, zo ja, om die gegevens in te zien.

**Recht op rectificatie:** het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten corrigeren en onvolledige gegevens te laten aanvullen.

**Recht op wissing:** het recht om persoonsgegevens te laten verwijderen, onder meer wanneer deze niet langer nodig zijn of de toestemming is ingetrokken ("recht op vergetelheid").

**Recht op beperking:** het recht om de verwerking te laten beperken, bijvoorbeeld gedurende de beoordeling van een bezwaar of een verzoek tot rectificatie.

**Recht op overdraagbaarheid:** het recht om de door de Consument verstrekte persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te ontvangen of te laten overdragen.

**Recht van bezwaar:** het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen die berusten op een gerechtvaardigd belang, alsmede te allen tijde tegen verwerking voor directe marketing.

**Recht om toestemming in te trekken:** voor zover de verwerking op toestemming berust, het recht die toestemming te allen tijde in te trekken.

- 8.2 De Consument kan zijn rechten uitoefenen door een verzoek te richten aan SVM via [e-mailadres: svm-admin@svm-customs.nl / contact: Vasil Shulga]. SVM kan de Consument verzoeken zich te identificeren voordat het verzoek in behandeling wordt genomen.
- 8.3 SVM reageert op een verzoek zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen één maand na ontvangst. Deze termijn kan, afhankelijk van de complexiteit en het aantal verzoeken, met ten hoogste twee maanden worden verlengd; SVM informeert de Consument in dat geval tijdig over de verlenging en de reden daarvan. De behandeling van een verzoek is in beginsel kosteloos.
- 8.4 Indien de Consument van mening is dat SVM zijn persoonsgegevens niet in overeenstemming met de regelgeving verwerkt, kan hij contact opnemen met SVM. De Consument heeft daarnaast het recht een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit. In Nederland is dat de Autoriteit Persoonsgegevens; een Consument in een andere lidstaat kan zich wenden tot de toezichthoudende autoriteit in zijn land.

## Artikel 9. Cookies en vergelijkbare technieken

- 9.1 SVM kan op haar website en in de AI-Dienst gebruikmaken van cookies en vergelijkbare technieken. Functionele en strikt noodzakelijke cookies worden geplaatst om de dienst te laten werken; voor overige cookies, waaronder analytische cookies die niet strikt noodzakelijk zijn, vraagt SVM voorafgaande toestemming, voor zover de wet dit vereist.
- 9.2 De Consument kan zijn cookievoorkeuren beheren en eerder gegeven toestemming intrekken. Nadere informatie is opgenomen in het [cookiebeleid van SVM].

## Artikel 10. Wijziging van deze privacyverklaring

- 10.1 SVM kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen, vanwege gewijzigde dienstverlening of gewijzigde wet- en regelgeving.
- 10.2 De meest actuele versie is steeds beschikbaar via [website]. Bij een wezenlijke wijziging informeert SVM de Consument daarover op een passende wijze. De versiedatum staat onderaan deze verklaring vermeld.