LUMISS B.V. / ZAKELIJKE AFSPRAKEN

Zakelijke raamovereenkomst

Modulaire overeenkomst en dienstbijlagen

Eén samenwerking, precies afgestemd op wat u kiest

Bestelling, dienstafspraken en verwerkersovereenkomst voor alle zakelijke Lumiss-modules

LUMISS Lumiss B.V. - Galopstraat 2, 1326 RP Almere

REGISTRATIE KvK 88024261 - btw-id NL864480180B01

CONTACT support@lumiss.ai - www.lumiss.ai

VERSIE 2026.3

OPSTEL- EN INGANGSDATUM 29 oktober 2026

GEBRUIK Alleen de in de Order geselecteerde Modules zijn van toepassing

DOCUMENTOVERZICHT

Inhoud

Zo blijft het eenvoudig De Klant kan meerdere diensten onder één raamovereenkomst combineren. De Order toont prijs, looptijd en totale eerste verplichting; de bijlagen beschrijven per geselecteerde Module exact wat is inbegrepen.

A	Deel A / Order en kerngegevens	3
B	Deel B / Zakelijke raamovereenkomst	6
A	Bijlage A / Websites, domein en zakelijke e-mail	8
B	Bijlage B / SEO/GEO	10
C	Bijlage C / Online Afspraken en Afspraken Pro	12
D	Bijlage D / Bedrijfsautomatisering	13
E	Bijlage E / AI-receptionist	14
F	Bijlage F / Verwerkersovereenkomst	15
	Ondertekening of digitale bevestiging	18

Versie 2026.3 / Opstel- en ingangsdatum: 29 oktober 2026

Deel A -

Order en kerngegevens

A1. Contractspartijen

Gegeven	Lumiss B.V.	Klant
Juridische naam	Lumiss B.V.	[bedrijfsnaam]
Adres	Galopstraat 2, 1326 RP Almere	[straat, postcode, plaats]
KvK / registratie	88024261	[nummer]
Btw-id	NL864480180B01	[nummer]
Zakelijk e-mailadres	support@lumiss.ai	[e-mailadres]
Bevoegde besteller	[namens Lumiss]	[naam en functie]

A2. Gekozen Modules

Alleen Modules die in de Order of onderstaande tabel aantoonbaar zijn geselecteerd, maken deel uit van deze overeenkomst. De Orderbevestiging vult de exacte bedragen en startdata in.

Kies	Module	Prijs en eerste periode	Start
☐	Online Compleet	€69 p/m - 12 maanden - totaal €828 excl. btw	[datum]
☐	Lumiss Zakelijke Mail	€9,95 p/m per mailbox - 12 maanden	[datum]
☐	SEO/GEO Basis	€99 per betaalmaand - 6 betaalde maanden	[datum]
☐	SEO/GEO Groei	€199 per betaalmaand - 6 betaalde maanden	[datum]
☐	SEO/GEO Marktleider	€349 per betaalmaand - 6 betaalde maanden	[datum]
☐	Online Afspraken	€9,95 p/m met website; anders €29 p/m - 12 maanden	[datum]
☐	Afspraken Pro	€19,95 p/m met website; anders €39 p/m - 12 maanden	[datum]
☐	Bedrijfsautomatisering	vanaf €99 p/m + inrichting - 12 maanden	[datum]
☐	AI-receptionist	€99 p/m + inrichting vanaf €495 - 12 maanden	[datum]
☐	Maatwerk / andere Module	volgens persoonlijke Order	[datum]

A3. Financiële samenvatting

Onderdeel	Afspraak
Eenmalige inrichting	€ [bedrag] excl. btw
Terugkerend totaal	€ [bedrag] excl. btw per maand / betaalperiode
Totale minimumverplichting	€ [bedrag] excl. btw, exclusief variabel gebruik en vooraf goedgekeurd meerwerk
Betaalwijze	☐ automatische incasso ☐ vooruitbetaling ☐ termijnschema volgens Order
Eerste betaling	direct bij bestelling / € [bedrag] op [datum]
Start uitvoering	na bestelling, eerste betaling en ontvangst van noodzakelijke input
Einde vaste periode	[datum per geselecteerde Module]

> **Geen verrassingen** Meerwerk of een uitbreiding wordt alleen uitgevoerd na voorafgaand overleg en aantoonbaar akkoord op prijs of prijsmodel.

