

Privacyverklaring Cooper

Versie: 3.2 **Versiedatum:** 22 september 2026

In één oogopslag

- **Wie:** Cooper is een product van **The Apex Group BV** (Wandelaarstraat 25, 3080 Tervuren, België — KBO 0747.669.268).
 - **Wat verwerken we:** uw bedrijfsgegevens, de gegevens van uw klanten en werven, uw spraak tijdens AI-sessies, operationele gegevens (jobs, facturen, voorraad, foto's en bestanden), en — als u de demo probeert — uw demo-prospectgegevens (zaaknaam, gemeente, e-mailadres).
 - **Met wie delen we:** twaalf subverwerkers, voor infrastructuur, hosting, AI-spraak, adressen, e-mail, back-up en foutopsporing. De volledige lijst met naam, functie en vestiging staat in sectie 5.
 - **Waar staan uw gegevens:** uw databank staat bij Supabase in Ierland. Uw stem gaat naar het spraakmodel van Google — dat hoort in België te draaien, maar loopt tijdens een overgangsfase over Google's algemene endpoint en kan dan ook buiten Europa verwerkt worden. Wat dat betekent, staat in sectie 4.1.
 - **Werkt u met een ploeg:** voegt u kringleden toe, dan delen zij een deel van uw gegevens — uw facturatie blijft bij u. Zie sectie 5.4.
 - **Hoe lang:** uw gegevens, facturen inbegrepen, zolang u Cooper gebruikt; verwijderde gegevens 90 dagen vóór definitieve vernietiging. De wettelijke bewaarplicht voor uw facturen ligt bij u: beëindigt u uw account, dan bezorgen wij u op vraag eerst een kopie van uw facturen (zie sectie 7).
 - **Uw rechten uitoefenen:** stuur een e-mail naar info@getcooper.ai. Wij antwoorden binnen één maand.
-

1. Wie zijn we?

1.1 Identiteit en contact

Cooper is een applicatie voor de Belgische zelfstandige vakman, beschikbaar als mobiele app en als webversie. Beide werken op dezelfde gegevens; alles in deze verklaring geldt voor allebei, behalve waar uitdrukkelijk anders vermeld. De stemassistent bestaat uitsluitend in de mobiele app. Cooper wordt ontwikkeld en geleverd door:

The Apex Group BV Wandelaarstraat 25, 3080 Tervuren, België KBO-nummer: 0747.669.268 BTW-nummer: BE 0747.669.268 Wettelijk vertegenwoordiger: Thijs Vandekerckhove E-mail: info@getcooper.ai

In deze verklaring noemen we onszelf "Cooper" of "wij". U als gebruiker — typisch een Belgische zelfstandige vakman — noemen we "u" of "de Gebruiker".

1.2 Onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO)

Wij hebben vrijwillig een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld:

Thijs Vandekerckhove E-mail: info@getcooper.ai

U mag de DPO rechtstreeks contacteren voor elke vraag, klacht of verzoek met betrekking tot uw persoonsgegevens.

1.3 Onze rol — verwerkingsverantwoordelijke en verwerker

Cooper heeft twee rollen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, beter bekend als GDPR):

- **Wij zijn verwerkingsverantwoordelijke** voor gegevens die u rechtstreeks aan ons toevertrouwt: uw account, uw bedrijfsinstellingen, foutmeldingen, en feedback.
- **Wij zijn verwerker** voor gegevens van uw klanten, uw jobs en uw facturen die u met Cooper beheert. Voor die gegevens bent **u** de verwerkingsverantwoordelijke. Cooper voert de verwerking uit in uw opdracht. Een aparte **Verwerkersovereenkomst** (beschikbaar via Instellingen → Over Cooper) regelt deze verwerker-relatie volgens artikel 28 AVG.

Deze rolverdeling is belangrijk: het betekent dat **u** het juiste aanspreekpunt bent voor uw eigen klanten als zij vragen hebben over hun gegevens. Wij ondersteunen u daarbij waar nodig.

2. Welke persoonsgegevens verwerken we, waarom en op welke rechtsgrond?

Hieronder vindt u per verwerkingsactiviteit een tabel met (1) welke gegevens, (2) hoe wij ze verkrijgen, (3) hoe lang wij ze bewaren, en (4) met wie ze worden gedeeld.

2.1 Account- en authenticatiegegevens

Aspect	Detail
Welke gegevens	E-mailadres, gehasht wachtwoord, sessietokens. U logt uitsluitend in met e-mailadres en wachtwoord; Cooper gebruikt Google niet om u aan te melden (zie 2.10 voor de Google-Agenda-koppeling).
Bron	Direct van u tijdens registratie en inloggen.
Doel	U toegang verlenen tot Cooper.

Aspect	Detail
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).
Bewaartermijn	Zolang uw account actief is. Bij verwijdering van uw account worden ze gewist; ze kunnen daarna nog tot 35 dagen in onze versleutelde back-upkopieën staan, die automatisch vervallen (zie sectie 7).
Gedeeld met	Supabase (authenticatie-infrastructuur).

2.2 Bedrijfsinstellingen

Aspect	Detail
Welke gegevens	Bedrijfsnaam, adres, BTW-nummer, bedrijfs-e-mailadres, optioneel een bedrijfstelefoonnummer, IBAN-rekeningnummer, uurtarief, bedrijfslogo, optioneel een BCC-e-mailadres voor uw boekhouding of boekhoudpakket, instellingen voor facturatie en de stemassistent.
Bron	Direct van u tijdens onboarding en in Instellingen.
Doel	Uw bedrijfsidentiteit op facturen en offertes vermelden, BTW-regels correct toepassen, betaalinformatie communiceren aan uw eindklanten.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).
Bewaartermijn	Zolang uw account actief is.
Gedeeld met	Supabase (cloud-opslag).

2.3 Klantgegevens van uw klanten (PII van derden)

Aspect	Detail
Welke gegevens	Naam, werfadres en — indien afwijkend — een apart facturatieadres, beide met GPS-coördinaten, telefoon, e-mail, of het om een zakelijke dan wel particuliere klant gaat, optioneel BTW-nummer, de BTW-voorkeur die u voor die klant onthoudt, of er een onderhoudscontract loopt en wanneer het volgende onderhoud gepland staat, en uw vrije notities.
Bron	U typt ze in, importeert ze uit een Excel/CSV-bestand, of importeert ze uit uw telefooncontacten (na uw expliciete toestemming). Bij een zakelijke klant kan u naam, ondernemingsnummer en adres laten invullen uit het openbare ondernemingsregister (KBO) — zie sectie 3. Via de stemassistent kan Cooper ontbrekende contactgegevens van een onderneming (telefoon, e-mail) ook op het internet opzoeken; zie sectie 4.2.
Doel	Klantbeheer, facturatie, doorverwijzing naar uw map-app voor navigatie naar werven.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst tussen u en uw klant (u bent verwerkingsverantwoordelijke; Cooper is verwerker — artikel 6.1.b AVG en artikel 28 AVG).
Bewaartermijn	Zolang u uw klant niet verwijdert. Bij verwijdering: 90 dagen tot definitieve vernietiging. Uitzondering: als de klant gefactureerd werd, blijft het klantrecord bewaard zolang er facturen aan gekoppeld zijn (zie 2.5).

Aspect	Detail
Gedeeld met	Supabase (cloud-opslag). Naam, adres en factuurregels worden tijdens stemsessies naar het AI-model van Google gestuurd — waar dat model draait, leest u in sectie 4.1. Heeft een klant een Belgisch BTW-nummer, dan controleert Cooper de geldigheid ervan bij VIES, de btw-controledienst van de Europese Commissie; daarvoor gaat enkel dat nummer naar VIES (zie sectie 5.2).

Belangrijk: voer geen bijzondere persoonsgegevens (gezondheid, religie, vakbond, seksueel leven, biometrie of strafrechtelijke gegevens — artikel 9 en 10 AVG) in vrij-tekst velden zoals "notities" in. Cooper is niet ontworpen voor bijzondere categorieën en u bent als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk om deze data niet in te voeren.

2.4 Jobgegevens en GPS

Aspect	Detail
Welke gegevens	Opdrachtstitel, beschrijving, geplande tijd, werfadres, GPS-coördinaten van het werfadres, geofence-radius, tijdregistratie, gebruikte materialen, prijsafspraken.
Bron	Direct van u of via stemcommando's.
Doel	Opdrachtbeheer, tijdregistratie, herinneringen vóór en na een opdracht, synchronisatie met Google Agenda indien gekoppeld.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).
Bewaartermijn	Zolang u de opdracht niet verwijderd. Bij verwijdering: 90 dagen tot definitieve vernietiging.
Gedeeld met	Supabase. Uw kringleden, indien u er heeft (zie sectie 5.4). Optioneel Google Agenda, alleen indien u die koppeling heeft geactiveerd — de agenda-afspraken worden dan door onze servers aangemaakt, ook wanneer uw toestel uit staat, en bij een kring gebeurt dat voor de agenda van het kringlid aan wie de opdracht toebehoort.

Twee soorten opdracht-meldingen, met verschillende privacy-eigenschappen:

1. **Aankomst-herinnering vóór een opdracht** — een tijd-gebaseerde notificatie die vóór de geplande starttijd verschijnt, standaard **15 minuten** op voorhand; die voorlooptijd kiest u zelf in Instellingen. Dit is een lokale ingeplande herinnering, **geen GPS**: Cooper detecteert niet of u effectief op de werf bent.
2. **Vertrek-melding na een opdracht** — een GPS-gebaseerde melding die afgaat wanneer u de werf verlaat. **Cooper schakelt de GPS-bewaking rond een werf alleen in op het moment dat u een opdracht-timer start**, en schakelt ze weer uit zodra u de timer pauzeert of stopt. Tussendoor wordt uw locatie niet door Cooper bewaakt. De detectie zelf gebeurt op uw toestel via de OS-systeemdienst (geofence) — uw continue GPS-locatie verlaat het toestel niet.

