Privacyverklaring Cooper

Versie: 3.5 **Versiedatum:** 15 november 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), uw aankoopfacturen en kastickets met de gegevens van uw leveranciers, en — als u de demo probeert — uw demo-prospectgegevens (zaaknaam, gemeente, e-mailadres).
- **Met wie delen we:** vijftien subverwerkers, voor infrastructuur, hosting, AI-spraak en het uitlezen van scans, adressen, e-mail, het versturen en ontvangen van e-facturen via Peppol, meldingen op uw toestel, 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 in de Europese Unie draait; uw scans en bonnetjes leest een AI-model van Google in de Europese Unie uit. Alleen een zoekopdracht op het internet, en de spraak tijdens een storing bij Google in de EU, kunnen 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 en uw aankoopdocumenten blijven bij u. Zie sectie 5.4.
- **Hoe lang:** uw gegevens, verkoop- en aankoopfacturen 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 en aankoopdocumenten (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 leveranciers, uw jobs, uw facturen en uw aankoopdocumenten 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.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).

Aspect	Detail
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, ondernemingsnummer, bedrijfs-e-mailadres, optioneel een bedrijfstelefoonnummer, IBAN-rekeningnummer, uurtarief, bedrijfslogo, optioneel het e-mailadres van uw boekhouder of van zijn boekhoudprogramma met het ritme van de automatische verzending daarheen (zie 5.2), optioneel een apart adres waarop hij uw aankoopdocumenten ontvangt (zie 2.18), instellingen voor facturatie en de stemassistent. Koppelt u uw onderneming aan Peppol, dan daarbovenop de stand van die koppeling en de referentie van uw onderneming bij onze Access Point-dienstverlener; kiest u Cooper ook als ontvangstpunt, dan de stand van die keuze (zie 2.17). Gebruikt u het mail-inadres voor aankoopfacturen, dan de code van dat adres (zie 2.19).
Bron	Direct van u tijdens onboarding en in Instellingen. De stand van de Peppol-koppeling krijgen wij van Recommand. De code van het mail-inadres maakt Cooper zelf aan.
Doel	Uw bedrijfsidentiteit op facturen en offertes vermelden, BTW-regels correct toepassen, betaalinformatie communiceren aan uw eindklanten, uw onderneming als verzender en — als u dat kiest — als ontvanger op het Peppol-netwerk registreren, en uw aankoopdocumenten aan uw boekhouding bezorgen.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).
Bewaartermijn	Zolang uw account actief is. Bij verwijdering van uw account schrijft Cooper uw onderneming bij Recommand uit, als verzender en als ontvanger, en vraagt Cooper Recommand de documenten die het voor u bewaarde te wissen; Recommand doet dat uiterlijk 90 dagen later, behalve wat het wettelijk langer moet bewaren, zoals de logboeken van het Peppol-netwerk.
Gedeeld met	Supabase (cloud-opslag). Koppelt u uw onderneming aan Peppol (zie artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden), dan gaan uw bedrijfsnaam, adres, ondernemingsnummer en btw-nummer naar **Recommand**, onze Access Point-dienstverlener, om uw onderneming als verzender op het Peppol-netwerk te registreren, en — kiest u Cooper als ontvangstpunt — ook als ontvanger; die registratie als ontvanger maakt uw onderneming openbaar vindbaar op het Peppol-netwerk (zie 2.17). Voor de bevestiging van uw identiteit is Recommand zelf verwerkingsverantwoordelijke, niet Cooper. Recommand vraagt daarvoor een identiteitsbewijs, laat de controle uitvoeren door zijn eigen dienstverlener Didit, bewaart de controle met de beelden tot vijf jaar en een beknopt verslag zonder beelden tot tien jaar na de uitschrijving, en volgt daarbij zijn eigen privacybeleid (recommand.eu/en/legal/privacy). Cooper krijgt alleen de uitkomst.

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, het soort klant (particulier, onderneming in België, onderneming in een andere EU-lidstaat of daarbuiten, of organisatie zonder btw-nummer), het BTW-nummer of het ondernemingsnummer, de BTW-voorkeur die u voor

Aspect	Detail
	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).
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 BTW-nummer uit een EU-lidstaat, 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). Verstuurt u een factuur via Peppol, dan gaan naam, adres en BTW- of ondernemingsnummer van uw klant mee in de e-factuur naar Recommand (zie 2.5). Om na te gaan of uw klant op Peppol bereikbaar is, zoekt Cooper via Recommand zijn Peppol-adres op; daarvoor gaat enkel dat adres, afgeleid van zijn BTW- of ondernemingsnummer.

> **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	Opdrachttitel, beschrijving, geplande tijd, werfadres, GPS-coördinaten van het werfadres, geofence-radius, tijdregistratie, gebruikte materialen, prijsafspraak.
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 verwijdert. 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-afspraak wordt 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. Uw toestel plant die herinnering zelf in; heeft geen van uw toestellen dat gedaan, dan stuurt onze server ze op hetzelfde moment als melding (zie sectie 2.16). Het blijft een herinnering op tijd, **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 opdrachttimer 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. Heeft geen van uw toestellen deze melding ingepland, dan stuurt onze server u op het verwachte einde van de opdracht een melding, zonder locatie (zie sectie 2.16).

