Verwerkersovereenkomst Cooper

Versie: 3.5 **Versiedatum:** 15 november 2026

In één oogopslag

- **Wat is dit?** Een verwerkersovereenkomst (DPA) zoals voorgeschreven door artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het regelt hoe **Cooper** in uw opdracht persoonsgegevens van úw klanten verwerkt.
- **Tussen wie? U** (de vakman, **verwerkingsverantwoordelijke**) en **The Apex Group BV** (Cooper, **verwerker**).
- **Waarover?** De gegevens van de klanten, leveranciers, opdrachten, facturen, offertes en aankoopdocumenten die u in Cooper invoert of ontvangt. Niet over uw eigen account-gegevens (daarvoor is Cooper zelf verwerkingsverantwoordelijke — zie de Privacyverklaring).
- **Aanvaarding:** door op "Akkoord en doorgaan" te tikken in de laatste stap van de onboarding ("Aanvaarding & privacy"), aanvaardt u zowel deze Verwerkersovereenkomst als de Privacyverklaring en de Algemene Voorwaarden.
- **Wijzigingen:** u krijgt een gewijzigde versie bij de update in de app voorgelegd, en ze geldt pas na uw aanvaarding (zie 13.2). Cooper stuurt geen gegevens naar een nieuwe subverwerker voordat u aanvaard heeft, en niet aanvaarden geldt als bezwaar (zie 6.1 en 6.4).
- **Datalek-meldingsplicht:** binnen 72 uur na ontdekking aan u via e-mail.
- **Contact:** `info@getcooper.ai`.

---

1. Partijen

1.1 De Verwerkingsverantwoordelijke (hierna ook: "u" of "de Klant")

De zelfstandige ondernemer die houder is van een Cooper-account, die met behulp van Cooper persoonsgegevens van zijn eigen klanten, prospecten, leveranciers en andere zakelijke contacten beheert. U bent de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4(7) AVG voor deze gegevens.

1.2 De Verwerker (hierna ook: "Cooper" of "wij")

> **The Apex Group BV** Wandelaarstraat 25, 3080 Tervuren, België KBO-nummer: 0747.669.268 BTW-nummer: BE 0747.669.268 Wettelijk vertegenwoordigd door Thijs Vandekerckhove Privacy- en DPO-

> contact: `info@getcooper.ai`

Cooper is verwerker in de zin van artikel 4(8) AVG voor de in artikel 3 omschreven verwerkingen.

1.3 Voorrang en samenhang met andere documenten

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal deel uit van de **Algemene Voorwaarden** tussen u en Cooper en moet samen met de **Privacyverklaring** worden gelezen. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze drie documenten met betrekking tot de verwerker-verantwoordelijke-relatie, prevaleert deze Verwerkersovereenkomst.

---

2. Definities

Voor de begrippen "persoonsgegevens", "verwerking", "verwerkingsverantwoordelijke", "verwerker", "betrokkene", "inbreuk in verband met persoonsgegevens" en aanverwante termen wordt verwezen naar de definities van artikel 4 AVG.

Bijkomende definities:

- **"Gebruikersgegevens"**: alle persoonsgegevens van uw eigen klanten, prospecten, leveranciers en andere natuurlijke personen die u in Cooper invoert, importeert, ontvangt of laat genereren — met inbegrip van naam, adres, GPS-coördinaten, telefoonnummer, e-mailadres, BTW-nummer, rekeningnummer, vrije notities, opdrachtgegevens, factuurregels, offertes, aankoopdocumenten, en de foto's en bestanden die u bij een opdracht of klant oplaadt.
- **"Aankoopdocument"**: een aankoopfactuur, een creditnota van een leverancier of een kasticket dat in Cooper binnenkomt via Peppol, via het mail-inadres, als scan of als opgeladen bestand (artikel 2.5 van de Algemene Voorwaarden).
- **"Subverwerker"**: een door Cooper aangestelde derde verwerker die in opdracht van Cooper een deel van de Gebruikersgegevens verwerkt (zie sectie 6 voor de actuele lijst).
- **"AVG"**: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
- **"Belgische Kaderwet"**: de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- **"GBA"**: de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel).
- **"De Diensten"**: de Cooper-applicatie — zowel de mobiele app als de webversie — en alle bijhorende functies zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden. Beide werken op dezelfde gegevens; de spraakassistent is uitsluitend in de mobiele app beschikbaar.

- **"Kring"**: de groep gebruikers die u als houder van het bedrijfsaccount toevoegt en die daardoor toegang krijgt tot een deel van uw Gebruikersgegevens (zie sectie 5.5).