2.5 Facturen en offertes

Aspect	Detail
Welke gegevens	Factuurnummer, datum, bedragen, BTW-tarieven, klantgegevens (snapshot), uw bedrijfsgegevens (snapshot), factuurregels, wettelijke vermeldingen, gegenereerde PDF en, bij een zakelijke klant, een gestructureerd UBL-bestand (EN 16931) als bijlage.
Bron	Direct van u of via stemcommando's.
Doel	Wettelijke facturatie aan uw klanten.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG) en wettelijke verplichting (artikel 6.1.c AVG: artikel 60 BTW-Wetboek).
Bewaartermijn	Zolang uw account bestaat. Facturen vallen niet onder de opruiming van verwijderde gegevens na 90 dagen (sectie 7). De wettelijke bewaarplicht voor uw facturen (artikel 60 BTW-Wetboek: tien jaar, te rekenen vanaf 1 januari van het jaar na de uitreiking) rust op u als BTW-plichtige, niet op Cooper. Beëindigt u uw account, dan bezorgen wij u op uw vraag, vóór de verwijdering, een kopie van uw facturen; daarna wissen wij ze samen met uw andere gegevens (zie sectie 7). Zodra een factuur is verstuurd, kan u de inhoud (regels, bedragen, klantgegevens) niet meer wijzigen en kan u de factuur niet meer verwijderen — ook niet via de stem-assistent. Status-overgangen (bv. "verzonden" → "betaald") blijven wel mogelijk. Dit is een bewuste beveiliging om de fiscale traceerbaarheid van uw uitgaande facturatie te garanderen.
Gedeeld met	Supabase Storage (factuur-PDF's). Verstuurt u een factuur of offerte per e-mail, dan verzendt Cooper die namens u via Brevo vanaf haar eigen verzendadres <code>post@tx.getcooper.ai</code> , met uw bedrijfsnaam gevolgd door "via Cooper" als afzendernaam en uw bedrijfs-e-mailadres als antwoordadres. Brevo ontvangt daarbij de naam en het e-mailadres van uw klant, de begeleidende tekst en de bijlagen: de PDF, bij een zakelijke klant het UBL-bestand, en — als u ze meestuurt — uw eigen algemene voorwaarden. Staat de schakelaar "kopie naar mijzelf" in Instellingen aan, dan gaat een kopie in BCC naar uw eigen bedrijfs-e-mailadres. Heeft u in Instellingen een BCC-adres voor uw boekhouding ingesteld (zie 5.2), dan gaat elke factuur ook daarnaar in BCC — dat kan een boekhouder of een boekhoudpakket van een derde partij zijn; offertes gaan niet naar dat adres.

Antwoordt uw klant op het verzendadres van Cooper? Het verzendadres `post@tx.getcooper.ai` wordt door niemand gelezen. Antwoordt een klant toch op dat adres in plaats van op uw bedrijfs-e-mailadres, dan ontvangt Brevo dat bericht en stuurt Cooper automatisch één keer terug: "Dit adres wordt niet gelezen. Antwoord rechtstreeks aan" uw bedrijfsnaam "op" uw bedrijfs-e-mailadres. Hoort het bericht niet bij een factuur of offerte die Cooper verstuurde, dan noemt dat antwoord geen bedrijfsnaam of adres. Om hetzelfde bericht niet twee keer te beantwoorden en een afzender hoogstens één automatisch antwoord per 24 uur te sturen, bewaart Cooper per binnengekomen bericht alleen het e-mailadres van de afzender, de technische berichtcode en het tijdstip — niet de inhoud. Die gegevens worden na **90 dagen** automatisch verwijderd. Het bericht zelf stuurt Cooper niet naar u door: uw klant bereikt u via het adres dat het antwoord hem geeft.

2.6 Voorraadbeheer

Aspect	Detail
Welke gegevens	Itemnaam, SKU, categorie, voorraadniveau, prijzen, optioneel leverancier (mogelijk een persoonsnaam bij kleine zelfstandigen).
Bron	Direct van u of via Excel/CSV-import.
Doel	Voorraadbeheer, materiaal koppeling aan jobs en facturen.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).
Bewaartermijn	Zolang u het item niet verwijderd. Bij verwijdering: 90 dagen tot definitieve vernietiging.
Gedeeld met	Supabase.

2.7 AI-stemassistent en agent-geheugen

Aspect	Detail
Welke gegevens	Audio-stream van uw stem (16 kHz PCM in / 24 kHz PCM uit), de inhoud van het systeemprompt dat we naar Google sturen (incl. relevante klant-, opdracht- en factuurcontext van het scherm waar u op staat), de tool-aanroepen die de AI uitvoert, en herinneringen die de AI bewaart over uw voorkeuren.
Bron	Direct van u tijdens een actieve stemsessie.
Doel	De stem-functionaliteit leveren — Cooper's kernfunctie.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG) — de stemassistent is geen optionele extra maar Cooper's hoofdfunctie. Voor het agent-geheugen geldt daarnaast uw toestemming (artikel 6.1.a AVG) via de instelling "Agent-geheugen" — standaard ingeschakeld, uitschakelbaar in Instellingen.
Bewaartermijn	Audio: wordt door Cooper niet opgeslagen — niet op uw toestel en niet op onze servers. Het is een real-time stream. Google verwerkt de audio in real-time en gebruikt ze contractueel niet voor het trainen van algemene AI-modellen (zie sectie 4.3). Transcripten: worden niet opgeslagen. Zoekvragen op het internet: zoekt de assistent iets op via Google Search (sectie 4.2), dan bewaart Google de zoekvraag, de meegestuurde context en het resultaat dertig dagen — dat is een termijn van Google, niet van Cooper. Telemetrie (sessie-tellers zoals duur, aantal tokens, kostschatting en de namen van de uitgevoerde acties — geen audio, geen transcript, geen argumenten of resultaten van die acties): 24 maanden , waarna een wekelijkse serveropdracht ze automatisch verwijderd. Het Cooper-team kan deze telemetrie raadplegen via een interne service-rol om kosten en stabiliteit te bewaken — toegang is beperkt tot personeel met een legitieme reden. Agent-geheugen: zolang u het niet wist via Instellingen → Agent Geheugen → "Wis alle herinneringen". Wat de assistent effectief wijzigt, wordt apart gelogd — zie sectie 2.12.
Gedeeld met	Google — het spraakmodel van Gemini Live, en Google Search wanneer de assistent iets op het internet opzoekt. Zie het kader in sectie 4.1 voor waar die verwerking op dit ogenblik gebeurt.

Geen biometrische identificatie. Wij gebruiken uw stem niet om u als persoon te identificeren. Er is

geen sprake van biometrische verwerking in de zin van artikel 9 AVG.

Geen modeltraining op uw gegevens. De voorwaarden van Google voor betaald gebruik van het spraakmodel verbieden het gebruik van uw invoer en de antwoorden voor het verbeteren van Google's producten, en onderwerpen de verwerking aan Google's verwerkersovereenkomst (*Data Processing Addendum for Products Where Google is a Data Processor*). Cooper gebruikt daarvoor een betaalde sleutel, zodat die garantie geldt op elk pad uit sectie 4.1.

Geen geautomatiseerde besluitvorming. Elke wijziging die de AI voorstelt (een factuur opmaken, een klant aanpassen, een verwijderactie) vereist uw expliciete bevestiging. Er is dus geen geautomatiseerde besluitvorming met rechtsgevolg in de zin van artikel 22 AVG.

2.8 Bug-rapporten en feedback

Aspect	Detail
Welke gegevens	Titel, beschrijving (vrije tekst — voer hier geen klantgegevens in), apparaat-metadata (model, OS-versie, type — zonder unieke device-IDs), app-metadata (versie, build), optionele schermafbeelding.
Bron	Direct van u via "Bug rapporteren" of "Functie aanvragen".
Doel	Productverbetering en bug-tracking.
Rechtsgrond	Gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG): wij hebben er belang bij Cooper te verbeteren, u heeft er belang bij dat het werkt.
Bewaartermijn	De melding zelf bewaren wij op onze servers zolang uw account bestaat, zodat wij terugkerende problemen en wensen kunnen herkennen; verwijdt u uw account, dan gaat ze mee weg. De schermafbeelding kan gegevens van uw klanten tonen en verwijderen wij daarom automatisch 12 maanden na het indienen. Op uw toestel ruimt de app haar lokale kopie na 90 dagen op.
Gedeeld met	Supabase (databank en, voor de schermafbeelding, bestandsopslag).

2.9 Diagnostiek en foutrapportering (telemetrie)

Aspect	Detail
Welke gegevens	Gebruiksstatistieken (welke functies, hoe vaak, welke fouten). De gebeurtenissen zelf dragen géén persoonsgegevens (op één uitzondering bij de stemassistent na, zie sectie 10.2): waar er een identificatie in zou komen, staat vóór verzending een SHA-256-hash van uw gebruikers-ID. Aan uw profiel bij PostHog hangt daarnaast uw aanmeld-e-mailadres , zodat wij u bij een supportvraag kunnen terugvinden zonder in onze databank te zoeken; naar Sentry gaat uitsluitend de hash. Een foutmelding bij Sentry bevat technische kenmerken zoals het toestelmodel, het besturingssysteem en de app-versie, maar geen request-bodies; Sentry ontvangt technisch het IP-adres van de verbinding, maar bewaart dat niet en

Aspect	Detail
	bewaart er ook geen locatie van, en evenmin een unieke toestelcode of de naam van uw toestel (zie sectie 10.2). Werkt u in de browser, dan komen hier schermopnames bij — zie het kader onder deze tabel.
Bron	Automatisch tijdens app-gebruik.
Doel	Productverbetering, foutopsporing en kostmonitoring — noodzakelijk om Cooper stabiel, bruikbaar en betaalbaar te houden. De motivering staat voluit in sectie 10.
Rechtsgrond	Gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG). Onze belangenafweging is opgenomen in sectie 10. U kan op elk moment bezwaar maken (artikel 21 AVG) via info@getcooper.ai .
Bewaartermijn	PostHog: ons PostHog-abonnement heeft een bewaartermijn van één jaar: oudere gegevens zijn dan niet meer opvraagbaar en PostHog kan ze definitief verwijderen, maar een verwijdering op een vaste datum garandeert PostHog niet. Wij gebruiken enkel de gegevens van het laatste jaar en laten bij beëindiging van uw account op verzoek uw gehashte identifieer, uw e-mailadres en de bijhorende gegevens verwijderen (zie sectie 10.4). Schermopnames bewaart PostHog dertig dagen. Sentry: volgens de standaardtermijnen van Sentry (typisch 30-90 dagen, afhankelijk van het plan).
Gedeeld met	PostHog (EU-server eu.i.posthog.com) en Sentry (EU-server *.ingest.de.sentry.io , Frankfurt).