2.5 Facturen en offertes

Aspect	Detail
Welke gegevens	Factuur- of creditnotanummer, datum, bedragen, BTW-tarieven, klantgegevens (snapshot), uw bedrijfsgegevens (snapshot), factuurregels, wettelijke vermeldingen, gegenereerde PDF en, voor elke factuur en creditnota, een gestructureerde e-factuur (UBL-bestand volgens EN 16931). Daarnaast een verzendlogboek: per verzending het kanaal (Peppol of e-mail), de ontvanger (Peppol-adres of e-mailadres), de stand van de aflevering en het afleverbewijs (tijdstip, referentie van de dienstverlener en een vingerafdruk van de verstuurde bestanden). Gaat een factuur aan een klant die in België btw-plichtig is met zijn instemming per e-mail, dan ook wanneer en door wie die instemming in Cooper bevestigd werd.
Bron	Direct van u of via stemcommando's.
Doel	Wettelijke facturatie aan uw klanten, de verzending daarvan via Peppol of per e-mail, en de bezorging aan uw boekhouding als u dat instelt.
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. Het verzendlogboek en het afleverbewijs volgen de factuur. 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 definitief is (ze krijgt dan haar nummer), kan u de inhoud (regels, bedragen, klantgegevens) niet meer wijzigen en kan u de factuur niet meer verwijderen** — ook niet via de stem-assistent; corrigeren gebeurt met een creditnota. 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 en e-facturen). **Via Peppol:** verstuurt Cooper een factuur of creditnota via Peppol (zie artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden), dan gaat de e-factuur — met de gegevens van uw klant (naam, adres, BTW- of ondernemingsnummer en, als u die invulde, contactgegevens), de factuurregels en de PDF erin — naar **Recommand**, onze Access Point-dienstverlener, en via het Peppol-netwerk naar het Access

Aspect	Detail
	Point dat uw klant als ontvanger koos (zie 5.2). Heeft uw klant een e-mailadres, dan stuurt Cooper hem daarnaast via Brevo de PDF ter informatie, zonder e-factuur. **Per e-mail:** verstuurt u een factuur, creditnota of offerte per e-mail, dan verzendt Cooper die namens u via Brevo vanaf haar eigen verzendadres `post@tx.getcooper.ai`, 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 klant die geen particulier is de e-factuur, 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. **Aan uw boekhouding:** heeft u in Instellingen het adres van uw boekhouder of van zijn boekhoudprogramma ingevuld (zie 5.2), dan stuurt Cooper aan het einde van elke maand of elk kwartaal via Brevo per genummerde factuur en creditnota één e-mail naar dat adres, met de e-factuur (het UBL-bestand met de PDF erin) als bijlage; 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 tóch 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, materiaalkoppeling aan jobs en facturen.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).
Bewaartermijn	Zolang u het item niet verwijdert. 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.

Aspect	Detail
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 **hoogstens drie dagen** (bij een noodomschakeling naar het algemene Gemini-endpoint dertig dagen) — dat is een termijn van Google, niet van Cooper, en wij kunnen ze niet uitzetten. **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 verwijdert. 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 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.

Aspect	Detail
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; verwijdert 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 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 identifier, 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 vórm 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 opdrachttitel, beschrijving, locatie en geplande tijd die Cooper als afspraak in uw agenda zet. Daarnaast bewaren onze servers een **versleutelde toegangssleutel van Google** (een zogenaamde *refresh token*), 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.
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.
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.
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 aanmeldlijst, 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.

Aspect	Detail
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.
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 verwijdert.
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 `getcooper.ai`, 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	Meten 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 `utm_source` of `fbclid`), 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 *localStorage* en de *sessionStorage* 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 `getcooper.ai`, 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 getcooper.ai/cookiebeleid.
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 (`getcooper.ai/ingest`), 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 verwijdert. 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.

2.16 Meldingen op uw toestel

Aspect	Detail
Welke gegevens	Per toestel of browser waarop u Cooper met uw account gebruikt: een willekeurige installatiecode die de app zelf aanmaakt, het platform, de app-versie, of u meldingen toestaat, en wanneer de app er laatst gebruikt werd. Op een Android-toestel daarbij welke soorten meldingen van Cooper u in de instellingen van uw toestel aan- of uitzette. Staat u meldingen toe, dan daarbij het push-adres van dat toestel of die browser: in de app is dat de installatiecode die Firebase aan de app op dat toestel geeft (de Firebase-installatie-id), in de browser het adres dat uw browser daarvoor aanmaakt. Daarnaast per toestel welke herinneringen de app daar zelf ingepland heeft — de soort (vóór een opdracht, na een opdracht of bij een taak), over welke opdracht of taak het gaat, en het tijdstip — en een bezorglogboek van de verstuurde meldingen. De tekst van een melding kan de naam van een klant of leverancier, een datum en uur en de titel van uw taak bevatten. Cooper zet er zelf geen bedragen, adressen of notities in; schrijft u die in de titel van een taak, dan staan ze mee in de melding.
Bron	Automatisch, bij elke start van de app met uw account. Het push-adres komt er pas bij nadat u meldingen toestaat en deze versie van de privacyverklaring aanvaard heeft. De lijst met ingeplande herinneringen stuurt de app telkens wanneer ze haar herinneringen opnieuw inplant.
Doel	U op de hoogte brengen van wat in Cooper voor u gebeurt, ook wanneer de app niet openstaat. Ervoor zorgen dat een herinnering vóór of na een opdracht, of bij een taak, u ook bereikt wanneer geen van uw toestellen ze zelf kon inplannen, zonder dat één toestel ze twee keer meldt. Daarnaast bijhouden welke app-versie op welk toestel nog in gebruik is, zodat wij weten wanneer een oude versie niet langer ondersteund hoeft te worden.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG) voor de meldingen en de herinneringen; gerechtvaardigd belang (artikel 6.1.f AVG) voor het bijhouden van de app-versie: zonder dat zicht kunnen wij een oude versie niet veilig uitfaseren. U kan bezwaar maken via `info@getcooper.ai`. Meldingen zet u aan en uit in de instellingen van uw toestel of browser.
Bewaartermijn	Een installatie verdwijnt wanneer u zich afmeldt, wanneer u uw account verwijdert, en na 90 dagen zonder gebruik; haar lijst met ingeplande herinneringen verdwijnt mee, en elke nieuwe lijst vervangt de vorige. Het

Aspect	Detail
	bezorglogboek: 30 dagen. De Firebase-installatie-id bestaat bij Firebase tot de app ze wist; dat gebeurt wanneer u zich afmeldt. Google verwijdert ze daarna binnen 180 dagen uit zijn systemen.
Gedeeld met	Supabase (opslag). In de app verstuurt Firebase Cloud Messaging van Google de meldingen; op een iPhone of iPad bezorgt de Apple Push Notification service ze (zie sectie 5.1). In de browser stuurt Cooper de melding van begin tot eind versleuteld naar de pushdienst van uw browsermaker (zie sectie 5.5).