---

3. Voorwerp, aard en duur van de verwerking

3.1 Voorwerp

Cooper verwerkt Gebruikersgegevens uitsluitend om u in staat te stellen de Diensten te gebruiken voor uw beroepsactiviteit als zelfstandige Belgische vakman: klantbeheer, opdrachtbeheer, het bewaren van foto's en bestanden bij opdrachten en klanten, voorraadbeheer, opmaak en verzending van facturen, creditnota's en offertes (per e-mail of via het Peppol-netwerk), de automatische bezorging van uw genummerde facturen en creditnota's aan uw boekhouding, de ontvangst, het uitlezen, het bewaren en de doorstroom naar uw boekhouding van uw aankoopdocumenten, het beheer van uw leveranciers, AI-stem-assistent, de optionele Google-Agenda-koppeling, meldingen op uw toestel of in uw browser, en synchronisatie van deze gegevens tussen uw toestel(en) en de cloud.

3.2 Aard van de verwerking

De verwerking omvat geautomatiseerde handelingen zoals: opslag op uw toestel (lokale versleutelde SQLite-databank), opslag in de cloud (Supabase Postgres in `eu-west-1`), back-up en synchronisatie, generatie van factuur- en offerte-PDF's en van e-facturen (UBL volgens EN 16931), de verzending daarvan per e-mail of via het Peppol-netwerk namens u, de periodieke verzending van uw facturen en creditnota's aan uw boekhouding, de ontvangst van aankoopdocumenten via het Peppol-netwerk en via het mail-inadres, het bewaren van hun origineel in een onwijzigbaar archief, het uitlezen van scans en PDF's met AI bij Google (zie 5.6), de doorstroom van aankoopdocumenten naar uw boekhouding, real-time AI-spraakverwerking bij Google (zie 5.4 voor de plaats van verwerking), en delen met de in sectie 6 vermelde Subverwerkers voor zover noodzakelijk om de Diensten te leveren.

Acht verwerkingen verdienen bijzondere vermelding omdat zij gegevens buiten uw eigen toestel of buiten uw eigen gebruikersaccount brengen:

- **Gedeelde toegang binnen een kring** — voegt u kringleden toe, dan kunnen zij een deel van uw Gebruikersgegevens raadplegen en bewerken. Sectie 5.5 beschrijft precies welke gegevens dat zijn.
- **Agenda-synchronisatie op onze servers** — heeft u de Google-Agenda-koppeling geactiveerd, dan plaatst Cooper geplande opdrachten in uw agenda vanaf onze eigen servers, ook wanneer uw toestel uit staat. Bestaat er een kring, dan gebeurt dat voor de agenda van elk kringlid aan wie de opdracht toebehoort.

- **Verzending van uw facturen en creditnota's via het Peppol-netwerk** — verstuurt u een factuur of creditnota en gaat die volgens artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden via Peppol, dan stuurt Cooper de e-factuur — met de naam, het adres en het BTW- of ondernemingsnummer van uw klant, de factuurregels en de PDF erin — via Subverwerker Recommand naar het Access Point dat uw klant als ontvanger koos. Dat Access Point is de ontvanger van uw factuur in uw opdracht, geen Subverwerker van Cooper. Om na te gaan of uw klant op Peppol bereikbaar is, zoekt Cooper via Recommand zijn Peppol-adres op. Cooper bewaart bij de factuur het afleverbewijs. Recommand bewaart de verstuurde documenten en verzendlogboeken 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.
- **Verzending van uw facturen en offertes per e-mail namens u** — gaat een factuur, creditnota of offerte per e-mail, dan verstuurt Cooper die vanaf haar eigen verzendadres `post@tx.getcooper.ai` via Subverwerker Brevo, met uw bedrijfsnaam 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 van het document (de PDF, bij een klant die geen particulier is de e-factuur, en uw algemene voorwaarden als u die meestuurt). Ging de factuur via Peppol, dan stuurt Cooper uw klant via Brevo alleen de PDF ter informatie. Antwoordt uw klant op dat verzendadres in plaats van op uw bedrijfs-e-mailadres, dan ontvangt Brevo dat antwoord en stuurt Cooper uw klant automatisch één keer uw bedrijfsnaam en bedrijfs-e-mailadres terug, met de vraag u rechtstreeks te antwoorden; Cooper bewaart daarvan alleen het afzenderadres, de technische berichtcode en het tijdstip, en dat 90 dagen. Sectie 2.5 van de Privacyverklaring beschrijft deze verwerking in detail.
- **Periodieke verzending aan uw boekhouding** — heeft u in Instellingen het adres van uw boekhouder of van zijn boekhoudprogramma ingevuld, dan stuurt Cooper aan het einde van elke maand of elk kwartaal via Subverwerker 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 (artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden). Heeft u ook een adres voor uw aankoopdocumenten ingevuld, dan stuurt Cooper daar via Brevo elk aankoopdocument afzonderlijk naartoe, met het origineel als bijlage, zodra het daarvoor klaar is (artikel 2.5 en 6.3 van de Algemene Voorwaarden), en bij een geweigerd document dat al vertrokken was, één bericht om het niet te boeken.
- **Ontvangst van uw e-facturen via het Peppol-netwerk** — kiest u Cooper als ontvangstpunt (artikel 2.5 van de Algemene Voorwaarden), dan registreert Cooper uw onderneming via Subverwerker Recommand als ontvanger, waarbij Recommand een openbaar visitekaartje van uw onderneming (bedrijfsnaam, adres, land, btw-nummer en Peppol-adres) aanmaakt dat in de openbare Peppol Directory kan verschijnen. Recommand ontvangt de e-facturen en creditnota's van uw leveranciers en de antwoorden van uw klanten op uw eigen e-facturen voor u, met de persoonsgegevens die de afzender erin opnam; Cooper haalt ze op en bewaart ze in uw archief. Weigert u een e-factuur, dan stuurt Cooper via Recommand uw weigering met uw reden naar de leverancier. Sectie 2.17 van de Privacyverklaring beschrijft deze verwerking in detail.