Schermopnames op de webversie. Werkt u met Cooper in de browser op app.getcooper.ai, dan maakt PostHog een opname van wat er op dat scherm gebeurt: welke pagina's u opent, waar u klikt en hoe u door de app beweegt. In de mobiele app gebeurt dit **niet**, en op onze publieke website getcooper.ai evenmin.

Wat er op dat scherm staat, gaat niet mee. Alle tekst en alle invoervelden worden onleesbaar gemaakt vóór de opname uw browser verlaat. Klantnamen, adressen, bedragen en factuurregels zijn in de opname dus niet te lezen; wat overblijft is de vorm van het scherm en wat u ermee deed. Het netwerkverkeer van de webversie — welke adressen de app op de achtergrond opvraagt — wordt niet mee opgenomen. Wij gebruiken die opnames uitsluitend om te zien waar iemand vastloopt, nooit om mee te kijken met wat u invoert.

Deze opnames vallen onder dezelfde rechtsgrond, hetzelfde bezwaarrecht en dezelfde subverwerker als de rest van deze sectie.

2.10 Optionele Google-Agenda-koppeling

Aspect	Detail
Welke gegevens	De opdrachttitle, beschrijving, locatie en geplande tijd die Cooper als afspraak in uw agenda zet. Daarnaast bewaren onze servers een versleutelde toegangssleutel van Google (een zogenaamde <i>refresh token</i>), zodat Cooper uw agenda ook kan bijwerken wanneer uw toestel uit staat. Die sleutel is versleuteld opgeslagen (AES-256-GCM) en is voor uw toestel en voor andere gebruikers niet leesbaar.

Aspect	Detail
Bron	Uitsluitend nadat u de koppeling expliciet activeert via Instellingen → Koppelingen (of de stap "Koppelingen" tijdens de onboarding), met de toestemmingsstap van Google (Google Sign-In).
Doel	Uw geplande opdrachten als afspraak in uw Google Agenda plaatsen. Cooper vraagt geen toegang tot uw mailbox: facturen en offertes verstuurt Cooper zelf via Brevo (zie 2.5).
Rechtsgrond	Uw toestemming (artikel 6.1.a AVG) via de Google OAuth-flow.
Bewaartermijn	Zolang de koppeling actief is. U kan de koppeling op elk moment intrekken: bij het ontkoppelen trekt Cooper de toegang bij Google in en wist zij de bewaarde sleutel. Bij verwijdering van uw account verdwijnt de sleutel mee.
Gedeeld met	Google (Calendar).

In de webversie. Bij het laden van de webversie haalt de browser een Google-script op dat nodig is voor de agenda-koppeling; Google ontvangt daarbij het IP-adres van de bezoeker, ook wanneer u de koppeling niet gebruikt (zie Google Sign-In in sectie 5.1).

De import van uw telefooncontacten is geen Google-functie: die leest uw contacten lokaal op uw toestel, en alleen de contacten die u selecteert worden klant (zie sectie 2.3 en 3).

Google API Services User Data Policy: Het gebruik en de overdracht door Cooper van informatie die is ontvangen via Google API's naar enige andere app, voldoet aan het Google API Services User Data Policy, inclusief de vereisten voor Beperkt Gebruik (Limited Use requirements). *(Cooper's use and transfer to any other app of information received from Google APIs will adhere to the Google API Services User Data Policy, including the Limited Use requirements.)*

2.11 Demo-gegevens en contactopvolging

Wie Cooper leert kennen, kan dat op drie manieren: de demo in de mobiele app uitproberen, zich op het slotscherm van die demo aanmelden, of zich aanmelden via het formulier op onze website. Daarnaast houden wij per toestel bij hoeveel demo's er gestart werden. Elk van die vier heeft zijn eigen gegevens en zijn eigen bewaartermijn. In alle gevallen wissen wij uw gegevens eerder op eenvoudig verzoek via info@getcooper.ai.

a) De demo zelf

Aspect	Detail
Welke gegevens	Zaaknaam, gemeente, e-mailadres, gekozen sector, hoe u Cooper vond (kanaal), of u op de hoogte gehouden wil worden ("Hou me op de hoogte over Cooper"), en het verloop van uw demo (start, bereikte stap, afloop).
Bron	Direct van u, op het demo-startscherm in de mobiele app.

Aspect	Detail
Doel	Uw demo-omgeving klaarzetten, de voorbeeldfactuur bezorgen, en u nadien persoonlijk contacteren over Cooper.
Rechtsgrond	Uitvoering op uw verzoek (artikel 6.1.b AVG) voor de demo zelf; gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG) voor de commerciële opvolging van een zakelijke prospect. U kan op elk moment bezwaar maken via info@getcooper.ai .
Bewaartermijn	24 maanden na uw laatste activiteit, daarna automatische verwijdering — tenzij u zich nadien aanmeldt (b of c), dan geldt die termijn. De demo-omgeving zelf en alles wat u erin aanmaakt, verdwijnen binnen vierentwintig uur (artikel 3.6 van de Algemene Voorwaarden).
Gedeeld met	Supabase (opslag) en Brevo (bezorging van de voorbeeldfactuur op uw e-mailadres).

b) Aanmelding op het slotscherm van de demo

Aspect	Detail
Welke gegevens	Uw naam, telefoonnummer en e-mailadres, bovenop de gegevens van uw demo (a).
Bron	Direct van u, op het slotscherm van de demo in de mobiele app.
Doel	U persoonlijk contacteren over een Cooper-account. Wij sturen onszelf een melding, zodat uw aanmelding niet blijft liggen.
Rechtsgrond	Uitvoering op uw verzoek (artikel 6.1.b AVG); gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG) voor de commerciële opvolging. U kan op elk moment bezwaar maken via info@getcooper.ai .
Bewaartermijn	Drie jaar na uw laatste contact met ons , daarna automatische verwijdering; eerder op verzoek. Wordt u klant, dan valt uw aanmelding onder uw account.
Gedeeld met	Supabase (opslag) en Brevo (bezorging van de melding aan ons). Heeft u op het demo-startscherm aangevinkt dat wij u op de hoogte mogen houden, dan zet Cooper uw naam, e-mailadres, telefoonnummer, zaaknaam, gemeente en hoe u Cooper vond ook als contact in onze aanmeldlijst bij Brevo. Daar blijven ze tot u ons vraagt ze te verwijderen.

c) Aanmelding via de website

Aspect	Detail
Welke gegevens	Uw naam, e-mailadres, telefoonnummer, bedrijfsnaam, uw stiel(en), hoe u Cooper vond en, als u dat invult, wie u aanbracht.
Bron	Direct van u, op het aanmeldformulier op getcooper.ai/beta .
Doel	U persoonlijk contacteren over een Cooper-account. Wij sturen u meteen een bevestiging en onszelf een melding, zodat uw aanvraag niet blijft liggen.

Aspect	Detail
Rechtsgrond	Uitvoering op uw verzoek (artikel 6.1.b AVG); gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG) voor de commerciële opvolging. U kan op elk moment bezwaar maken via info@getcooper.ai .
Bewaartermijn	Drie jaar na uw laatste contact met ons , daarna automatische verwijdering; eerder op verzoek. Hebben wij uw aanmelding als klant geactiveerd, dan valt ze onder uw account.
Gedeeld met	Supabase (wat u op het formulier invult, komt eerst in onze eigen databank), Brevo (bezorging van de bevestiging en de melding, en — heeft u aangegeven dat wij u op de hoogte mogen houden — bewaring als contact in onze aanmeldijst, tot u ons vraagt u te verwijderen) en Cloudflare (verwerking van de formulierinzending en de geautomatiseerde botcontrole, die daarvoor uw IP-adres leest).

d) Demo-toestelcode

Aspect	Detail
Welke gegevens	Een willekeurige code die de app bij uw eerste demo zelf aanmaakt — niet afgeleid van uw toestel, uw serienummer of een reclame-ID — samen met het tijdstip en de gekozen sector van elke demo die op dat toestel gestart werd. De code blijft op uw toestel bewaard in de beveiligde sleutelopslag van het besturingssysteem; op een iPhone of iPad blijft ze daardoor ook na het verwijderen en opnieuw installeren van de app bestaan.
Bron	Automatisch, bij het starten van een demo in de mobiele app.
Doel	Misbruik van de gratis demo beperken: elke demo verbruikt betaalde spraaktijd, en per toestel kunnen hoogstens drie demo's gestart worden.
Rechtsgrond	Gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG): de demo gratis en voor iedereen beschikbaar houden zonder dat één toestel ze onbeperkt kan herstarten. U kan bezwaar maken via info@getcooper.ai .
Bewaartermijn	12 maanden na de start van de demo, daarna automatische verwijdering. De grens van drie demo's geldt daardoor per toestel per twaalf maanden.
Gedeeld met	Supabase (opslag). De code gaat niet naar Brevo, PostHog of Sentry.

2.12 Activiteitenlogboek van de stem-assistent

Aspect	Detail
Welke gegevens	Per wijziging die u via de stem-assistent doorvoert: welk soort record het betrof, een herkenbaar label (bijvoorbeeld de klantnaam), de handeling (aanmaken, wijzigen, verwijderen), het tijdstip, en een momentopname van het record vóór en na de wijziging. Die momentopname kan dus gegevens van uw klanten bevatten.
Bron	Automatisch, op het ogenblik dat de assistent een wijziging uitvoert.
Doel	U op de webversie live laten zien wat de assistent op uw telefoon heeft gedaan, zodat u het kan nakijken en aanvinken. Zonder dit logboek zou een handeling die u onderweg inspreekt op de computer onzichtbaar blijven tot de volledige synchronisatie rond is.

Aspect	Detail
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG) — het is de controlelaag onder de stem-functionaliteit.
Bewaartermijn	90 dagen , waarna een wekelijkse serveropdracht ze automatisch verwijdt.
Gedeeld met	Supabase (cloud-opslag). Dit logboek wordt niet naar Google of een andere subverwerker gestuurd.

2.13 Meting van uw bezoek aan onze website (Meta Pixel)

Deze verwerking hoort bij onze website `getcooper.ai`, net als het aanmeldformulier uit sectie 2.11. Zij staat volledig los van de diagnostiek in de app en de webversie (sectie 2.9 en sectie 10). Het is niet de enige meting op de website: met een aparte toestemming verzamelen wij er ook statistieken over het websitebezoek, beschreven in sectie 2.14.