A4. Contact en bevoegdheid

Rol	Naam	E-mail / telefoon
Contractbevoegde	[naam en functie]	[gegevens]
Operationele contactpersoon	[naam en functie]	[gegevens]
Financieel contact	[naam en functie]	[gegevens]

A5. Digitale acceptatie

> **Akkoordverklaring** Ik bestel namens de ingevulde onderneming, ben bevoegd deze bestelling te plaatsen en ga akkoord met de gekozen Modules, prijzen, eerste looptijden, totale minimumverplichting, deze raamovereenkomst, de toepasselijke Dienstbijlagen, de Algemene Voorwaarden Zakelijke Dienstverlening 2026.2 en - waar van toepassing - de verwerkersovereenkomst. Ik heb deze documenten vóór bestelling kunnen openen, downloaden en bewaren.

Bewijs	Vastlegging
Order-ID	[Plug&Pay / intern ordernummer]
Acceptatiemoment	[datum en tijd]
Documentversies	Raamovereenkomst 2026.3 - AV 2026.2 - geselecteerde bijlagen 2026.3
Bevestiging verzonden	[datum, tijd en e-mailadres]

Deel B -

Zakelijke raamovereenkomst

Artikel B1 - Doel en toepasselijkheid

B1.1 Deze raamovereenkomst maakt het mogelijk meerdere Lumiss-modules onder één consistente zakelijke samenwerking af te nemen.

B1.2 Iedere Module ontstaat door een afzonderlijke selectie in de Order. Niet-geselecteerde bijlagen zijn informatief en scheppen geen leveringsplicht.

B1.3 Een nieuwe Module, upgrade of uitbreiding wijzigt alleen de onderdelen die in de nieuwe Order uitdrukkelijk worden genoemd. Andere bestaande afspraken blijven in stand.

B1.4 Deze versie vervangt een bestaande overeenkomst niet met terugwerkende kracht. Voor een bestaande Klant geldt zij pas na aantoonbare aanvaarding of een rechtsgeldige wijzigingsroute.

Artikel B2 - Documenthiërarchie

B2.1 De individuele Order gaat voor bij een uitdrukkelijke afwijking. Daarna gelden deze raamovereenkomst, de geselecteerde Dienstbijlage(n) en de algemene voorwaarden. De verwerkersovereenkomst gaat voor binnen haar eigen privacyonderwerp.

B2.2 Marketingpagina's en mondelinge uitleg helpen bij de keuze, maar wijzigen de overeenkomst alleen wanneer Lumiss de afwijking schriftelijk in de Order bevestigt.

Artikel B3 - Start en uitvoering

B3.1 Lumiss start na aantoonbare aanvaarding, de overeengekomen eerste betaling en ontvangst van de noodzakelijke klantinput.

B3.2 De productieomgeving, definitieve livegang en domeinhandeling vinden niet plaats tijdens een vrijblijvende proef, tenzij de Klant eerst de betaalde Order activeert.

B3.3 Een eerste looptijd geldt per Module. Maandelijkse facturatie is een betaalwijze binnen de vaste periode en geen tussentijds opzeggingsrecht.

Artikel B4 - Scope, oplevering en wijzigingen

B4.1 De Order en geselecteerde Dienstbijlage beschrijven het overeengekomen resultaat, aantallen, functies, grenzen, klantinput en uitsluitingen.

B4.2 De Klant beoordeelt opleveringen volgens de algemene voorwaarden en bundelt feedback via de aangewezen contactpersoon.

B4.3 Nieuwe functies, pagina's, workflows, locaties, integraties en gewijzigd inzicht vallen buiten de oorspronkelijke scope, tenzij de Dienstbijlage deze uitdrukkelijk omvat.