De herinnering vóór een opdracht, de vertrekmelding uit sectie 2.4 en de herinnering bij een taak plant uw toestel in de eerste plaats zelf in; daarvoor gaat niets naar deze diensten. Heeft geen van uw toestellen een herinnering ingepland — bijvoorbeeld omdat de app er lang niet geopend werd — dan stuurt onze server ze op het geplande moment als melding langs de diensten hierboven. Zo'n melding vanaf de server gebruikt geen locatie: de vertrekmelding komt dan op het verwachte einde van de opdracht. Staan meldingen in uw browser aan, dan stuurt onze server de herinnering bij een taak ook naar die browser, ook als uw toestel ze zelf ingepland heeft.

2.17 Ontvangen via Peppol: Cooper als uw ontvangstpunt

Dit geldt alleen wanneer u in Instellingen → Koppelingen kiest dat Cooper uw e-facturen ontvangt. Kiest u dat niet, dan blijft u ontvangen waar u dat vandaag doet, en verwerkt Cooper niets van wat hieronder staat.

Aspect	Detail
Welke gegevens	De e-facturen en creditnota's die uw leveranciers u over het Peppol-netwerk sturen, met alles wat erin staat: de gegevens van de leverancier (naam, adres, btw- of ondernemingsnummer, rekeningnummer en eventueel een contactpersoon), uw eigen gegevens als koper, de regels, bedragen, btw, betaalgegevens, en de bijlagen die de leverancier meestuurt, zoals een PDF. Per levering daarbij een ontvangstbewijs: het tijdstip, het Peppol-adres van de afzender en een vingerafdruk van het bestand. Ook de antwoorden van uw klanten op uw eigen e-facturen, zoals een afwijzing, komen zo binnen. Daarnaast de stand van uw keuze: of Cooper uw ontvangstpunt is en sinds wanneer, en of en bij welke dienst u al als ontvanger geregistreerd stond. Stapt u over van een andere dienst, dan geeft Cooper de overstapcode die u van die dienst kreeg door aan Recommand, zonder ze zelf te bewaren.
Bron	Uw leveranciers en klanten, via hun eigen Access Point en het Peppol-netwerk. Recommand ontvangt de documenten voor u; Cooper haalt ze daar op. De overstapcode geeft u zelf in.
Doel	Uw aankoopfacturen en de antwoorden op uw eigen facturen ontvangen, bewaren en verwerken in Cooper (zie 2.18).
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG). Voor de persoonsgegevens van uw leveranciers en klanten in die documenten bent u de verwerkingsverantwoordelijke; Cooper is verwerker.
Bewaartermijn	De documenten zelf: zie 2.18. Stopt u met ontvangen via Cooper, of verwijdert u uw account, dan schrijft Cooper uw onderneming bij Recommand uit als ontvanger. Documenten die nog binnenkomen terwijl het netwerk die uitschrijving verwerkt, ziet u nog in Cooper. Recommand bewaart de ontvangen documenten zoals de verstuurde: zolang Cooper zijn dienst gebruikt, en het wist ze op verzoek van Cooper uiterlijk 90 dagen na de uitschrijving, behalve wat het wettelijk langer moet bewaren.
Gedeeld met	Supabase (opslag). **Recommand**, onze Access Point-dienstverlener, ontvangt de documenten voor u en registreert uw onderneming daarvoor als ontvanger op het Peppol-netwerk. Bij die registratie maakt Recommand een openbaar visitekaartje van uw onderneming aan — uw bedrijfsnaam, adres, land, btw-nummer en Peppol-adres — dat in de openbare **Peppol Directory** (`directory.peppol.eu`) kan verschijnen, zodat leveranciers u als ontvanger vinden. Bij een eenmanszaak zijn dat vaak uw eigen naam en adres. Cooper kan dat visitekaartje

Aspect	Detail
	niet uitzetten zolang Cooper uw ontvangstpunt is. Weigert u een document (zie 2.18), dan stuurt Cooper via Recommand een weigering met uw reden naar de leverancier.