Aspect	Detail
Welke gegevens	Uw IP-adres, gegevens over uw browser en uw toestel, de pagina die u bekijkt, en de Facebook-cookies die eventueel al in uw browser staan. Daarbovenop registreren wij welke stappen u op de website zet op weg naar een aanmelding: een paginaweergave, welke onderdelen u opent, welke knoppen u aanklikt om Cooper te bekijken of te proberen, het openen van de aanmeldpagina, het beginnen aan een aanmelding, en — enkel na een geslaagde aanmelding via het formulier — de aanmelding zelf.
Bron	Automatisch tijdens uw bezoek aan <code>getcooper.ai</code> , maar uitsluitend nadat u op de cookiebanner uitdrukkelijk toestemming geeft voor marketingcookies . Geeft u die toestemming niet, dan wordt het meetscript niet geladen en gebeurt er geen meting.
Doel	Metten hoe bezoekers onze website gebruiken en welke stappen tot een aanmelding leiden, zodat wij het bereik en de doeltreffendheid van onze campagnes kunnen beoordelen.
Rechtsgrond	Uw toestemming (artikel 6.1.a AVG). U kan die op elk moment intrekken via de cookie-instellingen op de website; vanaf dat ogenblik wordt het script niet meer geladen.
Bewaartermijn	Meta bewaart deze gegevens volgens zijn eigen beleid — de termijnen staan in het privacy- en cookiebeleid van Meta, niet bij ons. Cooper bewaart zelf geen kopie van deze meetgegevens.
Gedeeld met	Meta Platforms Ireland Limited (Dublin, Ierland). Meta ontvangt deze gegevens niet als subverwerker in onze opdracht, maar bepaalt zelf mee waarvoor het ze gebruikt — zie sectie 5.5. De gegevens worden daarbij doorgegeven naar de Verenigde Staten (zie sectie 6).

Dit gebeurt alleen op onze website, niet in Cooper zelf. In de mobiele app en in de webversie op `app.getcooper.ai` draait geen meetscript van Meta. Uw klanten, opdrachten, facturen en stem komen hier dus niet in voor: het gaat uitsluitend om uw bezoek aan de publieke website.

2.14 Statistieken over uw bezoek aan onze website (PostHog)

Ook deze verwerking hoort bij onze website `getcooper.ai`. Zij staat los van de meting voor onze campagnes uit sectie 2.13: op de cookiebanner geeft u er een aparte toestemming voor, onder "statistieken". Wij gebruiken hiervoor hetzelfde PostHog-project als voor de diagnostiek in de app en de webversie (sectie 2.9 en sectie 10), maar met een ander doel en een andere rechtsgrond: die diagnostiek steunt op gerechtvaardigd belang, deze websitestatistieken uitsluitend op uw toestemming.

Aspect	Detail
Welke gegevens	Het adres van de pagina die u bekijkt (met eventuele campagnecodes in dat adres, zoals <code>utm_source</code> of <code>fbclid</code>), de pagina waarvan u kwam, de kenmerken die uw browser zelf meestuurt (browser, besturingssysteem, soort toestel, schermgrootte, taalinstelling en tijdzone), en een willekeurige, pseudonieme code voor uw browser en voor uw bezoek, die in de <i>localStorage</i> en de <i>sessionStorage</i> van uw browser wordt bewaard. Daarbovenop registreren wij welke stappen u op de website zet op weg naar een aanmelding: een klik op "Probeer Cooper", "Hoe het werkt" of de prijslink, het bekijken van de prijssectie, het beginnen aan het aanmeldformulier en een geslaagde aanmelding. Uit uw IP-adres leidt PostHog bij ontvangst uw locatie af: land, regio, gemeente en postcode; het IP-adres zelf wordt niet bewaard.
Bron	Automatisch tijdens uw bezoek aan <code>getcooper.ai</code> , maar uitsluitend nadat u op de cookiebanner uitdrukkelijk toestemming geeft voor statistieken . Geeft u die toestemming niet, dan wordt het meetscript niet eens gedownload en wordt er niets op uw toestel bewaard.
Doel	Begrijpen hoe bezoekers onze website gebruiken en welke pagina's en stappen tot een aanmelding leiden, zodat wij de website kunnen verbeteren.
Rechtsgrond	Uw toestemming (artikel 6.1.a AVG). Wij onthouden uw keuze zes maanden en vragen ze daarna opnieuw. U kan uw toestemming op elk moment intrekken via "Cookievoorkeuren" onderaan elke pagina van de website; wij wissen dan wat de meting in uw browser bewaarde en laden de pagina opnieuw, zodat de meting meteen stopt.
Bewaartermijn	Ons PostHog-abonnement heeft een bewaartermijn van één jaar: oudere meetgegevens zijn dan niet meer opvraagbaar en PostHog kan ze definitief verwijderen, maar een verwijdering op een vaste datum garandeert PostHog niet. Wij gebruiken enkel de gegevens van het laatste jaar . De gegevens hangen enkel aan een willekeurige code, niet aan uw naam, e-mailadres of IP-adres. Welke items de meting in uw browser bewaart en hoe lang, staat in ons cookiebeleid op <code>getcooper.ai/cookiebeleid</code> .
Gedeeld met	PostHog Inc., als subverwerker in onze opdracht, in zijn EU-datacenter in Frankfurt (Duitsland) — zie sectie 5.1. De gegevens gaan eerst via ons eigen domein (<code>getcooper.ai/ingest</code>), dat bij Cloudflare draait, en pas daarna naar PostHog.

Dit gebeurt alleen op onze website, en zonder u te identificeren. Wat u in het aanmeldformulier invult, uw naam of e-mailadres, opnames van uw scherm, heatmaps en klikken buiten de stappen hierboven worden niet verzameld. Uw bezoek aan de website wordt ook niet gekoppeld aan een account in de Cooper-app.

De website en de app delen wél hetzelfde PostHog-project. Wat de twee uit elkaar houdt is niet een aparte code maar een verschil in gedrag: de website **identificeert nooit** iemand — er hangt daar geen gebruikersnaam, e-mailadres of accountnummer aan wat gemeten wordt — terwijl de webversie op `app.getcooper.ai` u wél als ingelogde gebruiker herkent (zie sectie 2.9). Een bezoek aan de website valt daardoor niet aan uw account te koppelen.

2.15 Foto's en bestanden bij opdrachten en klanten

Aspect	Detail
Welke gegevens	Foto's die u met de camera neemt of uit uw galerij kiest, en PDF-bestanden (bijvoorbeeld plannen of tekeningen), die u bij een opdracht of een klant oplaadt — met de bestandsnaam, een optionele omschrijving, een categorie, en wie het bestand oplaadde. Een foto kan afbeelden wat er op een werf te zien is, en kan de gegevens bevatten die uw toestel zelf in het fotobestand opneemt, zoals het tijdstip en — als uw camera dat bijhoudt — de plaats van opname.
Bron	Direct van u, in de mobiele app of de webversie.
Doel	Uw opdrachten en klanten documenteren.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG). Voor de personen die op uw foto's of in uw bestanden voorkomen, bent u de verwerkingsverantwoordelijke; Cooper is verwerker.
Bewaartermijn	Zolang u het bestand niet verwijderd. Bij verwijdering: 90 dagen tot definitieve vernietiging.
Gedeeld met	Supabase (bestandsopslag). Uw kringleden, indien u er heeft (zie sectie 5.4). Deze bestanden worden niet naar het spraakmodel van Google gestuurd.

3. Bron van de gegevens

Wij verzamelen uw gegevens (en die van uw klanten) op de volgende manieren:

1. **Direct van u** — wanneer u Cooper installeert, gegevens invoert, of stem-commando's uitspreekt.
2. **Van uw telefoon** — wanneer u expliciet kiest om contacten te importeren (`flutter_contacts` -toegang). Lezing gebeurt lokaal; alleen de rijen die u selecteert worden klanten.
3. **Via Excel- of CSV-import** — wanneer u een bestand uploadt dat de kolomtitels van ons sjabloon volgt. Het inlezen gebeurt volledig op uw eigen toestel; er wordt voor deze functie niets naar een AI-model of een andere server gestuurd.
4. **Via Google OAuth** — wanneer u Google Agenda koppelt. U geeft hierbij specifieke toestemmingen (scopes) die u op elk moment kan intrekken via uw Google-account.
5. **Uit het openbare ondernemingsregister (KBO)** — wanneer u een zakelijke klant opzoekt, in het klantformulier of via de stemassistent. Cooper bewaart daarvoor zelf een kopie van de openbare gegevens die de Kruispuntbank van Ondernemingen als open data ter beschikking stelt

(ondernemingsnaam, ondernemingsnummer en adres, ook van eenmanszaken), en zoekt daarin. Alleen de onderneming die u kiest, wordt klant.

6. **Van het internet, via de stemassistent** — ontbreekt bij een gekozen onderneming een telefoonnummer of e-mailadres, dan kan de assistent dat via Google Search opzoeken en u voorleggen vóór het wordt opgeslagen (zie sectie 4.2).
 7. **Onrechtstreeks van uw klanten** — als u klantgegevens invoert die afkomstig zijn van een derde (bijvoorbeeld een visitekaartje), bent u als verwerkingsverantwoordelijke verplicht om die personen daarover te informeren. Wij voorzien hiervoor geen rechtstreeks contactkanaal (artikel 14.5 AVG voorziet uitzonderingen wanneer rechtstreekse informatie onmogelijk of onevenredig moeilijk is).
-

4. AI-functies en stemverwerking

Cooper is een **voice-first agentic** applicatie. De stem-assistent is geen extra knop — het is de hoofdmanier om met de app te werken. Hierdoor staat AI-verwerking centraal in deze privacyverklaring.

U communiceert met een AI-systeem (Google Gemini Live), niet met een mens.

4.1 Hoe de stemassistent werkt

Wanneer u de stem-knop indrukt, gebeurt het volgende:

1. Uw microfoon wordt geactiveerd (na uw toestemming op besturingssysteem-niveau).
2. Uw stem wordt **rechtstreeks doorgestreamd** naar het spraakmodel van Google, via een versleutelde verbinding (WSS/TLS). Waar dat model draait, leest u in het kader hieronder.
3. **Cooper bewaart geen audio** — niet op uw toestel en niet op onze servers. Google verwerkt de audio in real-time en gebruikt ze contractueel niet voor het trainen van algemene AI-modellen.
4. Het AI-model interpreteert uw vraag en reageert in spraak die rechtstreeks wordt afgespeeld.
5. Wanneer de AI een actie wil uitvoeren (een factuur opstellen, een klant zoeken, etc.), gebeurt dit via "tool-aanroepen" — gestructureerde berichten die Cooper omzet in app-acties.