Artikel B5 - Prijzen en betaling

B5.1 De Order toont alle vaste bedragen, btw, eerste looptijden en de totale financiële minimumverplichting. Variabel gebruik wordt volgens de geselecteerde Dienstbijlage achteraf of in de volgende betaalperiode berekend.

B5.2 Inrichtingkosten tot en met €795 worden standaard vooraf betaald. Bij grotere implementaties geldt in beginsel vijftig procent vooraf en vijftig procent vóór livegang, tenzij de Order anders bepaalt.

B5.3 De betaal-, indexerings-, opschortings- en incassoregels staan in de algemene voorwaarden.

Artikel B6 - Looptijd en einde

B6.1 De looptijd van iedere Module staat in de Order en de betreffende Dienstbijlage. Na de eerste periode loopt de Module maandelijks door totdat zij rechtsgeldig wordt opgezegd.

B6.2 Een afhankelijke combinatie, zoals SEO/GEO met een Lumiss-website of een voordeeltarief voor Online Afspraken, wordt in de Order zichtbaar gemaakt en volgt de regeling in de betreffende bijlage.

B6.3 Beëindiging van één Module beëindigt andere Modules niet automatisch, behalve wanneer levering technisch of contractueel afhankelijk is. Lumiss meldt het gevolg vooraf.

Artikel B7 - Data, privacy en AI

B7.1 De Klant blijft eigenaar van zijn Klantdata. Lumiss behoudt rechten op Platform, code, prompts, templates en herbruikbare techniek.

B7.2 De verwerkersovereenkomst in Bijlage F geldt automatisch voor Modules waarin Lumiss persoonsgegevens namens de Klant verwerkt.

B7.3 Lumiss mag AI en Externe leveranciers inzetten volgens de algemene voorwaarden en Bijlage F. Productspecifieke transparantie en menselijke opvolging staan in de Dienstbijlagen.

Artikel B8 - Algemene voorwaarden en slot

B8.1 De Algemene Voorwaarden Zakelijke Dienstverlening 2026.2 maken integraal deel uit van deze raamovereenkomst.

B8.2 Deze overeenkomst kan digitaal worden aanvaard. Een handtekening is alleen nodig wanneer de Order of Lumiss dit uitdrukkelijk verlangt.

B8.3 Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer Lumiss deze schriftelijk en specifiek bevestigt.

Bijlage A -

Websites, domein en zakelijke e-mail

A1. Websitepakketten

Pakket	Prijs	Standaard inbegrepen
Online Compleet	€69 excl. btw per maand	Maximaal 10 reguliere pagina's; responsive website; hosting, SSL, beveiliging en technisch onderhoud; Google Reviews-koppeling; 1 standaard .nl-domein; eenmalige inrichting of koppeling van het Google Bedrijfsprofiel.

A1.1 De eerste looptijd is twaalf maanden; daarna is het pakket maandelijks opzegbaar. Er zijn binnen de standaardopdracht geen afzonderlijke opstartkosten.

A1.2 Juridische, privacy-, cookie-, bedank- en technische systeempagina's tellen niet mee binnen het paginalimiet, tenzij de Klant hiervoor maatwerkcontent vraagt.

A1.3 Eén standaard .nl-domein is inbegrepen. Premiumdomeinen, andere extensies, quarantaineherstel en bijzondere registraties worden afzonderlijk berekend.

A1.4 Tijdens de proef en inrichting zijn één gebundelde feedbackronde en één finale ronde na activering inbegrepen.

A1.5 Na oplevering omvat Online Compleet twee gebundelde wijzigingsmomenten per maand met maximaal acht kleine wijzigingen totaal.

A1.6 Een kleine wijziging is een aanpassing van bestaande tekst, foto, openingstijd, contactgegeven of prijs op een bestaande pagina. Nieuwe pagina's, structuren, functies, koppelingen en redesigns zijn uitbreiding.