- **Ontvangst op uw mail-inadres** — mails die op uw persoonlijke adres onder `in.getcooper.ai` binnenkomen, ontvangt Subverwerker Brevo en geeft het door aan Cooper. Cooper controleert de afzender zelf, bewaart van de mail alleen de afzender, het onderwerp, de technische berichtcode en per bijlage een vingerafdruk, en maakt van de bijlagen aankoopdocumenten; de tekst van de mail bewaart Cooper niet. Bevat de mail geen bruikbare factuur, of komt ze op een vorig adres dat niet meer werkt, dan stuurt Cooper via Brevo één automatisch antwoord aan een afzender die Cooper kon bevestigen. Sectie 2.19 van de Privacyverklaring beschrijft deze verwerking in detail.
- **Uitlezen van scans en PDF's met AI** — een scan, foto of PDF van een aankoopdocument stuurt Cooper vanaf haar eigen servers naar Subverwerker Google Cloud Vertex AI, binnen de Europese Unie, om de gegevens eruit te lezen. Zie sectie 5.6.

3.3 Doeleinden

De Gebruikersgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de doeleinden die u voor uw beroepsactiviteit nastreeft, zoals door uw gebruik van de Diensten in concreto worden bepaald (bv. het opmaken van een factuur voor een specifieke klant, het registreren van werkuren op een specifieke werf, het versturen van een offerte). Cooper verwerkt deze gegevens niet voor eigen doeleinden zoals direct marketing, profilering of training van algemene AI-modellen.

3.4 Categorieën van betrokkenen

De betrokkenen op wie de Gebruikersgegevens betrekking hebben, omvatten typisch:

- de natuurlijke personen die uw klanten zijn, ongeacht of het particulieren of contactpersonen bij zakelijke klanten zijn;
- de natuurlijke personen die u als prospect, leverancier, of zakelijke contactpersoon registreert (waaronder de boekhouder naar wie Cooper, als u dat instelt, uw genummerde facturen en creditnota's en uw aankoopdocumenten stuurt, of de natuurlijke personen achter het boekhoudprogramma waarvan u het invoeradres opgeeft);
- de natuurlijke personen die in een aankoopdocument voorkomen of het u sturen: leveranciers die zelfstandige of eenmanszaak zijn, hun contactpersonen, en de afzenders van de mails op uw mail-inadres;
- bystanders die zichtbaar of hoorbaar aanwezig zijn op of rond een werf (in zoverre een voice-sessie hun stem incidenteel doorstreamt naar het AI-model van Google — zie sectie 5.4 voor de plaats van verwerking en de voorzorgen).

3.5 Categorieën van persoonsgegevens

Categorie	Voorbeelden
Identiteit	Naam, voornaam, bedrijfsnaam

Categorie	Voorbeelden
Contactgegevens	Adres, telefoonnummer, e-mailadres
Locatiegegevens	GPS-coördinaten van klantadressen en werven
Fiscaal	BTW-nummer of ondernemingsnummer (voor zakelijke klanten, leveranciers en organisaties), en het Peppol-adres dat daarvan wordt afgeleid
Financieel	Rekeningnummers van leveranciers, bedragen, btw en gestructureerde mededelingen uit aankoopdocumenten, en de betaalstand die u daarbij aanduidt
Operationeel	Opdrachtbeschrijvingen, tijdregistraties, materialen, factuurregels, offerteregels, de regels van aankoopdocumenten en hun koppeling aan voorraad en opdrachten
Aankoopdocumenten	Het origineel van elke aankoopfactuur, creditnota van een leverancier en elk kasticket (e-factuurbestand, PDF, scan of foto), met de gegevens die Cooper eruit haalt of uitleest, het ontvangstbewijs, wie een scan indiende en goedkeurde, uw weigering met de reden, en het doorstuurlogboek naar uw boekhouding
Mailgegevens	Van een mail op uw mail-inadres: de afzender, het onderwerp, de technische berichtcode, het adres waarop ze binnenkwam en per bijlage een vingerafdruk — niet de tekst van de mail
Vrij-tekst	Klantnotities, opdrachtbeschrijvingen — de Gebruiker is overeenkomstig artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden verplicht **geen** bijzondere persoonsgegevens (artikelen 9 en 10 AVG) in deze velden in te voeren
Beeldmateriaal en bestanden	Foto's (met de camera genomen of uit de galerij gekozen) en PDF-bestanden zoals plannen en tekeningen, die u bij een opdracht of klant oplaadt, en scans of foto's van kastickets en aankoopfacturen — met de gegevens die in het bestand zelf zitten, zoals het tijdstip en eventueel de plaats van opname van een foto. Een foto kan personen of hun eigendom in beeld brengen
Audio	Real-time stem van de Gebruiker tijdens een actieve voice-sessie — **niet door Cooper opgeslagen** (zie 5.4)