2.18 Aankoopdocumenten

Aspect	Detail
Welke gegevens	Elk document dat u verschuldigd bent en dat in Cooper binnenkomt — een aankoopfactuur, een creditnota van een leverancier of een kasticket — hoe het ook binnenkwam: via Peppol (2.17), via uw mail-inadres (2.19), als scan of foto met de camera, of als bestand dat u zelf oplaadt. Per document: het origineel (het e-factuurbestand, de PDF of de foto), de gegevens die Cooper eruit haalt (leverancier, nummer, datums, regels, bedragen, btw, rekeningnummer en gestructureerde mededeling), bij een e-factuur een weergave die Cooper er zelf van tekent, en wat u ermee doet: nagekeken, verbeterd, betaald, geweigerd met uw reden, gekoppeld aan uw voorraad of aan een opdracht, en wie een scan indiende en goedkeurde. Daarnaast de waarschuwingen die Cooper toont, zoals een mogelijk dubbel document of een rekeningnummer dat afwijkt van wat Cooper van die leverancier kent, en per doorstuurmail aan uw boekhouding een verzendlogboek zoals bij uw verkoopfacturen.
Bron	Uw leveranciers (via Peppol of uw mail-inadres), uzelf, of uw kringleden wanneer zij een scan indienen.
Doel	Uw aankoopdocumenten op één plek ontvangen, nakijken, opvolgen tot ze betaald zijn, aan uw voorraad en opdrachten koppelen, en — als u dat instelt — aan uw boekhouding bezorgen.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG). Voor de persoonsgegevens van uw leveranciers in die documenten bent u de verwerkingsverantwoordelijke; Cooper is verwerker.
Bewaartermijn	Zolang uw account bestaat. Het origineel staat in een afgesloten archief dat niemand kan overschrijven of wissen, ook u niet; wat Cooper uitlas, kan u verbeteren, maar het origineel blijft ongewijzigd. Aankoopdocumenten vallen niet onder de opruiming van verwijderde gegevens na 90 dagen. Verlaat een kringlid uw kring of verwijdert hij zijn account, dan blijven de scans die hij indiende bij u. De **wettelijke bewaarplicht** voor uw aankoopfacturen (artikel 60 BTW-Wetboek: tien jaar, te rekenen vanaf 1 januari van het jaar na hun uitreiking) rust op **u**, niet op Cooper; wat er bij beëindiging van uw account gebeurt, staat in sectie 7. Of een scan of foto van een papieren kasticket of factuur voor de fiscus het papieren origineel mag vervangen, gaat u na met uw boekhouder; Cooper beoordeelt dat niet. Een melding over een mail of bestand waarin Cooper geen bruikbaar document vond: 30 dagen; het ontvangstbewijs ervan (bij een mail de afzender, het onderwerp en de berichtcode, bij een onleesbare e-factuur ook het bestand) blijft bewaard zolang uw account bestaat.
Gedeeld met	Supabase (databank en archief). **Aan uw boekhouding:** heeft u een adres voor uw aankoopdocumenten ingesteld (2.2), dan stuurt Cooper via Brevo elk document naar dat adres, met het origineel als bijlage: een document dat via Peppol binnenkwam meteen, een scan, een opgeladen bestand of een document dat per mail binnenkwam nadat u het nakeek, en de scan van een kringlid nadat u ze goedkeurde. Een kasticket of een document per mail van een leverancier die u via Peppol een maandfactuur stuurt, wacht op die maandfactuur en gaat niet apart als de maandfactuur het dekt; is het 40 dagen na het einde van zijn maand door geen factuur gedekt, dan laat Cooper u dat weten en kan u het alsnog doorsturen. Weigert u een document dat al vertrokken was, dan krijgt uw boekhouding één mail "niet boeken", zonder bijlage. **Aan de leverancier:** weigert u een e-factuur, dan krijgt de leverancier uw weigering via Peppol (2.17). Een scan, foto of PDF zonder e-factuurbestand laat Cooper uitlezen door Google (2.20). Bespreekt u een aankoopdocument met de stemassistent, dan gaan de gegevens ervan mee naar het spraakmodel (sectie 4).

2.19 Het mail-inadres voor aankoopfacturen

Aspect	Detail
Welke gegevens	Uw eigen mail-inadres in de vorm `code@in.getcooper.ai`, met een willekeurige code die niemand kan raden, en — vraagt u een nieuw adres — het vorige adres, dat nog dertig dagen werkt. Per mail die op dat adres binnenkomt: de afzender, het onderwerp, de technische berichtcode, het adres waarop ze binnenkwam en per bijlage een vingerafdruk; de bijlagen zelf worden aankoopdocumenten (2.18). Om na te gaan of de mail echt van het domein van de afzender komt, leest Cooper de technische kopregels en de digitale handtekening van dat domein (SPF en DKIM). De tekst van de mail zelf bewaart Cooper niet. Daarnaast een teller van het aantal documenten per dag voor uw onderneming (uw huidige en uw vorige adres samen).
Bron	Uw leveranciers, of uzelf wanneer u een factuur naar dat adres doorstuurt.
Doel	Aankoopfacturen die per e-mail komen, zonder overtypen in Cooper krijgen; nagaan of een mail echt van de leverancier komt vóór ze naar uw boekhouding gaat; misbruik van het adres begrenzen.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG). Voor de persoonsgegevens van uw leveranciers bent u de verwerkingsverantwoordelijke; Cooper is verwerker.
Bewaartermijn	De gegevens van een mail volgen het document dat ze opleverde (2.18). Leverde ze geen bruikbaar document op, dan verdwijnt de melding daarover na 30 dagen; het ontvangstbewijs (afzender, onderwerp en berichtcode) blijft bewaard zolang uw account bestaat. De dagteller ruimt Cooper na ongeveer een maand op. Stuurt Cooper een automatisch antwoord (zie hieronder), dan bewaart Cooper daarvan alleen het afzenderadres, de technische berichtcode en het tijdstip, **90 dagen**, zoals in sectie 2.5.
Gedeeld met	**Brevo** ontvangt de mails voor het domein `in.getcooper.ai` — met afzender, ontvangers, onderwerp, tekst, kopregels en bijlagen — en geeft ze door aan Cooper, dat de bijlagen meteen bij Brevo ophaalt. Hoe lang Brevo een binnengekomen mail daarna in zijn eigen logboek houdt, regelt de verwerkersovereenkomst tussen Cooper en Brevo. Brevo werkt binnen de EU (sectie 5.1). Bevat een mail geen bruikbare factuur, of komt ze binnen op een vorig adres dat niet meer werkt, dan stuurt Cooper via Brevo één automatisch antwoord aan de afzender, maar alleen wanneer Cooper die afzender kon bevestigen.