A2. Meerwerkbundels voor websites en systemen

Werksoort	Prijs excl. btw	Afbakening
Extra contentbundel	€19,95	Maximaal 5 kleine wijzigingen
Configuratiebundel	€29,95	Diensten, prijzen of tijden invoeren binnen bestaande functies
Kleine functionele aanpassing	vanaf €49,95	Een bestaande systeemfunctie beperkt aanpassen
Nieuwe standaardpagina / grotere uitbreiding	vanaf €79,95	Nieuwe pagina of ruimere inhoudelijke of technische wijziging
Nieuwe integratie, workflow of maatwerkfunctie	vaste offerte	Prijs op basis van uitkomst, impact, testen en gebruikskosten
Niet vooraf af te bakenen werk	€75 per uur	Per begonnen kwartier, alleen na akkoord en bij voorkeur met kostenplafond

A3. Domein

A3.1 De Klant wordt waar mogelijk als officiële domeinnaamhouder geregistreerd. Lumiss verzorgt het technische beheer zolang de gekoppelde Dienst actief is.

A3.2 Registratie, verhuizing of definitieve koppeling tijdens een proef vindt pas plaats na expliciete activering en eerste betaling en beëindigt daarna de proefperiode.

A3.3 Een verhuistoken is voor de bevoegde houder kosteloos. Begeleide domeinverhuizing kost €49 excl. btw; complete website- en domeinoverdracht naar een eigen account op hetzelfde Platform kost €499 excl. btw. De beperkingen en Data Act-regels uit de algemene voorwaarden blijven gelden.

A3.4 Een Google Bedrijfsprofiel wordt alleen overgedragen aan een geverifieerd Google-account van de Klant of een aantoonbaar bevoegde opvolgend beheerder.

A4. Lumiss Zakelijke Mail

A4.1 Lumiss Zakelijke Mail kost €9,95 exclusief btw per mailbox per maand. De eerste looptijd is twaalf maanden; daarna maandelijks opzegbaar.

A4.2 Een standaardmigratie naar het Lumiss-mailplatform is inbegrepen en omvat één toegankelijke bronmailbox via IMAP of een ondersteunde methode, e-mail en mappen, en gebruikelijke DNS-instellingen zoals MX, SPF, DKIM en waar mogelijk DMARC.

A4.3 De Klant levert correcte brongegevens en maakt waar nodig een eigen back-up. Niet inbegrepen zijn PST-imports, agenda's, contacten, taken, handtekeningen, regels, complexe rechten, beschadigde mailboxen, gedeelde mailboxen en apparaatinrichting.

A4.4 Lumiss corrigeert aantoonbare technische migratiefouten binnen een redelijke termijn. Ontbrekende brondata, ontoegankelijke oude providers en niet-migreerbare gegevens vallen niet onder die herstelplicht.

Bijlage B -

SEO/GEO

Zichtbaarheidsgarantie Doelen niet behaald? Dan is maand 7 gratis.

Pakket	Prijs p/m	Meetpunten	Acties p/m	Concurrenten
SEO/GEO Basis	€99	3	1	geen structurele analyse
SEO/GEO Groei	€199	5	2	maximaal 3
SEO/GEO Marktleider	€349	10	4	maximaal 5

B1 De Klant betaalt zes maandtermijnen. Bij een behaalde groeidrempel loopt de Module vanaf maand 7 maandelijks door tegen het reguliere tarief. Bij een niet-behaalde groeidrempel geldt de herstelregeling van B7.

B2 SEO/GEO wordt uitsluitend geleverd op een actieve Lumiss-website. De Order maakt zichtbaar tot wanneer de gekoppelde website minimaal actief blijft.

B3 Een meetpunt is een vooraf vastgelegde combinatie van exacte zoekvraag, dienst, plaats of gebied, doelpagina en meetmethode. Lumiss legt de nulmeting in beginsel binnen tien Werkdagen vast.

B4 Een actie is één begrensde optimalisatie die Lumiss op basis van meetgegevens kiest. Een volledig nieuwe dienst-, plaats- of doelpagina telt als twee acties. Nieuwe functies, integraties en systeemontwikkeling zijn geen SEO/GEO-acties.

B5 Ongebruikte acties stapelen niet op wanneer uitvoering onmogelijk is door ontbrekende input, toegang, goedkeuring, externe veranderingen of betaalopschorting.

