ZORION

PUBLIEK INFORMATIEDOCUMENT

Zorion in de praktijk

Wat wij dagelijks doen met de gegevens die u ons toevertrouwt, en wat u van ons mag verwachten. Geschreven voor wie de verwerkersovereenkomst niet van kaft tot kaft leest, maar wel wil weten hoe het werkt.

Documenttype	Publiek informatiedocument, geen contractueel document
Voor wie	Klanten, prospecten en hun adviseurs
Versie	3.1
Datum	28 oktober 2026
Uitgegeven door	Zorion, Vakenderveld 7 bus 6, 2500 Lier, België, RPR Antwerpen afdeling Mechelen, ondernemingsnummer 1009.162.363
Contact	Luka Stoop, admin@zorion.be

Dit is een toelichting in gewone taal. Het schept geen rechten en geen verplichtingen.

De twee petten van Zorion

Bij bijna elke vraag over gegevensbescherming is dit de eerste vraag die beantwoord moet worden, en het is ook de vraag die het vaakst door elkaar wordt gehaald.

Rol	Wat het betekent
Zorion als verwerker	Voor alles wat wij voor u doen. U bepaalt waarom en hoe uw gegevens verwerkt worden, wij voeren uit. Uw klantenbestand, uw mailboxen, uw website: dat blijft van u. Hierop is de verwerkersovereenkomst van toepassing.
Zorion als verwerkingsverantwoordelijke	Voor onze eigen bedrijfsvoering: onze klantenadministratie, onze boekhouding, onze facturatie, onze prospectie en onze eigen website. Daar bepalen wij het doel, en daar hebben wij zelf een privacyverklaring en een eigen register voor.

De praktische toets die wij zelf gebruiken: verwerkt een leverancier gegevens van úw klanten of medewerkers, in het kader van de dienst die wij aan u leveren? Contracteren wij zelf met hem, dan is hij onze subverwerker, staat hij in de subverwerkersbijlage en zijn wij voor hem volledig aansprakelijk. Contracteert u zelf met hem, zoals bij het Odoo-platform of bij de betaaldienst van uw webshop, dan is hij niet onze subverwerker, staat hij niet in de subverwerkersbijlage en kunnen wij hem ook niet aansturen. Gebruiken wij hem enkel om onze eigen zaak te runnen? Dan staat hij daar niet, en sluiten wij zelf een overeenkomst met hem.

Wat wij doen op de dag dat u klant wordt

1. U ontvangt de offerte met daarbij, in dezelfde zending, de algemene voorwaarden, de productfiche van uw pakket, de service level agreement, de verwerkersovereenkomst met haar voorblad, bijlage 2 en de subverwerkersbijlage, en de bijlagedocumenten van de modules die op u van toepassing zijn. Daarnaast krijgt u ter informatie het tarievenblad. U ontvangt enkel de documenten die op uw pakket betekenis hebben. Nasturen doen wij niet: tussen ondernemingen zijn voorwaarden alleen tegenstelbaar wanneer u er vóór of bij het sluiten kennis van kon nemen.
2. Wij bewaren die zending als bewijs, met datum en inhoud.
3. Bij ondertekening van de offerte aanvaardt u die documenten. Wij vragen daarnaast een afzonderlijk ondertekend exemplaar van de verwerkersovereenkomst, omdat dat bij een controle het sterkste bewijs is.
4. Wij maken u aan in ons verwerkingsregister als verwerkingsverantwoordelijke voor wie wij werken, met de categorieën van verwerkingen die wij voor u doen.
5. Wij zetten uw omgeving op volgens de maatregelen uit bijlage 2 voor uw modules, en wij leggen de toegangen vast in onze inventaris.

Wat wij elke dag doen

Toegang en wachtwoorden

- Wij werken met persoonlijke, benoemde accounts. Nooit met een gedeeld account waarop niemand aanspreekbaar is.
- Meervoudige authenticatie staat aan op onze eigen organisatie en op elke beheersomgeving die het ondersteunt.
- Wachtwoorden bewaren wij in een kluis waarvan de aanbieder de inhoud technisch niet kan lezen. Wij sturen nooit een wachtwoord per e-mail of per chatbericht.
- Vraagt u een wachtwoord op dat wij voor u bewaren, dan delen wij dat via de kluis en niet via e-mail.
- Verlaat iemand uw onderneming, dan trekken wij de toegangen in zodra u het meldt. Meld dat daarom altijd, ook wanneer het vertrek in goede verstandhouding gebeurt.

Meekijken op afstand

- Wij kijken enkel mee na uw uitdrukkelijke toestemming, per sessie. De verbinding is versleuteld.
- Wij vragen u om vensters met gevoelige informatie te sluiten voordat u de sessie start. Wat wij niet zien, moeten wij ook niet beschermen.