Het optionele boekhoudadres dat u in Instellingen instelt (zie artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden) — het adres van uw boekhouder of het invoeradres van zijn boekhoudprogramma, met het ritme van de verzending — is zelf geen categorie van Gebruikersgegevens die Cooper voor u verzamelt, maar een **verwerkingsinstructie** die u ons geeft: u bepaalt naar welk adres en hoe vaak wij, in uw opdracht, uw facturen en creditnota's sturen. Hetzelfde geldt voor het adres dat u voor uw aankoopdocumenten invult. Sectie 4.1 regelt hoe Cooper met uw verwerkingsinstructies omgaat.

3.6 Bijzondere categorieën (artikel 9 AVG) en strafrechtelijke gegevens (artikel 10 AVG)

Cooper is **niet** ontworpen voor de verwerking van bijzondere categorieën of strafrechtelijke gegevens. U verbindt zich er overeenkomstig artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden toe deze gegevens niet in vrij-tekst velden in te voeren.

3.7 Duur

Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het ogenblik van uw aanvaarding (zie sectie 4.1 van de Algemene Voorwaarden) en blijft van kracht zolang u over een actief Cooper-account beschikt. De Verwerkersovereenkomst eindigt automatisch bij beëindiging van uw account, onverminderd de verplichtingen uit sectie 11 van deze Verwerkersovereenkomst.

---

4. Verwerkingsinstructies

4.1 Cooper handelt op uw instructie

Cooper verwerkt de Gebruikersgegevens uitsluitend op basis van uw gedocumenteerde instructies, zoals deze zich manifesteren in:

- uw effectieve gebruik van de Diensten (elke handeling die u in de app uitvoert, hetzij via de UI, hetzij via de stem-assistent, geldt als een instructie tot verwerking);
- de configuratie en instellingen die u in Cooper heeft gekozen (waaronder de optionele Google-Agenda-koppeling, de schakelaar voor een kopie van uw verzonden documenten naar uw eigen bedrijfs-e-mailadres, uw Peppol-koppeling, uw keuze om via Cooper te ontvangen, uw mail-inadres, en de adressen en het ritme van de verzending aan uw boekhouding);
- deze Verwerkersovereenkomst en de Algemene Voorwaarden.

Het boekhoudadres dat u in Instellingen invoert (zie 3.5 en artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden) maakt deel uit van deze instructies. Een verzending die u bevestigt, blijft een instructie tot de factuur vertrekt: een factuur die wacht tot uw klant op Peppol bereikbaar is (artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden), verstuurt Cooper op grond van die instructie vanzelf. Hetzelfde geldt voor een aankoopdocument: uw keuze om via Cooper te ontvangen, het adres voor uw aankoopdocumenten en uw bevestiging dat een document klopt, zijn de instructie waarop Cooper het doorstuurt (artikel 2.5 en 6.3 van de Algemene Voorwaarden). **Voert u daar een onjuist adres in, dan voert Cooper uw instructie correct uit door daarnaar te versturen** — dit is een gevolg van uw eigen instructie en geen tekortkoming van Cooper in de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst.

4.2 Strijdigheid met het Unierecht of het Belgisch recht

Indien Cooper meent dat een instructie van u in strijd is met de AVG of met andere bepalingen van het Unierecht of het Belgisch recht, brengt Cooper u hiervan onmiddellijk op de hoogte en kan zij weigeren de instructie uit te voeren tot het probleem is opgehelderd.

4.3 Geen verwerking voor eigen doeleinden

Cooper gebruikt de Gebruikersgegevens niet voor eigen doeleinden, in het bijzonder niet voor:

- direct marketing of klantwerving naar uw eigen klanten;
- profilering of geautomatiseerde besluitvorming met rechtsgevolg in de zin van artikel 22 AVG;
- het trainen van algemene AI-modellen (de voorwaarden van Google voor betaald gebruik van zijn AI-diensten verbieden dit contractueel en onderwerpen de verwerking aan Google's *Data Processing Addendum for Products Where Google is a Data Processor*; Cooper gebruikt een betaalde sleutel zodat die garantie op elk verwerkingspad geldt — zie 5.4 en 6.2);
- doorverkoop, verhuur of commercieel hergebruik aan derden.