B6. Meetbare verbetering

Een meetpunt geldt als verbeterd wanneer ten opzichte van de vastgelegde nulmeting minimaal één van de volgende situaties ontstaat:

- de gemiddelde positie stijgt minimaal drie plaatsen;
- het meetpunt bereikt de top 10; of
- een eerder niet-zichtbaar meetpunt bereikt de top 50.

Pakket	Drempel na 6 betaalde maanden
Basis	minimaal 1 van de 3 meetpunten verbeterd
Groei	minimaal 2 van de 5 meetpunten verbeterd
Marktleider	minimaal 3 van de 10 meetpunten verbeterd

B7 Na zes tijdig betaalde maanden en de benodigde medewerking is maand 7 uitsluitend gratis wanneer de drempel niet is bereikt. Maand 7 geldt dan als kosteloze herstelmaand; daarna volgen geen verdere kosteloze maanden. Bij een behaalde drempel geldt vanaf maand 7 het reguliere tarief. Het gekoppelde websiteabonnement loopt in alle gevallen door.

B8 Er vindt geen restitutie plaats. Lumiss garandeert geen positie 1, omzet, bezoekers, leads of opname in specifieke AI-antwoorden. Zoekmachines, concurrenten, algoritmen en platformbeleid blijven externe factoren.

B9 De Klant levert toegang en goedkeuring in beginsel binnen vijf Werkdagen en laat geen conflicterende SEO-wijzigingen door derden uitvoeren.

Bijlage C -

Online Afspraken en Afspraken Pro

Pakket	Met actieve Lumiss-website	Zelfstandig	Standaardgrens
Online Afspraken	€9,95 p/m	€29 p/m	1 locatie, 1 medewerker/agenda, max. 10 diensten
Afspraken Pro	€19,95 p/m	€39 p/m	1 locatie, max. 5 medewerkers/agenda's, max. 30 diensten

C1 De eerste looptijd is twaalf maanden; daarna maandelijks opzegbaar. Voor standaardinrichting worden geen opstartkosten berekend.

C2 Stopt het gekoppelde websitepakket terwijl het afsprakensysteem doorloopt, dan geldt vanaf de volgende factuur het zelfstandige tarief.

C3 Inbegrepen zijn online boeken via de website, beschikbare momenten, e-mailbevestiging en één standaard Google Agenda-koppeling. Pro voegt meerdere medewerkers en diensten, herinneringen en - waar ondersteund - aanbetaling of online betaling toe.

C4 Lumiss verzorgt één volledige intake en standaardinrichting. De Klant beheert daarna zelf dagelijkse diensten, prijzen, beschikbaarheid en personeelsgegevens, tenzij doorlopend gegevensbeheer afzonderlijk is besteld.

C5 Niet inbegrepen zijn nieuwe functies, workflows, locaties, maatwerkkoppelingen, dashboards en afwijkende betaal- of agendastromen. Transactie-, sms-, WhatsApp-, betaalprovider- en andere gebruikskosten zijn extern of variabel.

C6 De Klant zorgt voor rechtmatige verwerking van klant- en personeelsgegevens, juiste beschikbaarheid en menselijke opvolging van storingen, dubbele boekingen en uitzonderingen.

C7 Een proef toont uitsluitend een voorbeeld of kernflow. Volledige bedrijfsinrichting, echte data en complexe koppelingen starten na expliciete activering.

C8 Na de standaardinrichting is één gebundelde finale correctieronde inbegrepen. Latere wijzigingen en nieuwe diensten volgen de beheer- en meerwerkregels.

Bijlage D -

Bedrijfsautomatisering

Categorie	Maandprijs vanaf	Inrichting vanaf	Standaardrichting
Slimme Start	€99	€299	één duidelijk begrensd bedrijfsproces
Verbonden Bedrijfssysteem	€199	€795	meerdere onderling verbonden stappen
Uitgebreid Maatwerk	€299	€1.495	ruimere maatwerkoplossing en integraties

D1 De eerste looptijd is twaalf maanden; daarna maandelijks opzegbaar. De exacte inrichting, maandprijs en fasering staan in de persoonlijke Order.