Waar de spraakverwerking op dit ogenblik gebeurt — lees dit.

Cooper is gebouwd op **Google Cloud Vertex AI in de regio europe-west1 (België)**, en daar hoort de spraakverwerking thuis: één regio, binnen de Europese Economische Ruimte.

Het spraakmodel dat Cooper vandaag gebruikt, stelt Google in die regio nog niet beschikbaar. **Zolang dat zo is, loopt uw stemsessie over het algemene Gemini-endpoint van Google**, dat niet aan één regio gebonden is. Concreet betekent dat: uw stem en de schermcontext die met de sessie meegaat, kunnen tijdens deze overgangsfase ook buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt — in

de praktijk in de Verenigde Staten. De waarborgen daarvoor zijn dezelfde als bij onze andere Google-diensten: het EU-US Data Privacy Framework en de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie (zie sectie 6).

Wat op beide paden geldt: Cooper bewaart geen audio, wij gebruiken een **betalde** Google Cloud-sleutel, en Google gebruikt uw invoer contractueel niet om zijn modellen te trainen.

Zodra het model in `europa-west1` beschikbaar is, keert de spraakverwerking terug naar België. Wij passen deze verklaring dan aan en vermelden de wijziging in de versiehistoriek op onze website.

4.2 Wat sturen we naar het spraakmodel?

Tijdens een actieve stemsessie sturen wij — naast uw audio — een gestructureerd **systeemprompt** naar Google. Dit prompt bevat:

- De Vlaamse persoonlijkheid en gedragsregels van de assistent.
- Datum, tijd en het scherm waarop u zich bevindt.
- Relevante context: als u op een klantenscherm staat, sturen we de naam, adres en relevante details van die klant; als u aan een factuur werkt, de factuurregels en bedragen.
- Uw uurtarief en relevante bedrijfsinstellingen (geen IBAN, geen wachtwoord).
- Bewaarde herinneringen van de assistent over uw voorkeuren (indien u Agent-geheugen heeft ingeschakeld).

Tool-aanroepen en hun resultaten kunnen klantgegevens bevatten. Zij volgen hetzelfde pad als uw stem — zie het kader in sectie 4.1.

Opzoeken op het internet (Google Search). De assistent kan iets opzoeken op het internet wanneer uw vraag dat nodig maakt en het binnen uw vak valt: materiaalprijzen en leveranciers, technische informatie, normen, premies en regelgeving, het weer voor uw planning, en de ontbrekende telefoon of e-mail van een onderneming die u als klant kiest. Voor uw eigen klanten, opdrachten en facturen zoekt de assistent niet op het internet, maar in Cooper zelf. Google voert die zoekopdracht uit binnen hetzelfde spraakmodel; de zoekvraag en de context die daarvoor nodig is, gaan dus naar Google, langs hetzelfde pad als uw stem. Voor deze functie bewaart Google de vraag, de meegestuurde context en het resultaat **dertig dagen**, om de zoekresultaten te kunnen leveren en de systemen achter die functie te onderzoeken en te testen; bij betaald gebruik valt ook die verwerking onder dezelfde verwerkersovereenkomst als de rest van de spraaksessie (sectie 4.3). Vindt de assistent gegevens die in Cooper bewaard zouden worden, zoals het telefoonnummer van een nieuwe klant, dan legt hij ze u eerst voor; ze worden pas opgeslagen na uw bevestiging.

4.3 Geen training, geen biometrie, geen geautomatiseerde besluitvorming

- **Geen training:** Google gebruikt uw gegevens niet voor het trainen van zijn algemene AI-modellen. Dat is een contractuele garantie uit de voorwaarden van Google voor betaald gebruik van zijn AI-diensten, die de verwerking onderwerpen aan Google's verwerkersovereenkomst (*Data Processing Addendum*

for Products Where Google is a Data Processor), en ze geldt op beide paden uit sectie 4.1 omdat Cooper een betaalde Google Cloud-sleutel gebruikt.

- **Geen biometrische identificatie:** wij vergelijken uw stem niet met een database om u te identificeren. We verwerken alleen wat u zegt, niet wie u bent als spreker.
- **Geen geautomatiseerd besluit met rechtsgevolg:** elke actie die uw bedrijf, uw klant of uw geld raakt — een factuur, een verwijdering, een verzending — vereist uw expliciete mondelinge of getypte bevestiging.

4.4 Agent-geheugen

De assistent kan herinneringen opslaan zoals "voorkeur voor 's morgens werken" of "klant X heeft een hond op de werf". Dit verbetert toekomstige gesprekken.

- Standaard staat agent-geheugen **ingeschakeld**.
- U kan het uitschakelen via **Instellingen** → **Agent Geheugen** → **toggle**. Zet u de schakelaar uit, dan slaat de assistent niets nieuws meer op **en gebruikt hij bestaande herinneringen ook niet meer:** vanaf uw volgende spraaksessie of herverbinding gaan ze niet meer mee naar het spraakmodel. Ze blijven wel bewaard tot u ze wist.
- U kan alle bestaande herinneringen wissen via **Instellingen** → **Agent Geheugen** → **"Wis alle herinneringen"**. Uitschakelen en wissen zijn dus twee aparte handelingen: de eerste is omkeerbaar, de tweede niet.

4.5 De import van uw klanten- en artikelbestand gebruikt géén AI

Wanneer u een Excel- of CSV-bestand met klanten of voorraad importeert, leest Cooper de kolommen uit op basis van de vaste titels van ons sjabloon. Dat gebeurt **volledig op uw eigen toestel:** er gaat voor deze functie geen enkele rij naar een AI-model of naar onze servers. Herkent Cooper een kolom niet, dan stopt de import met de melding welke kolom afwijkt — er wordt niet geraden.

4.6 Verantwoordelijkheid voor AI-output

AI-modellen kunnen fouten maken (verkeerde namen, verkeerde BTW-tarieven, foute adressen). **Wij raden u sterk aan elke AI-output te controleren vóór u die naar derden communiceert** — vooral facturen, offertes en mailverzendingsen. U blijft als gebruiker verantwoordelijk voor de inhoudelijke en wettelijke juistheid van de stukken die u opmaakt en verstuurt.

5. Met wie delen we uw gegevens?

Wij delen uw gegevens **alleen met de subverwerkers die strikt nodig zijn** om Cooper te laten werken. Wij verkopen geen gegevens. De gegevens die u in Cooper invoert — uw klanten, uw opdrachten, uw facturen, uw stem — gebruiken wij nooit voor reclame. Op onze publieke website `getcooper.ai` meten wij wel het

bezoek — voor onze campagnes (sectie 2.13 en sectie 5.5) en voor statistieken over het gebruik van de website (sectie 2.14) — maar alleen als u daar op de cookiebanner toestemming voor geeft, apart per doel; dat staat los van de app.

5.1 Lijst van subverwerkers

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
Supabase Inc.	Backend-infrastructuur (database, opslag, authenticatie, realtime sync)	Servers in eu-west-1 (Ierland)	Nee — gegevens blijven binnen de EER	Supabase Data Processing Addendum + Standaardcontractbepalingen (SCC)
Brevo (Sendinblue GmbH)	Transactionele e-mail: verzending van uw facturen en offertes aan uw klanten, inclusief klantnaam, e-mailadres, documentinhoud en PDF — bij een zakelijke klant ook het UBL-bestand, en uw algemene voorwaarden als u die als bijlage meestuurt (zie sectie 2.5). Ontvangst van antwoorden die uw klanten naar het verzendadres van Cooper sturen, en het automatische antwoord daarop (zie het kader in sectie 2.5). Daarnaast: bezorging van de demo-voorbeeldfactuur, authenticatie-e-mails, de bevestiging en de melding na een aanmelding, en bewaring van aanmeldingen als contact in onze aanmeldlijst wanneer u aangaf op de hoogte	EU (Duitsland/Frankrijk)	Nee — gegevens blijven binnen de EU	Brevo Data Processing Agreement + SCC

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
	gehouden te willen worden (zie sectie 2.11)			
Cloudflare, Inc.	Hosting en levering van <code>getcooper.ai</code> en de webversie op <code>app.getcooper.ai</code> , DNS, en de verwerking van het aanmeldformulier. Ook de geautomatiseerde botcontrole op dat formulier (Cloudflare Turnstile), die daarvoor het IP-adres van de bezoeker leest en geen volgcookie plaatst	Wereldwijd netwerk; de EU-verzoeken worden binnen de EER afgehandeld	Ja, mogelijk buiten de EER	EU-US Data Privacy Framework (Cloudflare is gecertificeerd) + Cloudflare Data Processing Addendum + SCC
GitHub, Inc. (GitHub Actions)	Uitvoering van de dagelijkse geautomatiseerde back-up: kortstondige verwerking van een databankkopie en opslagbestanden op een geïsoleerde, tijdelijke build-server. De kopie wordt in dezelfde taak versleuteld en de tijdelijke server wordt daarna vernietigd.	Wereldwijd (o.a. Verenigde Staten)	Ja, mogelijk Verenigde Staten	EU-US Data Privacy Framework (GitHub is gecertificeerd) + GitHub Data Protection Agreement + SCC
Google Workspace (Drive)	Opslag van de dagelijkse back-upbestanden in de Workspace-omgeving van Cooper. De bestanden zijn vóór opslag client-side versleuteld — Google kan de inhoud niet lezen.	Wereldwijd	Ja, mogelijk Verenigde Staten	DPF + Google Workspace DPA + SCC
Google Cloud (Vertex AI / Gemini Live)	AI-stemverwerking, inclusief het opzoeken van informatie op het	Bestemd voor <code>europa-west1</code> (België); tijdens de overgangsfase uit sectie 4.1	Ja tijdens die overgangsfase — in de	EU-US Data Privacy Framework (DPF) + Google Data Processing Addendum