---

5. Verplichtingen van Cooper als verwerker

5.1 Confidentialiteit

Cooper draagt er zorg voor dat de personen die binnen Cooper toegang hebben tot Gebruikersgegevens gehouden zijn aan geheimhouding, hetzij wettelijk, hetzij contractueel.

De toegangskring binnen Cooper is beperkt tot personeel met een legitieme reden — voornamelijk debugging, klantondersteuning en kost- en stabiliteitsmonitoring van de stem-assistent. Voor stem-telemetrie (sessie-tellers, geen audio en geen transcripten) gebeurt deze toegang via een interne service-rol bij Supabase. Cooper verbindt zich ertoe audit-logs te activeren op deze administratieve toegangen, zodat interne raadplegingen achteraf herleidbaar blijven.

5.2 Beveiligingsmaatregelen (artikel 32 AVG)

Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, en de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de verwerking, treft Cooper passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, waaronder:

Technisch:

- **Encryptie op uw toestel:** uw lokale Cooper-databank 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). Op telefoon en tablet wordt de versleutelingssleutel bewaard in de beveiligde sleutelopslag van uw besturingssysteem (Android Keystore / iOS Keychain); in de webversie bewaart de browser hem, aangezien een browser die kluis niet aanbiedt.
- **Encryptie tijdens transport:** alle netwerkcommunicatie verloopt over TLS (HTTPS / WSS).
- **Encryptie op onze servers:** Supabase past standaard versleuteling toe op zowel de Postgres-databank als op opslagbestanden.

- **Toegangscontrole op rij-niveau:** elke gesynchroniseerde tabel in onze Supabase-databank is beveiligd met Row-Level Security-beleid, dat de databank zelf afdwingt op elke afzonderlijke rij. De regel luidt: een geauthenticeerde gebruiker bereikt zijn eigen rijen, en daarnaast — uitsluitend voor de gedeelde categorieën uit sectie 5.5 — de rijen van de kring waartoe hij behoort. Voor uw facturen, offertes, accountgegevens en bedrijfsinstellingen geldt onverkort dat enkel u ze kan bereiken; die scheiding wordt door de databank zelf afgedwongen en niet enkel door de applicatie.
- **Authenticatie:** uw wachtwoord wordt door Supabase Auth met bcrypt gehasht; Cooper ziet uw wachtwoord nooit in leesbare vorm. Sessietokens worden ondertekend met een asymmetrische ES256-sleutel.
- **Beheer van API-sleutels:** alle Google API-sleutels (waaronder die voor de AI-diensten en Google Places) staan uitsluitend op de server (Supabase Secrets), nooit in de mobiele applicatie; het toestel haalt per spraaksessie een kortlevende toegangssleutel op die alleen voor het spraakmodel van Cooper geldt, en de hoofdsleutel komt nooit op het toestel. Kan zo'n kortlevende sleutel niet worden aangemaakt, dan start de spraaksessie niet. Ook de toegangssleutels voor Subverwerker Recommand staan uitsluitend op de server.
- **Koppelingssleutels van Google:** heeft u de Google-Agenda-koppeling geactiveerd, dan bewaart Cooper de toegangssleutel (*refresh token*) die Google daarvoor afgeeft uitsluitend op de server, versleuteld met AES-256-GCM. Bij ontkoppeling trekt Cooper de toegang bij Google in en wist zij de sleutel.
- **Sanitisatie van diagnostische data:** voor de product-analytics en de crashrapportage worden persoonsidentificatoren door een SHA-256-hash gepseudonimiseerd vóór verzending; foutmeldingen bevatten geen request-bodies; de crashrapportagedienst ontvangt technisch het IP-adres van de verbinding, maar is zo ingesteld dat zij dat adres, een daaruit afgeleide locatie, unieke toestel-ID's en de toestelnaam niet bewaart; de gebeurtenissen dragen geen Gebruikersgegevens, en de eigen logregels van de app gaan in de uitgebrachte app niet mee naar de crashrapportage. Eén uitzondering: bij een vastgestelde zelfonderbreking van de stemassistent gaat een kort technisch verslag van die spraaksessie mee, met telkens de eerste vier woorden van wat de stemassistent zelf uitsprak — die kunnen een naam van een klant van de Gebruiker bevatten; de spraak van de Gebruiker zelf gaat nooit mee. Locatie wordt aan de bron uitgesloten: de mobiele app en de webversie sturen de analytics-dienst uitdrukkelijk de opdracht mee om uit het IP-adres geen land, regio, gemeente, postcode of coördinaten af te leiden. Wat wél aan uw eigen profiel bij die dienst hangt is uw aanmeld-e-mailadres; dat is een gegeven van u als Cooper-gebruiker — waarvoor Cooper zelf verwerkingsverantwoordelijke is en dat sectie 2.9 van de Privacyverklaring beschrijft — en geen Gebruikersgegeven in de zin van deze overeenkomst.
- **Maskering van schermopnames in de webversie:** in de webversie legt Subverwerker PostHog het verloop van uw scherm vast, zodat Cooper kan zien waar iets misliep. Omdat op dat scherm Gebruikersgegevens staan, maakt Cooper **alle tekst en alle invoervelden onleesbaar in uw browser, vóór de opname uw toestel verlaat**. Er vertrekt langs dit kanaal dus geen klantnaam, adres, bedrag of factuurregel; wat PostHog ontvangt is de vorm van het scherm en de handelingen erop. Het netwerkverkeer van de webversie wordt niet mee opgenomen. Deze maskering staat