D2 Het €99-niveau omvat standaard één locatie, maximaal drie gebruikers, één begrensd proces, één dashboard, standaard e-mails en één reeds ondersteunde standaardintegratie.

D3 Iedere Order benoemt het resultaat, modules, functies, gebruikers, locaties, integraties, klantinput, uitsluitingen, mijlpalen, inrichting en maandprijs.

D4 Het abonnement omvat gebruiksrecht, hosting, beveiliging, onderhoud, technische foutcorrectie en normale support binnen de gekozen scope; niet doorlopende nieuwe ontwikkeling.

D5 Nieuwe workflows, veldenstructuren, rollen, rapportages, integraties en functionele uitbreidingen zijn wijzigingsopdrachten en worden vooraf geprijsd.

D6 De Klant blijft eigenaar van Klantdata. Lumiss behoudt rechten op Platform, code, templates, architectuur, prompts en methoden. Overdracht of afkoop vereist een afzonderlijke schriftelijke afspraak.

D7 Externe licenties, API-verbruik, AI-capaciteit en leverancierskosten zijn inbegrepen voor zover de Order dat vermeldt; overschrijding of uitbreiding wordt als variabel gebruik of meerwerk behandeld.

D8 Eén gebundelde correctieronde is inbegrepen, tenzij de persoonlijke Order uitdrukkelijk een ander aantal noemt.

Bijlage E -

AI-receptionist

Onderdeel	Standaardafspraak
Abonnement	€99 excl. btw per maand, inclusief 100 AI-minuten
Extra gebruik	€0,39 excl. btw per extra minuut, gemeten volgens het gekoppelde telefonieplatform
Inrichting	vanaf €495 excl. btw volgens de Order
Looptijd	eerste 12 maanden; daarna maandelijks opzegbaar
Proef	alleen indien besteld: maximaal 14 dagen en 20 testminuten, niet voor openbare productiegesprekken

E1 Standaard inbegrepen: één AI-receptionist voor één bedrijf en één locatie, Nederlandse stem, één hoofdflow, maximaal twintig veelgestelde vragen, openingstijden, terugbelverzoeken, registratie van naam, telefoonnummer, reden en urgentie, e-mailsamenvatting, één escalatienummer en één ondersteunde agenda- of boekingskoppeling.

E2 Inbegrepen zijn testen, één correctieronde en daarna per maand één kleine kennisupdate van maximaal vijftien minuten.

E3 Nieuwe flows, bedrijven, locaties, talen, agenda's, CRM-, WhatsApp-, sms-, outbound-, betaal- of dashboardkoppelingen zijn uitbreidingen.

E4 De assistent maakt duidelijk dat de beller met een digitale of AI-assistent communiceert. Deze transparantie mag niet worden uitgeschakeld.

E5 Geluidsopname staat standaard uit. Activering vereist een afzonderlijke schriftelijke opdracht met doel, rechtsgrond, bewaartermijn, privacy-informatie en melding aan de beller. Transcriptie of samenvatting zonder audio-opslag wordt eveneens vooraf transparant ingericht.

E6 De Klant houdt openingstijden, diensten, prijzen, instructies en escalatiegegevens actueel en zorgt voor menselijke opvolging. De AI-receptionist geeft geen bindende offerte, beslissing met rechtsgevolg of zelfstandig professioneel advies.

E7 Een door Lumiss verstrekt telefoonnummer is alleen overdraagbaar wanneer dit vooraf schriftelijk is bevestigd. De voorkeur is een klantnummer met doorschakeling.

E8 De Dienst is niet bedoeld als noodnummer of voor verboden, hoog-risico of gevoelige besluitvorming zonder afzonderlijke beoordeling en passende maatregelen.

Bijlage F -

Verwerkersovereenkomst

> **Automatische toepassing** Deze bijlage geldt zodra en voor zover Lumiss bij een geselecteerde Module persoonsgegevens namens de Klant verwerkt. De Klant is dan verwerkingsverantwoordelijke en Lumiss verwerker.