Uw gegevens in onze systemen

- Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend om de afgesproken dienst te leveren. Niet voor onze eigen doeleinden, niet voor analyses over klanten heen, en niet om systemen voor artificiële intelligentie te trainen.
- Wij voeren geen persoonsgegevens van uw klanten of medewerkers in hulpmiddelen in die niet in de subverwerkersbijlage staan.
- Moeten wij een uittreksel maken om een fout te onderzoeken, dan beperken wij dat tot de betrokken gegevens en verwijderen wij het na afhandeling.

Waarvoor wij artificiële intelligentie gebruiken

- Wij gebruiken generatieve AI als hulpmiddel bij ons eigen werk: het opstellen van teksten, documenten, scripts en configuratievoorstellen. Een mens beoordeelt altijd het resultaat voordat het bij u terechtkomt. Enkel de antwoorden van het AI-team in Zorion SEO komen rechtstreeks bij u.
- Wij voeren daarbij enkel de persoonsgegevens in die de opdracht vereist, en enkel in de AI-dienst die in de subverwerkersbijlage staat. Artikel 4.5 van de verwerkersovereenkomst verbiedt invoer in een hulpmiddel dat niet in die bijlage staat.
- Wij gebruiken uw gegevens niet om AI-modellen te trainen, en wij laten dat ook niet toe bij onze leveranciers.
- Bij Marketing Master en Scale maakt Zorion SEO, onze eigen toepassing voor vindbaarheid, met AI uitleg, rapporten en tekstvoorstellen. Op uw vraag zetten wij dat voor u uit.
- Wanneer u ons contacteert, antwoordt een mens. Het AI-team in het klantportaal van Zorion SEO bestaat uit AI-assistenten, en het vraagveld zegt dat. Hun antwoorden zijn voorstellen en geen advies. Wij zetten geen chatbot in die zich als medewerker voordoet.

Wat wij met uw meldingen doen

- Wij registreren elke melding, vraag en storing in ons eigen systeem, zodat de opvolging niet van een mailbox afhangt.

Updates en beveiliging

- Wij installeren beveiligingsupdates zodra zij beschikbaar zijn. Loopt een update mis, dan herstellen wij dat: wij bepalen de updatestrategie en dragen dus het risico.
- Wij volgen de meldingen op die de platformen zelf genereren, tijdens de bedrijfsuren.
- Buiten de bedrijfsuren is er geen bewaking. Dat zeggen wij liever te vaak dan te weinig, want het is de verwachting die in de praktijk het meest uiteenloopt.

Wat wij doen wanneer er iets misgaat

Bij een incident met persoonsgegevens

Een incident met persoonsgegevens is bijvoorbeeld: een mailbox die gecompromitteerd is, een bestand dat naar de verkeerde ontvanger is gestuurd, een website die gehackt is, of gegevens die verloren zijn gegaan.

1. Wij melden het u binnen achtenveertig uur na kennisname, per e-mail en telefonisch wanneer wij inschatten dat het risico hoog is.
2. Die melding bevat vier zaken: wat er gebeurd is en over welke gegevens en hoeveel mensen het gaat, bij wie u terecht kan voor meer informatie, wat de waarschijnlijke gevolgen zijn, en welke maatregelen wij al genomen hebben of voorstellen.
3. Wij dijken het incident onmiddellijk in en beperken de gevolgen.
4. Wij melden niet zelf aan de Gegevensbeschermingsautoriteit en niet aan de betrokken personen. Die beoordeling is aan u, en u heeft daar tweeënzeventig uur voor vanaf uw kennisname. Wij leveren u de informatie die u nodig heeft om die beslissing te nemen.
5. Wij noteren elk incident in ons register, ook wanneer het niet gemeld moet worden, met de reden waarom niet.
6. Na afloop krijgt u een korte terugkoppeling: wat er gebeurd is, wat de oorzaak was, en wat er is aangepast.

Bij een storing zonder gegevensrisico

Dan geldt de service level agreement: u meldt, wij delen de melding in op prioriteit, en wij reageren binnen de termijn die bij die prioriteit hoort. Bij een kritieke storing krijgt u minstens om de vier bedrijfsuren een stand van zaken, ook wanneer er niets veranderd is.

Wanneer iemand ons rechtstreeks om zijn gegevens vraagt

Vraagt een van uw klanten of medewerkers rechtstreeks bij ons om inzage, verbetering of verwijdering, dan behandelen wij dat verzoek niet zelf. Wij sturen het binnen twee werkdagen naar uw contactpunt en bevestigen aan die persoon enkel dat wij het hebben doorgestuurd. U heeft daarna één maand om te antwoorden. Wij helpen u met het technische werk: een uittreksel maken, een gegeven aanpassen, een account verwijderen of een export aanleveren.