standaard aan en geldt voor elk scherm van de webversie; zichtbaar maken van een element is een uitdrukkelijke, afzonderlijke handeling. De opnames worden bij PostHog na 30 dagen verwijderd. De mobiele app maakt geen schermopnames.

Organisatorisch:

- **Beperkte toegangskring:** zoals beschreven in 5.1.
- **Data-minimalisatie in de stem-flow:** payloads die naar het AI-model worden gestuurd, worden begrensd in grootte en lijst-elementen om onnodige PII-blootstelling te vermijden.
- **Datalek-procedure:** zoals beschreven in sectie 7.
- **DPIA-verbintenis:** Cooper heeft een interne effectbeoordeling (DPIA) doorlopen en herziet deze bij materiële wijzigingen.

5.3 Onmiddellijke melding van bedreigingen

Indien Cooper redelijkerwijs vermoedt dat een wijziging in haar werking, een wijziging in de Subverwerker-keten, of een wijziging in de toepasselijke regelgeving het gewaarborgde beveiligingsniveau kan beïnvloeden, brengt Cooper u daarvan binnen redelijke termijn op de hoogte en stelt zij voor welke aanvullende maatregelen kunnen worden getroffen.

5.4 Voorzieningen voor de stem-functionaliteit

Voor de AI-stem-assistent gelden de volgende uitdrukkelijke verbintenissen:

- de audio-stream wordt door Cooper **niet opgeslagen** — niet op uw toestel en niet op onze servers;
- de transcripten worden door Cooper **niet opgeslagen**;
- de stem-telemetrie die wel wordt bewaard (`voice_sessions` , `voice_tool_usages`) bevat uitsluitend tellers en lifecycle-metadata zoals sessie-id, model-identificatie, modus, duur, aantal audio- en tekst-tokens, geschatte kost, tool-call namen, einde-reden, en — bij fouten — een korte technische foutmelding ter ondersteuning van debugging; deze telemetrie bevat **geen audio**, **geen transcripten**, **geen tool-argumenten en geen tool-resultaten**, en wordt na 24 maanden automatisch verwijderd;
- daarnaast houdt Cooper een **activiteitenlogboek** bij (`voice_activity_log`) van de wijzigingen die de assistent effectief doorvoert, zodat u ze op de webversie kan nakijken. Dit logboek bevat wél een momentopname van het gewijzigde record vóór en na de wijziging en kan dus Gebruikersgegevens bevatten. Het staat uitsluitend in onze eigen Supabase-databank, valt onder hetzelfde rij-niveau-beleid als uw overige gegevens, gaat naar geen enkele Subverwerker buiten Supabase, en wordt na 90 dagen automatisch verwijderd. Sectie 2.12 van de Privacyverklaring beschrijft het in detail;
- **de plaats van de live spraakverwerking.** De sessie loopt over Google Cloud Vertex AI via het EU-endpoint van Google; de audio en de meegestuurde context worden binnen de Europese Unie verwerkt. Bij een storing van Google in de EU kan Cooper de sessie tijdelijk omschakelen naar het

algemene Gemini-endpoint van Google, dat niet aan één regio gebonden is, tot de storing voorbij is; tijdens zo'n omschakeling kunnen de audio en de meegestuurde context ook buiten de EER worden verwerkt, gedekt door het EU-US Data Privacy Framework en de standaardcontractbepalingen (zie sectie 9). Cooper gebruikt op beide paden betaalde Google Cloud-toegang, zodat de niet-trainen-garantie uit 4.3 onverkort geldt;
- **opzoeken op het internet.** De assistent kan binnen dezelfde spraaksessie iets op het internet opzoeken via Google Search, wanneer een vraag dat nodig maakt en die binnen uw vak valt — onder meer de ontbrekende telefoon of e-mail van een onderneming die u als klant kiest. Voor uw eigen Gebruikersgegevens zoekt de assistent in Cooper zelf, niet op het internet. Google Search is een wereldwijde dienst die niet aan de EU gebonden is: de zoekvraag en de context die daarvoor nodig is, kunnen buiten de EER worden verwerkt (zie sectie 9). Google bewaart voor deze functie de zoekvraag, de meegestuurde context en het resultaat dertig dagen, om de zoekresultaten te leveren en de systemen achter die functie te onderzoeken en te testen; bij betaald gebruik valt die verwerking onder dezelfde verwerkersovereenkomst van Google. Gegevens die de assistent zo vindt, worden pas in Cooper opgeslagen na uw bevestiging;
- Cooper gebruikt uw stem niet voor biometrische identificatie en doet daarmee geen verwerking van bijzondere persoonsgegevens in de zin van artikel 9 AVG.