F1. Onderwerp, duur en instructies

F1.1 Lumiss verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor levering, hosting, beveiliging, onderhoud, ondersteuning, probleemoplossing en overeengekomen koppelingen, op basis van de gedocumenteerde instructies in de Order, Dienstbijlage en normale inrichting van de Dienst.

F1.2 De verwerking duurt gedurende de actieve Module en de in F9 beschreven exit- en verwijderperiode.

F1.3 Lumiss verwerkt gegevens niet voor eigen onverenigbare doeleinden en gebruikt Klantdata niet voor eigen marketing of het zelfstandig trainen van AI-modellen.

F1.4 Wanneer wetgeving Lumiss tot verwerking verplicht, informeert zij de Klant vooraf, tenzij de wet dit verbiedt. Lumiss informeert de Klant wanneer een instructie naar haar oordeel in strijd is met privacywetgeving en mag uitvoering pauzeren.

F2. Verwerkingen per Module

Module	Betrokkenen en gegevens	Doeleinden
Website / formulieren	bezoekers, leads; naam, contact, IP, formulierinhoud, logs	hosting, aflevering, beveiliging en opvolging
Online Afspraken	klanten, medewerkers; contact, dienst, tijd, agenda- en betaalstatus	boeken, bevestigen, herinneren en beheren
Bedrijfssystemen	klanten, prospects, medewerkers; ingevoerde proces- en accountgegevens	uitvoering van de overeengekomen workflow
AI-receptionist	bellers en medewerkers; contact, gesprekssamenvatting, intentie, urgentie	gespreksafhandeling, routering en opvolging
Zakelijke e-mail	afzenders, ontvangers en mailboxgebruikers; e-mailinhoud en metadata	mailhosting, aflevering, migratie en beveiliging
SEO/GEO	in beginsel zakelijke analytics en zoekdata; incidenteel contact- of loggegevens	analyse, optimalisatie, rapportage en beveiliging

F2.1 Bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens en BSN zijn niet beoogd en alleen toegestaan na een afzonderlijke schriftelijke beoordeling, passende grondslag, beveiliging en prijsafspraak.

F3. Vertrouwelijkheid en toegang

F3.1 Personen die onder verantwoordelijkheid van Lumiss toegang hebben, zijn tot vertrouwelijkheid verplicht en krijgen alleen toegang voor zover dit voor hun taak nodig is.

F3.2 Lumiss hanteert waar passend persoonlijke accounts, minimale rechten en periodieke controle van beheerstoegang.

F4. Beveiliging

F4.1 Lumiss treft passende technische en organisatorische maatregelen gelet op risico, stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard en omvang van de verwerking.

Domein	Maatregelen waar passend en technisch beschikbaar
Toegang	persoonlijke accounts, sterke authenticatie, MFA voor beheer en minimale rechten
Transport en opslag	versleutelde verbindingen en leveranciersversleuteling waar beschikbaar
Continuïteit	monitoring, onderhoud, herstelprocedures en back-ups binnen de gekozen Dienst
Kwetsbaarheden	updates, leveranciersbeheer en redelijke opvolging van beveiligingsmeldingen
Organisatie	geheimhouding, incidentprocedure, toegangsbeheer en periodieke beoordeling

F4.2 Lumiss belooft geen absolute beveiliging, maar houdt de maatregelen passend bij de feitelijke Dienst en risico's.

F5. Subverwerkers

F5.1 De Klant geeft algemene schriftelijke toestemming voor noodzakelijke subverwerkers op het gebied van hosting, AI, e-mail, telefonie, betalingen, communicatie, monitoring en support.

F5.2 Lumiss onderhoudt een actueel register met leverancier, functie, gegevenscategorie, verwerkingslocatie en eventuele doorgiftegrond. Het register is beschikbaar via de beveiligings- en privacypagina van Lumiss of op verzoek.

Actueel register: lumiss.ai/beveiliging-privacy-integraties

F5.3 Een belangrijke toevoeging of vervanging wordt waar redelijk mogelijk minimaal veertien dagen vooraf gemeld. De Klant kan binnen die termijn op concrete privacy- of beveiligingsgronden bezwaar maken. Partijen zoeken een redelijk alternatief; is dat niet beschikbaar, dan kan de getroffen Module worden beëindigd.