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
	internet via Google Search wanneer de assistent dat nodig heeft (zie sectie 4.2; Google bewaart die zoekopdrachten dertig dagen)	loopt de spraaksessie over Google's algemene Gemini-endpoint, dat niet aan één regio gebonden is	praktijk de Verenigde Staten; daarbuiten alleen mogelijke metadata-toegang via Google's wereldwijde infrastructuur	for Products Where Google is a Data Processor + SCC
Google Cloud (Places API)	Adres-autocompletie en adres → GPS-coördinaten via Google Places	Wereldwijd	Ja, mogelijk Verenigde Staten	DPF + DPA + SCC
Google (Calendar API)	Optionele agenda-synchronisatie: het plaatsen van uw geplande opdrachten als afspraak in uw Google Agenda (alleen indien u Google Agenda koppelt)	Wereldwijd	Ja, mogelijk Verenigde Staten	DPF + DPA + SCC + uw expliciete toestemming via OAuth
Google Sign-In	De toestemmingsstap voor de Google-Agenda-koppeling. Cooper gebruikt Google Sign-In niet om u aan te melden. Bij het laden van de webversie haalt de browser een Google-script op dat nodig is voor de agenda-koppeling; Google ontvangt daarbij het IP-adres van de bezoeker, ook wanneer u de koppeling niet gebruikt	Wereldwijd	Ja, mogelijk Verenigde Staten	DPF + DPA + SCC + uw expliciete toestemming
PostHog Inc.	Productanalytics in de app en de webversie — gerechtvaardigd belang (zie sectie 10).	EU-server eu.i.posthog.com (Duitsland)	Nee — gegevens blijven binnen de EU	PostHog DPA + SCC

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
	Daarnaast statistieken over het bezoek aan <code>getcooper.ai</code> , uitsluitend met uw toestemming (zie sectie 2.14)			
Sentry / Functional Software Inc.	Foutrapportering — gerechtvaardigd belang (zie sectie 10)	EU-server <code>*.ingest.de.sentry.io</code> (Frankfurt)	Nee — gegevens blijven binnen de EU	Sentry DPA + SCC
Apple / Google (App Stores)	App-distributie en push-notificaties (lokaal — geen externe push-server)	Wereldwijd	Ja	Standaard app-store privacyraamwerk

5.2 Andere ontvangers

- **Wettelijke verzoeken:** wij verstrekken gegevens aan bevoegde autoriteiten (politie, fiscus, rechtbank) wanneer een geldig juridisch bevel ons hiertoe verplicht.
- **VIES (Europese Commissie):** heeft een klant een Belgisch BTW-nummer, dan controleert Cooper de geldigheid ervan bij VIES, het btw-informatie-uitwisselingssysteem van de Europese Commissie. Daarvoor gaat enkel dat BTW-nummer naar VIES, vanaf onze servers; naam, adres of andere gegevens van uw klant gaan niet mee. VIES is een openbare dienst en geen subverwerker van Cooper.
- **Boekhouder of boekhoudpakket van de Gebruiker (optioneel):** als u in Instellingen een e-mailadres invult, sturen wij elke factuur die u verstuurt automatisch in BCC naar dat adres, samen met het UBL-bestand (zie 2.5). Offertes gaan niet naar dit adres. Het kan het adres van uw boekhouder zijn, of het forward-adres van een boekhoudpakket van een derde partij — bijvoorbeeld om uw facturen via Peppol te laten verzenden. **U bepaalt deze bestemming zelf;** Cooper voert enkel uit wat u in Instellingen heeft ingesteld. Het invullen van dit adres garandeert ons dat u over de nodige toestemming beschikt.
- **Geen verkoop van gegevens.** Wij verkopen, verhuren of verhandelen uw gegevens nooit aan derden.

5.3 Wijziging van subverwerkers

Wij brengen u **30 dagen vóór** een wijziging in onze subverwerkers op de hoogte via e-mail en een banner in de app. U heeft het recht hier bezwaar tegen te maken. Indien een bezwaar onverenigbaar is met de werking van Cooper, kunnen wij in onderling overleg de overeenkomst beëindigen.

5.4 Gedeelde toegang binnen een kring

Werkt u met een ploeg, dan kan u andere Cooper-gebruikers aan uw account koppelen. Die groep noemen wij uw **kring**. U beslist wie erbij komt en wie eruit gaat; wij voegen nooit uit onszelf iemand toe.

Een kringlid kan de volgende gegevens niet alleen bekijken maar ook aanpassen: uw klanten, uw opdrachten en de toewijzing ervan, tijdregistraties, het materiaalgebruik op een opdracht, uw voorraad, uw dienstencatalogus met de samenstelling ervan, uw kostposten, en de foto's, plannen en andere bestanden die bij een opdracht of klant zijn opgeladen.

Uw facturatie blijft van u. Facturen, offertes en de regels die daarop staan zijn voor een kringlid niet bereikbaar — niet op het scherm, niet via de stemassistent, en ook niet rechtstreeks in de databank. Hetzelfde geldt voor uw bedrijfsgegevens, uw factuurstellingen, uw IBAN en uw inloggegevens.

Omdat u door iemand toe te voegen ook de gegevens van úw klanten met die persoon deelt, blijft u daarvoor de verwerkingsverantwoordelijke. De **Verwerkersovereenkomst** beschrijft in sectie 5.5 wat dat concreet van u vraagt. Verwijdert u een lid uit uw kring, dan vervalt zijn toegang meteen.

5.5 Ontvangers die geen subverwerker zijn

Niet iedereen die gegevens van ons ontvangt, verwerkt ze in onze opdracht. Voor de meting van het bezoek aan onze website (sectie 2.13) bepaalt **Meta** zelf mee waarvoor en hoe die gegevens verwerkt worden. Meta is daardoor geen subverwerker in de zin van artikel 28 AVG en staat dus bewust niet in de lijst van sectie 5.1.

Concreet: voor het verzamelen en doorsturen van de gegevens op onze website treden wij en Meta samen op als **gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken** (artikel 26 AVG). Wat Meta daarna met die gegevens doet, bepaalt Meta alleen; daarvoor is Meta een **eigen verwerkingsverantwoordelijke** en geldt het privacybeleid van Meta.

Ontvanger	Dienst en rol	Welke gegevens	Vestiging en doorgifte	Rechtsgrond en waarborgen
Meta Platforms Ireland Limited — uw contractpartij als bezoeker uit de EU. De verwerking gebeurt mee door het Amerikaanse moederbedrijf Meta Platforms, Inc.	Meta Pixel: meting van het websitebezoek op <code>getcooper.ai</code> . Ontvanger en eigen verwerkingsverantwoordelijke, geen subverwerker van Cooper	IP-adres, browser- en apparaatgegevens, de bezochte pagina, de stap die u op weg naar een aanmelding zet, en eventuele Facebook-cookies in uw browser	Dublin (Ierland), met doorgifte naar de Verenigde Staten	Uw toestemming (artikel 6.1.a AVG), intrekbaar via de cookie-instellingen op de website + EU-US Data Privacy Framework (Meta Platforms, Inc. is gecertificeerd)

6. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Cooper streeft ernaar uw gegevens **binnen de EER** te verwerken. Voor onvermijdelijke doorgiften naar landen buiten de EER (vooral de Verenigde Staten — Google's wereldwijde infrastructuur) hanteren wij de volgende waarborgen:

- **Het EU-US Data Privacy Framework (DPF)** voor doorgiften naar Google, GitHub en Cloudflare: alle drie zijn gecertificeerd onder dit raamwerk dat de Europese Commissie op 10 juli 2023 als adequaat heeft erkend.
- **Standaardcontractbepalingen (SCC)** van de Europese Commissie van 4 juni 2021 als bijkomende waarborg voor alle subverwerkers met een Amerikaanse moedermaatschappij (Supabase, PostHog, Sentry, GitHub, Cloudflare).
- **Cloudflare, Inc.** (hosting en levering van de website en de webversie): verzoeken uit de EU worden binnen de EER afgehandeld, maar het wereldwijde netwerk van Cloudflare kan gegevens ook buiten de EER verwerken.
- **GitHub, Inc.** (dagelijkse back-up): DPF-gecertificeerd; de databankkopie bestaat slechts enkele minuten op een tijdelijke build-server en verlaat die uitsluitend in client-side versleutelde vorm.
- **De stem-assistent:** die hoort thuis in `europa-west1` (België), maar loopt tijdens de overgangsfase uit sectie 4.1 over Google's algemene Gemini-endpoint. Uw stem en de meegestuurde schermcontext — en de zoekvragen wanneer de assistent iets op het internet opzoekt (sectie 4.2) — kunnen dan buiten de EER worden verwerkt, gedekt door het DPF en de standaardcontractbepalingen. Uw opgeslagen gegevens blijven ondertussen onverminderd bij Supabase in Ierland.
- **De meting van ons websitebezoek (sectie 2.13):** de gegevens die Meta via de Meta Pixel ontvangt, gaan naar de Verenigde Staten. Meta Platforms, Inc. is gecertificeerd onder het EU-US Data Privacy Framework; uw contractpartij als EU-bezoeker is Meta Platforms Ireland Limited in Dublin. Deze doorgifte gebeurt **alleen** wanneer u op onze website toestemming geeft voor marketingcookies, en staat volledig los van de app en de webversie.
- **De statistieken over ons websitebezoek (sectie 2.14):** PostHog verwerkt ze in zijn EU-datacenter in Frankfurt. Omdat PostHog een Amerikaanse moedermaatschappij heeft, gelden ook hier de verwerkersovereenkomst met PostHog en de standaardcontractbepalingen hierboven. Voor het doorgeven via ons eigen domein, dat bij Cloudflare draait, geldt wat in sectie 5.1 over Cloudflare staat. Deze statistieken worden **alleen** verzameld wanneer u op onze website toestemming geeft voor statistieken.

7. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Categorie	Bewaartermijn
Actieve gegevens (klanten, opdrachten, voorraad, etc.)	Zolang u Cooper gebruikt en de records niet verwijdt.