Onze leveranciers en de keten erachter

- Elke leverancier die gegevens van uw mensen verwerkt, staat met naam in de subverwerkersbijlage, met de module waarbij hij geldt, met vermelding van waar hij verwerkt en of er gegevens buiten Europa gaan.
- Komt er een leverancier bij of wordt er een vervangen, dan melden wij dat dertig kalenderdagen vooraf per e-mail. U kan binnen die termijn bezwaar maken. Vinden wij samen geen oplossing, dan kan u de betrokken module beëindigen, met terugbetaling van het niet-gebruikte gedeelte van wat u vooraf betaalde. Artikel 16.5 van de algemene voorwaarden is daarbij niet van toepassing.
- Kondigt een van onze leveranciers zelf een nieuwe leverancier aan, dan sturen wij dat onverwijld door. U kan binnen dertig kalenderdagen na onze melding bezwaar maken.
- Valt een leverancier weg, dan melden wij dat ook, maar dan is er geen bezwaartermijn: er komt immers niets bij.
- Wij publiceren die lijst ook op onze website, maar dat vervangt de e-mail niet. Verwachten dat u een webpagina in de gaten houdt, is geen informeren.
- Van elke leverancier houden wij naam, adres van de zetel en een contactpunt bij, en wij bezorgen die binnen vijf werkdagen op eenvoudig verzoek.
- Wij vermelden ook uitdrukkelijk welke hulpmiddelen géén subverwerker zijn en waarom. Dat voorkomt dat u bij elke licentiewijziging een melding krijgt over iets dat uw gegevens nooit ziet.

Gegevens buiten Europa

De hosting van uw website, uw databank en uw mailboxen blijft binnen de Europese Economische Ruimte. De ondersteunende diensten die in de subverwerkersbijlage met naam staan, zoals het systeem waarin uw vragen geregistreerd worden of de dienst waarmee wij op afstand meekijken, verwerken wel gegevens buiten die ruimte.

Waar dat gebeurt, staat het in de subverwerkersbijlage, samen met het mechanisme waarop wij ons beroepen. Dat is telkens een van deze drie: een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, de standaardcontractbepalingen die de Commissie heeft vastgesteld, of bindende bedrijfsvoorschriften.

Wordt zo'n mechanisme ongeldig verklaard, en dat is sinds 2015 twee keer gebeurd voor de Verenigde Staten, dan melden wij dat binnen tien werkdagen en stellen wij een alternatief voor. Komen wij er niet uit, dan kan de betrokken module beëindigd worden.

Wat wij niet doen, en waarom

Wij beloven niet	Reden
Een beschikbaarheidspercentage	Wij meten dat vandaag niet zelf. Een percentage beloven zonder eigen meting is een belofte die bij betwisting niet standhoudt. Wij verbinden ons daarom aan reactietermijnen.
Een hersteltermijn	Bij de meeste storingen ligt de uitvoering bij een leverancier. Wij volgen op en escaleren, maar wij herstellen niet in hun plaats.
Dat uw e-mail versleuteld aankomt	Onze servers zijn ingesteld op versleutelde verbindingen, maar de server van de tegenpartij bepaalt mee. E-mail is daarom nooit het juiste kanaal voor gevoelige gegevens.
Dat de datacenters fysiek beveiligd zijn	Dat is een uitspraak over iemand anders. Wij verwijzen naar de certificeringen en verklaringen van die partij en houden die documentatie ter beschikking.
Dat alles bij Microsoft in Europa blijft	Microsoft verklaart dat klantgegevens binnen de Europese datagrens blijven en documenteert tegelijk uitzonderingen. Wij nemen die nuance over in plaats van ze weg te laten.
Juridisch advies	Documenten die een hulpmiddel voor u genereert, zoals een privacyverklaring, zijn geen advies en zijn niet door een jurist nagekeken.

Waar u ons aan kan houden

- U mag een audit of een inspectie laten uitvoeren. U kondigt die op een redelijke termijn vooraf aan. Wij kunnen voorstellen om in de plaats daarvan een certificaat of een auditrapport voor te leggen; aanvaardt u dat, dan vervangt het de audit.
- U mag op elk ogenblik onze actuele lijst van leveranciers opvragen, met hun identiteitsgegevens. Wij bezorgen die binnen vijf werkdagen.
- U mag ons verwerkingsregister en onze procedures opvragen.
- De Gegevensbeschermingsautoriteit kan onderzoek voeren en sancties opleggen, ook rechtstreeks aan ons. Een betrokkene kan ons rechtstreeks voor de rechter dagen op grond van artikel 82 van de AVG. Onze aansprakelijkheidsbeperking tegenover u verandert daar niets aan.

Vragen

Alles wat hier staat, kan u navragen. Neem contact op met Luka Stoop via admin@zorion.be. Vragen die tot een aanpassing van dit document leiden, worden in de volgende versie verwerkt.