2.20 Scans en bonnetjes uitlezen

Aspect	Detail
Welke gegevens	De foto, scan of PDF van een kasticket of aankoopfactuur die u met de camera neemt, uit uw galerij of bestanden kiest, of die als bijlage op uw mail-inadres binnenkomt, en wat het AI-model eruit leest (leverancier, datum, nummer, regels, bedragen, btw, rekeningnummer). Per gebruiker en per dag een teller van het aantal uitgelezen pagina's en het verbruik, zonder inhoud.
Bron	Uzelf, uw kringleden wanneer zij een scan indienen, of uw leveranciers (een bijlage op uw mail-inadres).
Doel	De gegevens van het document voor u invullen, zodat u ze alleen nog moet nakijken. De teller bewaakt de kost en begrenst het aantal pagina's per dag.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG).
Bewaartermijn	Het document en wat eruit gelezen werd: zie 2.18. De dagteller: 24 maanden; verwijdert u uw account, dan blijft alleen het verbruik over, zonder enige verwijzing naar u of uw onderneming. Bij Google: zie hieronder.
Gedeeld met	Supabase. **Google Cloud Vertex AI:** onze server stuurt het beeld of de PDF met een vaste opdracht naar een Gemini-model van Google, via het Europese endpoint van Vertex AI; Google verwerkt het binnen de Europese

Aspect	Detail
	Unie. Google gebruikt die invoer en het antwoord niet om zijn AI-modellen te trainen of te verfijnen (de "Training Restriction" in de *Service Specific Terms* van Google Cloud) en verwerkt ze onder zijn verwerkersovereenkomst. Om sneller te antwoorden houdt Google de invoer hoogstens 24 uur in een tijdelijke cache, in dezelfde Europese locatie, en Google kan invoer volgens zijn voorwaarden loggen om misbruik van de dienst op te sporen.

> **Controleer wat Cooper uitleest.** Een AI-model kan een bedrag, datum of rekeningnummer verkeerd lezen. Een scan, een opgeladen bestand of een document dat per mail binnenkwam, gaat pas naar uw boekhouding nadat u het nakeek. Cooper herkent de velden van een document, maar geeft geen fiscaal advies: of een document recht geeft op aftrek van btw, of welk stuk uw boekhouder nodig heeft, beoordeelt Cooper niet.

2.21 Leveranciers

Aspect	Detail
Welke gegevens	Van elke leverancier: naam, adres, btw- of ondernemingsnummer, de rekeningnummers van zijn documenten die u bevestigde, de e-mailadressen waarvan zijn facturen komen, of hij u via Peppol factureert, en welke van zijn artikelen u aan uw voorraad koppelde. Een leverancier is in Cooper een contact, net als een klant; één contact kan beide zijn.
Bron	Het eerste document dat van die leverancier binnenkomt, het openbare ondernemingsregister (KBO) wanneer u een leverancier opzoekt (zie sectie 3), of uzelf.
Doel	Documenten aan de juiste leverancier koppelen, u waarschuwen voor een afwijkend rekeningnummer of een afzender die niet bij de leverancier hoort, en zijn artikelen herkennen.
Rechtsgrond	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG). U bent de verwerkingsverantwoordelijke; Cooper is verwerker.
Bewaartermijn	Zolang u de leverancier niet verwijdert; bij verwijdering 90 dagen tot definitieve vernietiging, zoals bij een klant (2.3). De gegevens van de leverancier op een aankoopdocument zelf blijven bewaard zolang dat document bestaat (2.18).
Gedeeld met	Supabase. Uw kringleden zien een leverancier als contact, net als uw klanten (sectie 5.4).

---

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 of een leverancier opzoekt, in het contactformulier 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 of leverancier.
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. **Van uw leveranciers** — wanneer een leverancier u een e-factuur via Peppol stuurt terwijl Cooper uw ontvangstpunt is (sectie 2.17), of een factuur naar uw mail-inadres mailt (sectie 2.19). Wat in zo'n document staat, bepaalt de leverancier.
8. **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 gebeurt — lees dit.**
>
> Uw stemsessie loopt over **Google Cloud Vertex AI, via het EU-endpoint van Google**. Google verwerkt uw stem en de schermcontext die met de sessie meegaat **binnen de Europese Unie**.

> Twee gevallen kunnen buiten de Europese Economische Ruimte vallen — in de praktijk in de Verenigde Staten:
>
> - **Een zoekopdracht op het internet** (sectie 4.2). Google Search is een wereldwijde dienst die niet aan de EU gebonden is: de zoekvraag en de context die daarvoor nodig is, kunnen dus buiten de EER worden verwerkt.
> - **Een storing bij Google in de EU.** Om de stem-assistent dan bruikbaar te houden, kunnen wij de spraak tijdelijk omschakelen naar het algemene Gemini-endpoint van Google, dat niet aan één regio gebonden is. Zodra de storing voorbij is, schakelen wij terug.
>
> 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 altijd geldt: Cooper bewaart geen audio, wij gebruiken een **betaalde** Google Cloud-toegang, en Google gebruikt uw invoer contractueel niet om zijn modellen te trainen.

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; als u een aankoopdocument bespreekt, de leverancier, de regels en de bedragen ervan.
- 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. Google Search is een wereldwijde dienst: die zoekvraag kan ook buiten de EER worden verwerkt (zie het kader in sectie 4.1). Voor deze functie bewaart Google de vraag, de meegestuurde context en het resultaat **hoogstens drie dagen** (bij een noodomschakeling naar het algemene Gemini-endpoint 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 mailverzendingen. U blijft als gebruiker verantwoordelijk voor de inhoudelijke en wettelijke juistheid van de stukken die u opmaakt en verstuurt.