Categorie	Bewaartermijn
Verwijderde gegevens (na zacht-verwijderen via UI)	90 dagen tot definitieve vernietiging.
Back-upkopieën (dagelijks, automatisch)	35 dagen rollend , daarna automatische verwijdering. Kopieën zijn client-side versleuteld. Gegevens die u wist, verdwijnen dus uiterlijk 35 dagen later ook uit alle back-upkopieën. (Supabase' eigen platform-back-ups: 7 dagen.)
Facturen en factuurregels	Zolang uw account bestaat; ze vallen niet onder de opruiming van verwijderde gegevens na 90 dagen. Verstuurde facturen kunnen niet meer worden verwijderd , ook niet door uzelf — dit is een bewuste beveiliging om de fiscale traceerbaarheid te garanderen. De wettelijke bewaarplicht (artikel 60 BTW-Wetboek) rust op u; zie het kader hieronder voor wat er bij beëindiging van uw account gebeurt.
Authenticatiegegevens	Zolang uw account actief is; bij verwijdering van uw account worden ze gewist.
Bug-rapporten en feedback	De melding: zolang uw account bestaat. De schermafbeelding: 12 maanden na het indienen. De lokale kopie op uw toestel: 90 dagen.
Antwoorden van uw klanten op het verzendadres van Cooper	Cooper bewaart alleen het afzenderadres, de technische berichtcode en het tijdstip, 90 dagen (zie 2.5). De inhoud van het bericht bewaart Cooper niet.
Google-toegangssleutel van de agenda-koppeling	Zolang de koppeling actief is; bij ontkoppelen of bij verwijdering van uw account gewist (zie 2.10).
Demo-gegevens (leads)	24 maanden na laatste activiteit, daarna automatische verwijdering; eerder op verzoek. Aanmeldingen op het slotscherm van de demo en via het formulier op de website: drie jaar na uw laatste contact met ons. Aanmeldingen die wij als klant hebben geactiveerd: zolang uw account bestaat (zie 2.11).
Demo-toestelcode	12 maanden na de start van de demo, daarna automatische verwijdering (zie 2.11).
Activiteitenlogboek van de stem-assistent	90 dagen (zie 2.12).
Diagnostiek en crashreports (PostHog/Sentry)	PostHog: bewaartermijn van ons abonnement één jaar, zonder gegarandeerde verwijdering op een vaste datum; wij gebruiken enkel de gegevens van het laatste jaar (zie 2.9). Sentry: volgens onze provider-instellingen (typisch 30-90 dagen).
Schermopnames op de webversie (PostHog)	30 dagen , daarna verwijdert PostHog ze. De opnames bevatten geen leesbare tekst (zie 2.9).
Statistieken over het websitebezoek (PostHog, alleen met toestemming)	Bewaartermijn van ons PostHog-abonnement één jaar, zonder gegarandeerde verwijdering op een vaste datum; wij gebruiken enkel de gegevens van het laatste jaar (zie 2.14).
Audio en transcripten van stemsessies	Niet bewaard.
Stem-telemetrie (sessie-tellers, geen inhoud)	24 maanden, daarna automatische verwijdering.

Categorie	Bewaartermijn
Agent-geheugen	Zolang u het niet wist via Instellingen → Agent Geheugen → "Wis alle herinneringen".

Zacht-verwijderen ≠ definitieve verwijdering. Wanneer u een klant, opdracht of ander record verwijderd in Cooper, wordt het record **gemarkeerd als verwijderd** maar gedurende 90 dagen bewaard, zodat sync-conflicten en abusievelijke verwijderingen kunnen worden hersteld. Daarna wordt het **fysiek verwijderd**. Facturen vallen buiten die opruiming: zij blijven bewaard zolang uw account bestaat.

Uw facturen bij beëindiging van uw account. De wettelijke bewaarplicht voor uw facturen — tien jaar, te rekenen vanaf 1 januari van het jaar na de uitreiking (artikel 60 BTW-Wetboek), naast wat het boekhoudrecht van u vraagt — rust op u als BTW-plichtige. Cooper heeft voor uw facturen geen eigen bewaarplicht. Een account verwijderen gebeurt vandaag op aanvraag, per e-mail aan info@getcooper.ai. Vraagt u dat, dan bezorgen wij u **op uw vraag, vóór de verwijdering**, een kopie van uw facturen. Daarna wissen wij al uw gegevens, uw facturen inbegrepen. Zo krijgt u, zoals artikel 28 AVG voorschrijft, de keuze tussen teruggave en verwijdering.

8. Hoe beveiligen wij uw gegevens?

8.1 Technische maatregelen

- **Op uw toestel:** uw lokale database wordt versleuteld — op telefoon en tablet met AES-256 (SQLCipher), in de webversie met ChaCha20-Poly1305 en een sleutel van 256 bits (SQLite3 Multiple Ciphers), een moderne versleutelingsmethode van vergelijkbare sterkte. Op telefoon en tablet zit de versleutelingssleutel in de beveiligde sleutelopslag van uw besturingssysteem (Android Keystore / iOS Keychain); in de webversie bewaart de browser hem, want een browser heeft die kluis niet.
- **In transit:** alle communicatie verloopt via TLS (HTTPS / WSS).
- **Op onze servers:** Supabase past standaard versleuteling op rust toe. Toegang wordt door de databank zelf afgedwongen op elke afzonderlijke rij (Row-Level Security): u bereikt uw eigen gegevens, en daarnaast — enkel voor de categorieën uit sectie 5.4 — die van uw kring. Uw facturen, offertes, bedrijfsinstellingen en accountgegevens blijven ook daar strikt bij u.
- **Authenticatie:** uw wachtwoord wordt bij Supabase gehasht met bcrypt. Wij zien uw wachtwoord nooit in leesbare vorm. De sessietokens zijn ondertekend met ES256 (asymmetrische sleutel).
- **API-sleutels:** alle Google API-sleutels en het service-account-bestand voor de AI-diensten staan **uitsluitend op de server** (Supabase Secrets), nooit in de app. Uw toestel haalt bij het starten van een spraaksessie een kortlevende toegangssleutel op, die alleen geldt voor het spraakmodel van Cooper;

de hoofdsleutel van Cooper komt nooit op uw toestel. Lukt het aanmaken van zo'n kortlevende sleutel niet, dan start de spraaksessie niet.

- **Back-ups:** naast de platform-back-ups van Supabase maken wij dagelijks een eigen off-site back-up. Die wordt vóór opslag versleuteld met asymmetrische encryptie (age / X25519) — de ontsleutelsleutel bevindt zich uitsluitend bij Cooper, nooit bij de opslag- of build-infrastructuur — en elke back-up wordt vóór opslag automatisch op herstelbaarheid getest.

8.2 Organisatorische maatregelen

- **Beperkte toegang:** alleen Cooper-personeel met een legitieme reden (debugging, klantondersteuning, kost- en stabiliteitsmonitoring van de stem-assistent) heeft toegang tot productiegegevens. Voor de stem-telemetrie gebeurt dit via een interne service-rol (zie sectie 2.7).
 - **Logboeken:** wij activeren audit-logs op administratieve toegangen tot de productiedatabank zodat onze interne raadplegingen achteraf herleidbaar blijven.
 - **Datalek-procedure:** bij een vermoed datalek beoordelen wij binnen 72 uur of melding aan de Gegevensbeschermingsautoriteit en/of de betrokkenen vereist is.
-

9. Uw rechten

U heeft als betrokkene een aantal rechten onder de AVG. Wij respecteren ze en proberen uw verzoek **binnen één maand** af te handelen (eventueel verlengbaar tot drie maanden bij complexe verzoeken).

9.1 Welke rechten heeft u?

- **Recht op inzage** (artikel 15 AVG) — een kopie krijgen van de persoonsgegevens die wij over u verwerken.
- **Recht op rectificatie** (artikel 16 AVG) — onjuiste gegevens laten corrigeren. *In Cooper kunt u dit zelf doen via de app.*
- **Recht op gegevenswissing of "vergetelheid"** (artikel 17 AVG) — uw gegevens laten verwijderen. *Een verstuurd factuur kan u niet afzonderlijk laten wissen zolang uw account bestaat (zie sectie 7); bij beëindiging van uw account krijgt u op vraag eerst een kopie. Gewiste gegevens kunnen nog maximaal 35 dagen aanwezig blijven in onze versleutelde back-upkopieën, die automatisch vervallen; bij een eventuele terugzetting van een back-up passen wij uw wissing opnieuw toe.*
- **Recht op beperking van de verwerking** (artikel 18 AVG) — de verwerking tijdelijk laten "bevriezen".
- **Recht op overdraagbaarheid van gegevens** (artikel 20 AVG) — uw gegevens ontvangen in een machinaal leesbare vorm (JSON/CSV/PDF). *Op verzoek per e-mail; binnen 30 dagen.*
- **Recht van bezwaar** (artikel 21 AVG) — bezwaar maken tegen verwerkingen die op gerechtvaardigd belang gebaseerd zijn (bug-rapporten, de telemetrie van sectie 2.9/sectie 10, de opvolging van demo's en aanmeldingen en de demo-toestelcode uit sectie 2.11).

- **Recht om uw toestemming in te trekken** (artikel 7.3 AVG) — voor verwerkingen die op uw toestemming gebaseerd zijn (de Google-Agenda-koppeling, agent-geheugen, en de metingen op onze website uit sectie 2.13 en 2.14). Dit beïnvloedt **niet** de rechtmatigheid van eerdere verwerkingen die op die toestemming gebaseerd waren.

9.2 Hoe oefent u uw rechten uit?

Stuur een e-mail naar info@getcooper.ai met daarin:

- Welk recht u wenst uit te oefenen.
- Een minimale identificatiebewijs (uw geregistreerde e-mailadres en bedrijfsnaam volstaan in eerste instantie).
- Eventuele specifieke gegevens of categorieën waarop uw verzoek betrekking heeft.

Wij antwoorden binnen één maand. Als wij verlenging nodig hebben, brengen wij u daar binnen die maand van op de hoogte.

9.3 Klacht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit

U heeft het recht een klacht in te dienen bij de Belgische **Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)**:

Gegevensbeschermingsautoriteit / Autorité de protection des données Drukpersstraat 35, 1000 Brussel
Telefoon: +32 (0)2 274 48 00 E-mail: contact@apd-gba.be Website: www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

Wij vragen u — als dit redelijk is — eerst contact op te nemen met onze DPO via info@getcooper.ai, zodat wij kunnen proberen uw bezorgdheid rechtstreeks op te lossen. Maar uw recht om rechtstreeks naar de GBA te stappen blijft volledig intact.

10. Diagnostiek en trackers

Cooper gebruikt twee diagnostische diensten om de app en de webversie stabiel te houden en verbeteringen aan te brengen:

- **Sentry** — automatische foutrapportering wanneer er iets crasht.
- **PostHog** — anonieme statistieken over welke functies worden gebruikt.

Beide draaien op allebei de oppervlakken. Elke gebeurtenis draagt een vermelding of ze van de mobiele app of van de webversie komt.

Op één punt verschillen de oppervlakken wél: **in de browser maakt PostHog daarnaast schermopnames**, in de mobiele app niet. Die opnames tonen hoe u door Cooper beweegt, maar geen enkele tekst — alle tekst en alle invoervelden worden onleesbaar gemaakt vóór de opname uw browser verlaat. Het kader in sectie 2.9 beschrijft dat voluit.