5.5 Gedeelde toegang binnen een kring

Cooper laat u toe om andere gebruikers aan uw bedrijfsaccount te koppelen. Die groep noemen wij uw **kring**. U beslist wie u toevoegt en wie u verwijdert; Cooper voegt nooit uit zichzelf iemand toe.

Welke gegevens een kringlid beheert. Voor de volgende categorieën kan een kringlid gegevens niet alleen raadplegen, maar ook **aanmaken, wijzigen en verwijderen**:

Categorie	Wat het omvat
Klanten en leveranciers	de volledige contactfiche, inclusief adres, contactgegevens en notities
Opdrachten	titel, beschrijving, werfadres, planning en status
Toewijzingen	welk kringlid aan welke opdracht gekoppeld is
Tijdregistraties	gestarte, gepauzeerde en afgesloten werkuren
Materiaalgebruik	de artikelen die op een opdracht verbruikt zijn
Voorraad	de artikelen- en materiaallijst met voorraadniveaus en prijzen
Diensten	de dienstencatalogus met tarieven, inclusief de samenstelling van elke dienst in uren, materialen en kosten
Kostposten	geregistreerde kosten

Categorie	Wat het omvat
Bestanden	de foto's, PDF's, plannen en tekeningen die bij een opdracht of klant zijn opgeladen, met vermelding van wie ze oplaadde

Wat uitsluitend bij u als eigenaar blijft. De volledige facturatie is voorbehouden aan de accounthouder: 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 in de databank zelf. Hetzelfde geldt voor uw bedrijfsgegevens, uw factuurinstellingen, de gegevensimport, uw IBAN, uw accountgegevens en uw inloggegevens.

Aankoopdocumenten. Ook uw aankoopdocumenten en uw mail-inadres blijven bij u als eigenaar. Een kringlid kan wel een scan van een kasticket of aankoopfactuur bij u indienen; hij ziet daarna alleen de scans die hij zelf indiende, en zijn scan gaat pas naar uw boekhouding nadat u ze goedkeurde. Verlaat hij uw kring, dan blijven zijn scans in uw archief; verwijdert hij zijn account, dan gaan ze volledig over naar u.

Uw verantwoordelijkheid. U blijft voor al deze gegevens de verwerkingsverantwoordelijke. Door iemand aan uw kring toe te voegen, geeft u die persoon toegang tot persoonsgegevens van uw eigen klanten. U staat ervoor in dat daar een grondslag voor bestaat, dat de betrokkene tot vertrouwelijkheid gehouden is, en dat u de toegang intrekt zodra ze niet langer nodig is. Verwijdert u een lid uit uw kring, dan vervalt meteen zijn toegang tot de gegevens van uw kring. Gegevens die dat lid eerder heeft aangemaakt of gewijzigd, blijven bestaan.

5.6 Voorzieningen voor aankoopdocumenten

Voor de ontvangst en het uitlezen van uw aankoopdocumenten gelden de volgende uitdrukkelijke verbintenissen:

- **onwijzigbaar origineel.** Het origineel van elk aankoopdocument (het e-factuurbestand, de PDF of de scan) bewaart Cooper in een afgesloten archief dat na het opslaan door niemand meer gewijzigd of gewist kan worden, behalve bij de verwijdering van uw account (sectie 11). Wat Cooper uitlas, kan u verbeteren; het origineel blijft ongewijzigd;
- **uitlezen binnen de EU.** Een scan, foto of PDF stuurt Cooper vanaf haar eigen servers naar Google Cloud Vertex AI, altijd via het EU-endpoint, zodat de verwerking binnen de Europese Unie gebeurt. Google gebruikt die invoer en het antwoord contractueel niet om AI-modellen te trainen of te verfijnen (de "Training Restriction" in de *Service Specific Terms* van Google Cloud), houdt de invoer hoogstens 24 uur in een tijdelijke cache in dezelfde Europese locatie, en kan invoer volgens zijn voorwaarden loggen om misbruik van de dienst op te sporen;
- **u kijkt na.** Wat Cooper uitleest, is een voorstel. Een document dat via een scan, een opgeladen bestand of het mail-inadres binnenkomt, gaat pas naar uw boekhouding nadat u het als nagekeken bevestigde; een waarschuwing voor een mogelijk dubbel document of een afwijkend rekeningnummer is een signaal, geen beslissing;

- **afzendercontrole.** Bij een mail op uw mail-inadres controleert Cooper de afzender zelf, aan de hand van de digitale handtekening van het verzendende domein (SPF en DKIM), en koppelt Cooper de mail alleen aan een bestaande leverancier wanneer het afzenderadres bij die leverancier hoort. Automatische antwoorden gaan alleen naar een afzender die Cooper kon bevestigen;
- **begrensd volume.** Het aantal documenten per dag via het mail-inadres en het aantal uitgelezen pagina's per gebruiker per dag zijn begrensd, om misbruik en onnodige verwerking te voorkomen.