4.7 Het uitlezen van scans en bonnetjes

Naast de stemassistent gebruikt Cooper AI ook om de gegevens van een gescand of gefotografeerd kasticket, of van een aankoopfactuur als PDF, uit te lezen (sectie 2.20). Dat gebeurt op onze server, bij Google Cloud Vertex AI binnen de Europese Unie, onder dezelfde garantie dat Google uw gegevens niet gebruikt om zijn modellen te

trainen. Wat het model leest, is een voorstel: u kijkt het na, en een document dat zo uitgelezen werd, gaat pas naar uw boekhouding nadat u het nakeek. Ook hier is er geen geautomatiseerd besluit met rechtsgevolg: een waarschuwing voor een mogelijk dubbel document of een afwijkend rekeningnummer is een signaal voor u, geen beslissing van Cooper.

---

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, creditnota's en offertes aan uw klanten, inclusief klantnaam, e-mailadres, documentinhoud en PDF** — bij een klant die geen particulier is ook de e-factuur, en uw algemene voorwaarden als u die als bijlage meestuurt; de PDF ter informatie bij een factuur die via Peppol vertrok; en de **e-mails met uw facturen en creditnota's aan uw boekhouding** (zie sectie 2.5). Ontvangst van antwoorden die uw klanten naar het verzendadres van	EU (Duitsland/Frankrijk)	Nee — gegevens blijven binnen de EU	Brevo Data Processing Agreement + SCC

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
	Cooper sturen, en het automatische antwoord daarop (zie het kader in sectie 2.5). **Ontvangst van de mails op uw mail-inadres voor aankoopfacturen**, met afzender, onderwerp, tekst en bijlagen, en het automatische antwoord aan een bevestigde afzender (zie sectie 2.19); de **e-mails met uw aankoopdocumenten aan uw boekhouding**, met het origineel als bijlage, en de mail "niet boeken" (zie sectie 2.18). 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 gehouden te willen worden (zie sectie 2.11)			
Recommand (BRBX BV, KBO 1012.081.766)	Erkend Peppol Access Point: registratie van uw onderneming als verzender op het Peppol-netwerk, het opzoeken van het Peppol-adres van uw klant, en de **verzending van uw e-facturen en creditnota's — met de gegevens van uw klant, de factuurregels en de**	Peer, België; hosting binnen de EER	Niet voor de opslag. Voor ondersteunende diensten (onder meer e-mailbezorging en broncodebeheer) doet Recommand ook een beroep op eigen subverwerkers in de Verenigde Staten	Verwerkersovereenkomst van Recommand + SCC voor doorgiften buiten de EER

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
	PDF erin — naar het Access Point van uw klant (zie sectie 2.5). Kiest u Cooper als ontvangstpunt: registratie van uw onderneming als ontvanger, met het openbare visitekaartje in de Peppol Directory, de **ontvangst van de e-facturen en creditnota's van uw leveranciers en van de antwoorden van uw klanten**, en het versturen van uw weigering van een document aan de leverancier (zie sectie 2.17). Recommand bewaart de verstuurde en ontvangen documenten en de logboeken zolang Cooper zijn dienst gebruikt, en wist ze op verzoek van Cooper uiterlijk 90 dagen na de uitschrijving van uw onderneming, behalve wat het wettelijk langer moet bewaren			
Cloudflare, Inc.	Hosting en levering van `getcooper.ai` en de webversie op `app.getcooper.ai`, 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

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
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 internet via Google Search wanneer de assistent dat nodig heeft (zie sectie 4.2; Google bewaart die zoekopdrachten hoogstens drie dagen, bij een noodomschakeling naar het algemene Gemini-endpoint dertig dagen). Daarnaast het **uitlezen van scans, foto's en PDF's van kastickets en aankoopfacturen** (zie sectie 2.20; Google houdt die invoer hoogstens 24 uur in een tijdelijke cache)	Europese Unie (EU-endpoint van Vertex AI); Google Search is een wereldwijde dienst; bij een storing in de EU tijdelijk Google's algemene Gemini-endpoint (sectie 4.1). Het uitlezen van scans gebeurt altijd via het EU-endpoint	Alleen voor zoekopdrachten op het internet en tijdens een storingsomschakeling — in de praktijk de Verenigde Staten; daarbuiten alleen mogelijke metadata-toegang via Google's wereldwijde infrastructuur	EU-US Data Privacy Framework (DPF) + Google Data Processing Addendum for Products Where Google is a Data Processor + SCC

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
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). Daarnaast statistieken over het bezoek aan `getcooper.ai`, uitsluitend met uw toestemming (zie sectie 2.14)	EU-server `eu.i.posthog.com` (Duitsland)	Nee — gegevens blijven binnen de EU	PostHog DPA + SCC
Sentry / Functional Software Inc.	Foutrapportering — gerechtvaardigd belang (zie sectie 10)	EU-server `*.ingest.de.sentry.io` (Frankfurt)	Nee — gegevens blijven binnen de EU	Sentry DPA + SCC
Firebase Cloud Messaging	Verzending van de meldingen van Cooper naar de app op uw toestel (zie sectie 2.16):	EU (Google Ireland); Google's wereldwijde infrastructuur	Ja, mogelijk Verenigde Staten (Google LLC)	DPF + Firebase Data Processing and Security Terms + SCC