Deze twee diensten gaan over Cooper zelf: de mobiele app en de webversie op `app.getcooper.ai`. Op onze publieke website `getcooper.ai` staan daarnaast twee metingen die pas starten nadat u daar op de cookiebanner toestemming voor geeft, apart per doel: een meetscript van Meta voor onze campagnes (sectie 2.13) en statistieken over het websitebezoek via PostHog (sectie 2.14). Die websitestatistieken gebruiken hetzelfde PostHog-project als de app, maar steunen niet op het gerechtvaardigd belang uit deze sectie: zonder uw toestemming vertrekt er van de website niets naar PostHog.

10.1 Geen toggle, wel met strenge waarborgen

Beide diensten zijn **structureel actief** vanaf de eerste start. Er is bewust **geen in-app aan/uit-knop** voorzien: Cooper steunt op deze stabiliteitssignalen om fouten tijdig te detecteren, en om de kost van de stem-assistent te bewaken — die assistent is Cooper's hoofdfunctie en brengt een verbruikskost per sessie mee. Zonder die signalen kan Cooper de dienst niet stabiel en betaalbaar houden. Wij zijn ons ervan bewust dat de Belgische e-Privacy-regelgeving (artikel 10/2 van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens) voor analytics-trackers in beginsel een opt-in vooropstelt. Cooper heeft hier een bewuste afwijkende afweging gemaakt onder gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG); zie de belangenafweging in sectie 10.3 en het bezwaarrecht in sectie 10.4.

10.2 Wat wij niet verzamelen via deze trackers

- Uw IP-adres. Bij elke verbinding ontvangt een dienst technisch het IP-adres van waaruit u verbindt; Sentry is zo ingesteld dat het dat adres niet bewaart (de app vraagt het bovendien niet mee te sturen, via `sendDefaultPii = false`).
- Uw locatie. De app en de webversie sturen PostHog uitdrukkelijk de opdracht mee om uit het IP-adres **geen** land, regio, gemeente, postcode of coördinaten af te leiden, en Sentry is zo ingesteld dat het er geen locatie van bewaart. (Op onze publieke website leidt PostHog wél een locatie af, met uw toestemming — zie sectie 2.14. Dat is een andere verwerking op hetzelfde platform.)
- De inhoud van uw klanten, jobs, facturen of stem — ook niet in de schermopnames van de webversie, waar alle tekst onleesbaar gemaakt wordt vóór verzending. De meldingen die de app voor haar eigen foutopsporing bijhoudt, gaan in de uitgebrachte app niet mee naar Sentry. Eén uitzondering: stelt de app vast dat de stemassistent zichzelf onderbrak en zijn zin opnieuw begon, dan stuurt zij Sentry een foutmelding met een kort technisch verslag van die spraaksessie. Daarin staan telkens de eerste vier woorden van wat Cooper zelf uitsprak, en die kunnen een klantnaam bevatten; wat u zelf zegt, gaat nooit mee.

- Unieke toestel-ID's (zoals een serienummer, een reclame-ID of een installatiecode van Sentry) en de naam die u uw toestel gaf. Sentry bewaart van uw toestel alleen het model, het besturingssysteem en de app-versie. Om de gebeurtenissen van één sessie bij elkaar te houden, geeft PostHog uw browser of app wel een willekeurige code die niets over uw toestel zegt. De code die de demo gebruikt om het aantal demo's per toestel te beperken, staat hier los van en gaat niet naar deze diensten (zie sectie 2.11).
- Wachtwoorden of sessietokens.
- Klantgegevens van uw eindklanten.

Hoe u herkend wordt. In de gebeurtenissen zelf staat uitsluitend een **SHA-256-hash** van uw gebruikers-ID; uw echte gebruikersnummer verlaat Cooper nooit richting deze twee diensten. Aan uw **profiel bij PostHog** hangt daarnaast uw aanmeld-e-mailadres, zodat wij u bij een supportvraag kunnen terugvinden zonder onze productiedatabank te doorzoeken. Sentry krijgt dat adres niet. Uw naam vragen wij niet en sturen wij dus ook niet mee.

Beide diensten draaien op **EU-servers** (PostHog op `eu.i.posthog.com`, Sentry op `*.ingest.de.sentry.io` in Frankfurt) onder een Data Processing Addendum met de Standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

10.3 Belangenafweging onder artikel 6.1.f AVG

Cooper steunt deze verwerking op het gerechtvaardigd belang om Cooper stabiel, bruikbaar en betaalbaar te houden. De afweging tegenover uw belangen verloopt als volgt:

- **Ons belang** — bug-detectie binnen het etmaal, kostmonitoring van de stem-assistent, identificatie van schermen en flows waarin gebruikers vastlopen. Zonder deze signalen kan Cooper de dienst niet verantwoord leveren.
- **Noodzakelijkheid** — eenvoudige logfiles op het toestel zijn ontoereikend: Cooper is een offline-first, multi-device-app waar veel fouten alleen serverzijdig zichtbaar worden via gestructureerde error-tracking.
- **Minimalisatie** — de gebeurtenissen zelf dragen geen persoonsgegevens: waar een identificatie zou staan, staat een SHA-256-hash van uw gebruikers-ID; IP-adressen en locatie worden niet bewaard; request-bodies, klantgegevens en stem-inhoud worden uitdrukkelijk uitgesloten. Het enige persoonsgegeven dat bewust wél meegaat is uw aanmeld-e-mailadres op uw PostHog-profiel — één veld, bij één van de twee diensten, en uitsluitend om u bij een supportvraag terug te vinden. Ook de schermopnames op de webversie volgen die lijn: zij bewaren de vorm van het scherm, niet de inhoud.
- **Lokalisatie** — beide trackers draaien op EU-servers; geen doorgifte buiten de EER.
- **Duur en herziening** — deze regeling is niet tijdelijk. Wij herzien haar wanneer de aard of de omvang van de verwerking wijzigt, of wanneer de Gegevensbeschermingsautoriteit, de rechtspraak of uw redelijke verwachtingen een andere lijn opleggen. Voeren wij een opt-in-mechanisme in, dan volgt die wijziging de procedure uit sectie 12.

- **Impact op u** — de signalen bevatten geen klantdata en worden niet gedeeld voor marketing of profilering. Uw e-mailadres maakt u bij PostHog wél herkenbaar voor ons team, en dat is ook de bedoeling: wij gebruiken het om u te helpen, niet om u te volgen. Het staat bij één subverwerker binnen de EU, onder verwerkersovereenkomst, en u laat het op eenvoudig verzoek wissen (sectie 10.4). De impact op uw privacy blijft daardoor laag.

Onze conclusie is dat het gerechtvaardigd belang in deze specifieke context zwaarder weegt dan de beperkte privacy-impact van geanonimiseerde, EU-gehoste, niet-marketing-gedreven telemetrie. Wij erkennen dat een GBA-controle hier tot een andere conclusie zou kunnen komen; dat is een bewust genomen en hier uitdrukkelijk opgeschreven risico. Om die reden voorziet sectie 10.4 een rechtstreeks bezwaarkanaal dat op elk moment openstaat.

10.4 Bezwaarrecht (artikel 21 AVG)

U heeft op elk moment het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking op grond van uw bijzondere situatie. Stuur daarvoor een e-mail naar info@getcooper.ai met de vermelding "bezwaar telemetrie". Wij beoordelen uw verzoek binnen één maand en, behoudens dwingende gerechtvaardigde gronden, schakelen Sentry en PostHog voor uw account uit aan de zijde van Cooper. Bij beëindiging van uw account verwijderen wij op verzoek ook alles wat bij die twee diensten aan u hangt: de gehashte identifiers, uw e-mailadres op uw PostHog-profiel en de schermopnames van uw sessies.

11. Kinderen

Cooper richt zich uitsluitend tot **meerderjarige zelfstandige ondernemers** met een Belgisch BTW-nummer. Wij verwerken niet bewust persoonsgegevens van minderjarigen onder de 13 jaar (de Belgische digitale-toestemmingsleeftijd, artikel 7 Wet 30 juli 2018).

Indien u meent dat een kind onder de 13 jaar ons gegevens heeft verstrekt — bijvoorbeeld via een geïmporteerd contact — neem dan contact op met info@getcooper.ai zodat wij die gegevens kunnen verwijderen.

12. Wijzigingen aan deze verklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen. Bij een **substantiële wijziging** — bijvoorbeeld een nieuw verwerkingsdoel of een wijziging in uw rechten — krijgt u de nieuwe versie bij uw eerstvolgende aanmelding voorgelegd en moet u ze uitdrukkelijk aanvaarden. **Aanvaarding is dan een noodzakelijke voorwaarde voor verder gebruik van Cooper:** zolang u niet aanvaardt, blijft Cooper op dat scherm staan. U kan dan ofwel alsnog aanvaarden, ofwel uw account laten beëindigen via info@getcooper.ai. Bij die aanvaarding leggen wij het tijdstip én het versienummer vast, zodat achteraf vaststaat waarmee u akkoord ging.

Gaat het om een **nieuwe subverwerker**, dan geldt daarbovenop de aankondigingstermijn van dertig dagen en het bezwaarrecht uit sectie 5.3.

Bij kleine, niet-substantiële wijzigingen (typografische correcties, verheldering van bestaande tekst) volstaat een aanpassing van het versienummer en de versiedatum.

Eerdere versies blijven raadpleegbaar: wij publiceren de volledige versiehistoriek op onze website, naast de actuele tekst.

13. Contact en geschillenbeslechting

Algemene vragen of verzoeken in verband met uw gegevens

info@getcooper.ai

Geschillen

Indien een vraag of klacht niet rechtstreeks kan worden opgelost, kan u zich wenden tot:

- de **Gegevensbeschermingsautoriteit** (zie sectie 9.3) voor privacy-geschillen, of
 - de **Ondernemingsrechtbank Leuven (Nederlandstalige afdeling)** voor andere geschillen voortvloeiend uit deze verklaring of het gebruik van Cooper. Deze rechtbank is exclusief bevoegd. Op deze verklaring is **Belgisch recht** van toepassing.
-

Deze privacyverklaring is opgesteld in het Nederlands. Een Engelse of Franse versie is op verzoek beschikbaar via info@getcooper.ai.

Versie 3.2 — 22 september 2026.