F5.4 Bij acute beveiliging of continuïteitsnoodzaak mag Lumiss direct wijzigen en informeert zij de Klant zo spoedig mogelijk. Lumiss legt subverwerkers in wezen dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen op.

F6. Internationale doorgifte

F6.1 Verwerking binnen de EER heeft de voorkeur. Voor noodzakelijke doorgifte buiten de EER gebruikt Lumiss een geldige grond, zoals een adequaatheidsbesluit, het EU-VS Data Privacy Framework of toepasselijke standaardcontractbepalingen met aanvullende maatregelen waar nodig.

F7. Rechten van betrokkenen en ondersteuning

F7.1 Lumiss ondersteunt de Klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, redelijkerwijs bij verzoeken van betrokkenen en bij verplichtingen rond beveiliging, DPIA's en overleg met toezichthouders.

F7.2 Lumiss stuurt een ontvangen verzoek dat de Klant betreft door en reageert niet zelfstandig inhoudelijk, tenzij de Klant dit opdraagt of de wet dit vereist.

F7.3 Normale assistentie is inbegrepen. Omvangrijk onderzoek, maatwerkexport of externe audit kan als meerwerk worden berekend, behalve voor zover noodzakelijk door een ernstige aan Lumiss toerekenbare tekortkoming.

F8. Datalekken

F8.1 Lumiss informeert de Klant zonder onredelijke vertraging en waar redelijk mogelijk binnen vierentwintig uur nadat een bevestigd datalek met Klantdata is vastgesteld.

F8.2 Lumiss verstrekt de beschikbare informatie over aard, categorieën, waarschijnlijke gevolgen en genomen maatregelen en houdt de Klant op de hoogte wanneer onderzoek nog loopt.

F8.3 De Klant bepaalt als verwerkingsverantwoordelijke of melding aan toezichthouder of betrokkenen nodig is. Lumiss doet geen externe melding namens de Klant zonder opdracht, tenzij de wet dit vereist.

F9. Einde, export en verwijdering

F9.1 De Klant kan tot dertig dagen na beëindiging een standaardexport aanvragen of Lumiss instrueren de gegevens eerder te verwijderen, voor zover wettelijke bewaring of beveiliging zich daartegen niet verzet.

F9.2 Na de exporttermijn verwijdert Lumiss persoonsgegevens uit actieve systemen. Back-ups worden binnen maximaal negentig dagen volgens de normale cyclus overschreven en blijven tot dat moment beschermd en buiten regulier gebruik.

F9.3 Wanneer de Data Act of andere dwingende regelgeving ruimere export- of overstaprechten geeft, past Lumiss deze toe.

F10. Informatie en audit

F10.1 Lumiss stelt relevante informatie beschikbaar waarmee naleving van deze bijlage kan worden beoordeeld.

F10.2 Een audit vindt in beginsel maximaal eenmaal per jaar plaats, na redelijke aankondiging, tijdens reguliere uren, onder geheimhouding en zonder beveiliging of gegevens van andere klanten in gevaar te brengen.

F10.3 De Klant draagt de redelijke auditkosten, tenzij een wezenlijke tekortkoming van Lumiss wordt vastgesteld.

F11. Aansprakelijkheid en voorrang

F11.1 Voor aansprakelijkheid gelden de algemene voorwaarden voor zover de AVG of andere dwingende wetgeving geen andere regeling voorschrijft.

F11.2 Bij strijdigheid over persoonsgegevens gaat deze Bijlage F voor op de overige contractdocumenten.

Ondertekening of digitale bevestiging

De overeenkomst kan via Plug&Pay digitaal worden gesloten. Onderstaande ondertekening is uitsluitend nodig wanneer partijen voor een persoonlijke offerte of maatwerkopdracht een handmatige route kiezen.

Partij	Naam en functie	Datum	Handtekening
Lumiss B.V.	[naam]	[datum]	
Klant	[naam en functie]	[datum]	