Subverwerker	Functie	Vestiging	Doorgifte buiten EER	Mechanisme
(Google Ireland Ltd.)	het push-adres, dat de installatiecode is die Firebase aan de app op dat toestel geeft (de Firebase-installatie-id), en de configuratiegegevens die de Firebase-bibliotheek daarvoor aanmaakt. De installatiecode van Cooper, de app-versie, de toestemmingsstand en de ingeplande herinneringen blijven bij Supabase. De meldingstekst kan de naam van een klant of leverancier en de titel van uw taak bevatten			
Apple Push Notification service (Apple Distribution International Ltd.)	Bezorging van de meldingen van Cooper op een iPhone of iPad: het push-adres van dat toestel en de tekst van de melding	Ierland; Apple's wereldwijde infrastructuur	Ja, mogelijk Verenigde Staten	Standaardcontractbepalingen die Apple hanteert; ontwikkelaarsvoorwaarden van Apple
Apple / Google (App Stores)	App-distributie	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 of een leverancier een BTW-nummer uit een EU-lidstaat, 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 of leverancier gaan niet mee. VIES is een openbare dienst en geen subverwerker van Cooper.
- **Boekhouder of boekhoudprogramma van de Gebruiker (optioneel):** als u in Instellingen het e-mailadres van uw boekhouder invult, of het adres waarop zijn boekhoudprogramma verkoopfacturen ontvangt, sturen wij aan het einde van elke maand of elk kwartaal — u kiest; standaard elke maand — elke factuur en creditnota die in die periode een nummer kreeg naar dat adres, elk in een aparte e-mail met de e-factuur (het UBL-bestand met de PDF erin) als bijlage (zie 2.5). Offertes gaan niet naar dit adres. Doel: uw boekhouding

krijgt uw verkoopfacturen zonder dat u ze zelf moet doorsturen. Vult u ook een adres voor uw aankoopdocumenten in — hetzelfde adres of een apart — dan stuurt Cooper daar elk aankoopdocument naartoe zoals sectie 2.18 beschrijft. **U bepaalt deze bestemmingen en het ritme zelf**; Cooper voert enkel uit wat u in Instellingen heeft ingesteld, en u kan de verzending daar uitzetten. Het invullen van een adres garandeert ons dat u over de nodige toestemming beschikt.

- **Het Access Point van uw klant:** een e-factuur die Cooper via Peppol verstuurt, komt terecht bij de dienstverlener die uw klant als ontvanger op het Peppol-netwerk koos. Die is geen subverwerker van Cooper maar de ontvanger van uw factuur, net zoals het e-mailadres van uw klant.
- **Uw leveranciers:** weigert u een e-factuur, dan krijgt de leverancier uw weigering met de reden die u opgaf, via zijn eigen Access Point (sectie 2.17). Stuurt een bevestigde afzender een mail zonder bruikbare factuur naar uw mail-inadres, dan krijgt hij één automatisch antwoord (sectie 2.19). De leverancier is daarbij de ontvanger van uw bericht, geen subverwerker.
- **De Peppol Directory:** kiest u Cooper als ontvangstpunt, dan kan het openbare visitekaartje van uw onderneming (bedrijfsnaam, adres, land, btw-nummer en Peppol-adres) in deze openbare zoekdienst van het Peppol-netwerk verschijnen (sectie 2.17). Iedereen kan die gegevens daar raadplegen.
- **Geen verkoop van gegevens.** Wij verkopen, verhuren of verhandelen uw gegevens nooit aan derden.

5.3 Wijziging van subverwerkers

Komt er een subverwerker bij of vervangen wij er een, dan brengen wij u daarvan vooraf op de hoogte: bij de eerstvolgende update krijgt u in de app de gewijzigde versie van deze verklaring en van de Verwerkersovereenkomst voorgelegd, met de nieuwe subverwerker erin, en vraagt Cooper uw uitdrukkelijke aanvaarding. **Wij sturen geen gegevens naar een nieuwe subverwerker voordat u die versie aanvaard heeft.** Aanvaardt u ze niet, dan geldt dat als uw bezwaar: u kan dan uw account zonder kosten beëindigen (artikel 14 van de Algemene Voorwaarden). 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 factuurinstellingen, uw IBAN en uw inloggegevens.

Uw aankoopdocumenten blijven ook van u. Een kringlid kan een kasticket of aankoopfactuur scannen en bij u indienen; hij ziet daarna alleen de scans die hij zelf indiende. De aankoopdocumenten die via Peppol, via uw mail-inadres of van u zelf binnenkomen, en uw mail-inadres zelf, ziet hij niet. Een scan van een kringlid gaat pas naar uw boekhouding nadat u ze goedkeurde (sectie 2.18).

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 meteen zijn toegang tot de gegevens van uw kring.

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. Ook de **pushdiensten van de browsermakers** staan niet in die lijst: met hen heeft Cooper geen overeenkomst, en zij krijgen alleen het push-adres van uw browser en een bericht dat van begin tot eind versleuteld is (zie de tabel hieronder).

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 `getcooper.ai`. 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)
De pushdiensten van de browsermakers (zoals Apple, Google en Mozilla)	Bezorging van de meldingen van Cooper in uw browser, wanneer u in de webversie meldingen toestaat (sectie 2.16). Ontvanger, geen subverwerker van Cooper	Het push-adres van uw browser en een van begin tot eind versleuteld bericht, dat zij niet kunnen lezen	Wereldwijd, mogelijk de Verenigde Staten	Uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b AVG); de inhoud is versleuteld volgens de Web Push-standaard

---

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).
- **Recommand (BRBX BV)** (verzending en ontvangst via Peppol): bewaart uw verstuurde en ontvangen e-facturen binnen de EER. Voor ondersteunende diensten doet Recommand ook een beroep op eigen subverwerkers in de Verenigde Staten; daarvoor gelden de standaardcontractbepalingen uit de verwerkersovereenkomst van Recommand.
- **Meldingen op uw toestel** (sectie 2.16): Firebase Cloud Messaging van Google valt onder het DPF en de standaardcontractbepalingen hierboven; de Apple Push Notification service en de pushdiensten van de browsermakers (sectie 5.5) kunnen het push-adres van uw toestel of browser buiten de EER verwerken. De meldingstekst kan de naam van een klant of leverancier en de titel van uw taak bevatten. In de app kunnen Google en Apple die tekst verwerken; in de browser is het bericht van begin tot eind versleuteld. Voor doorgifte buiten de EER hanteert Apple standaardcontractbepalingen.
- **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-uptaak): 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 draait in de Europese Unie (sectie 4.1). Buiten de EER kunnen alleen de zoekvragen vallen wanneer de assistent iets op het internet opzoekt (sectie 4.2), en uw stem met de meegestuurde schermcontext wanneer wij bij een storing in de EU tijdelijk omschakelen naar Google's algemene Gemini-endpoint — gedekt door het DPF en de standaardcontractbepalingen. Uw opgeslagen gegevens blijven ondertussen onverminderd bij Supabase in Ierland.
- **Het uitlezen van scans en bonnetjes** (sectie 2.20): gebeurt altijd via het EU-endpoint van Google Cloud Vertex AI, binnen de Europese Unie; daarbuiten is alleen mogelijke metadata-toegang via Google's wereldwijde infrastructuur denkbaar, gedekt door het DPF en de standaardcontractbepalingen.
- **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 verwijdert.
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. **Definitieve facturen (met een nummer) 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.
Verzendlogboek en afleverbewijs van facturen en creditnota's	Zolang de factuur of creditnota bewaard blijft (zie 2.5).
Aankoopdocumenten (aankoopfacturen, creditnota's van leveranciers en kastickets, met hun origineel, ontvangstbewijs en doorstuurlogboek)	Zolang uw account bestaat, in een archief dat niemand kan wijzigen of wissen; ze vallen niet onder de opruiming na 90 dagen. De wettelijke bewaarplicht (artikel 60 BTW-Wetboek) rust op u; zie het kader hieronder (zie 2.18).
Meldingen over een mail of bestand zonder bruikbaar document	De melding: 30 dagen. Het ontvangstbewijs: zolang uw account bestaat (zie 2.18 en 2.19).
Dagtellers van het mail-inadres en van het uitlezen van scans	Mail-inadres: ongeveer een maand. Uitlezen: 24 maanden; na verwijdering van uw account zonder enige verwijzing naar u (zie 2.19 en 2.20).
Uitgelezen scans bij Google	Niet gebruikt om modellen te trainen; hoogstens 24 uur in een tijdelijke cache van Google in de EU. Daarnaast kan Google invoer loggen om misbruik op te sporen; daarvoor publiceert Google geen termijn (zie 2.20).
Peppol-koppeling bij Recommand	Zolang uw account bestaat. Bij verwijdering van uw account schrijft Cooper uw onderneming uit en vraagt Cooper Recommand de documenten en verzendlogboeken te wissen; Recommand doet dat uiterlijk 90 dagen na de uitschrijving, behalve wat het wettelijk langer moet bewaren. Voor de identiteitscontrole volgt Recommand zijn eigen termijnen: tot vijf jaar met beelden, tot tien jaar een verslag zonder beelden (zie 2.2).
Meldingen op uw toestel	Een installatie, met haar kanaalstanden en haar lijst met ingeplande herinneringen: tot u zich afmeldt, uw account verwijdert, of na 90 dagen zonder gebruik; elke nieuwe lijst met herinneringen vervangt de vorige. Het bezorglogboek: 30 dagen. De Firebase-installatie-id: tot de app ze wist, daarna binnen 180 dagen bij Google (zie 2.16).
Authenticatiegegevens	Zolang uw account actief is; bij verwijdering van uw account worden ze gewist.

Categorie	Bewaartermijn
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.
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 verwijdert 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 en aankoopdocumenten vallen buiten die opruiming: zij blijven bewaard zolang uw account bestaat.

> **Uw facturen en aankoopdocumenten bij beëindiging van uw account.** De wettelijke bewaarplicht voor uw verkoopfacturen én voor de facturen die u ontvangt — 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`. Is Cooper uw ontvangstpunt, dan schrijft Cooper u eerst uit als ontvanger op het Peppol-netwerk, zodat u uw e-facturen elders kan laten binnenkomen. Vraagt u het, dan bezorgen wij u **op uw vraag, vóór de verwijdering**, een kopie van uw facturen en creditnota's, als e-factuur

> (UBL-bestand) met de PDF, en van uw aankoopdocumenten, elk met zijn origineel (het e-factuurbestand, de PDF of de scan) en wat Cooper erover bijhield; bewaar de e-facturen zelf, want een PDF alleen volstaat niet als wettelijke factuur. Daarna wissen wij al uw gegevens, uw facturen en aankoopdocumenten 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.
- **Aankoopdocumenten:** het origineel van elk aankoopdocument staat in een afgesloten archief dat na het opslaan door niemand meer gewijzigd of gewist kan worden, behalve bij de verwijdering van uw account. Bij een mail op uw mail-inadres controleert Cooper de afzender zelf (SPF en DKIM), en koppelt Cooper de mail alleen aan een bestaande leverancier wanneer het afzenderadres bij die leverancier hoort; een document dat per mail binnenkomt, gaat bovendien pas door nadat u het nakeek.
- **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 definitieve factuur (met een nummer) en een aankoopdocument 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, uw facturen en creditnota's als e-factuur met de PDF, en uw aankoopdocumenten met hun origineel). *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, en het bijhouden van de app-versie per toestel uit sectie 2.16).
- **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 vórm 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 voorgelegd zodra u Cooper na de update opent, 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 sectie 5.3: geen gegevens naar die subverwerker vóór uw aanvaarding, en niet aanvaarden geldt als bezwaar.

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 3.5 — 15 november 2026.