---

6. Subverwerkers

6.1 Algemene toestemming

U geeft Cooper **algemene toestemming** in de zin van artikel 28(2) AVG om Subverwerkers in te schakelen, mits Cooper:

- de actuele lijst van Subverwerkers transparant beschikbaar houdt;
- u een voorgenomen wijziging (toevoeging, vervanging) vooraf meedeelt via het aanvaardingsscherm in de app: bij de update die de wijziging meebrengt, krijgt u de gewijzigde versie van deze Verwerkersovereenkomst en van de Privacyverklaring voorgelegd, met de nieuwe Subverwerker, zijn functie, vestiging en doorgifte-mechanisme;
- **geen Gebruikersgegevens aan een nieuwe Subverwerker toevertrouwt voordat u die versie uitdrukkelijk aanvaard heeft**;
- u in deze kennisgeving voldoende informatie geeft om een geïnformeerde beslissing te nemen.

6.2 Actuele lijst van Subverwerkers

De volledige en actuele lijst van Subverwerkers, met hun functie, vestiging en doorgifte-mechanisme, is opgenomen in **sectie 5 van de Privacyverklaring** en maakt integraal deel uit van deze Verwerkersovereenkomst. De Subverwerkers omvatten op het ogenblik van publicatie van deze versie:

- **Supabase Inc.** (backend-infrastructuur, EU `eu-west-1`);
- **Brevo (Sendinblue GmbH)** (transactionele e-mail: verzending van uw facturen, creditnota's en offertes aan uw klanten — inclusief klantnaam, e-mailadres, documentinhoud, de PDF en, bij een klant die geen particulier is, de e-factuur; de PDF ter informatie bij een factuur die via Peppol vertrok; de e-mails met uw facturen en creditnota's aan uw boekhouding; ontvangst van antwoorden die uw klanten naar het verzendadres van Cooper sturen en het automatische antwoord daarop; ontvangst van de mails op uw mail-inadres voor aankoopfacturen, met afzender, onderwerp, tekst en bijlagen, en het automatische antwoord aan een bevestigde afzender; de e-mails met uw aankoopdocumenten aan uw boekhouding; daarnaast authenticatie-e-mails, de demo-voorbeeldfactuur, de bevestiging en melding na een aanmelding, en bewaring van aanmeldingen als contact, EU);

- **Recommand (BRBX BV, KBO 1012.081.766)**, Peer, België (erkend Peppol Access Point: registratie van uw onderneming als verzender, het opzoeken van het Peppol-adres van uw klant, en de verzending van uw e-facturen en creditnota's naar het Access Point van uw klant; kiest u Cooper als ontvangstpunt, ook de 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 aan de leverancier; hosting binnen de EER, met eigen subverwerkers in de Verenigde Staten voor ondersteunende diensten; 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, behalve wat het wettelijk langer moet bewaren. Voor de identiteitscontrole van de accounthouder bij de koppeling is Recommand zelf verwerkingsverantwoordelijke, met Didit als eigen dienstverlener — zie sectie 2.2 van de Privacyverklaring);
- **Cloudflare, Inc.** (hosting, levering en DNS van `getcooper.ai` en de webversie op `app.getcooper.ai`, verwerking van het aanmeldformulier, en de geautomatiseerde botcontrole daarop);
- **GitHub, Inc.** (uitvoering van de dagelijkse geautomatiseerde back-up op tijdelijke build-servers; kortstondige verwerking, resultaat uitsluitend client-side versleuteld);
- **Google Workspace — Drive** (opslag van de client-side versleutelde back-upbestanden);
- **Google Cloud — Vertex AI / Gemini Live** (AI-spraakverwerking via het EU-endpoint, inclusief het opzoeken van informatie op het internet via Google Search uit 5.4, een wereldwijde dienst; bij een storing in de EU tijdelijk over het algemene Gemini-endpoint, zie 5.4; daarnaast het uitlezen van scans, foto's en PDF's van aankoopdocumenten, altijd via het EU-endpoint, zie 5.6);
- **Google Cloud — Places API** (adres-autocompletie en adres → GPS-coördinaten);
- **Google — Calendar API** (de Google-Agenda-koppeling; optioneel, alleen na uw OAuth-toestemming);
- **Google Sign-In** (uitsluitend de toestemmingsstap van de Google-Agenda-koppeling; Cooper gebruikt Google Sign-In niet om u aan te melden. In de webversie laadt de browser het script van Google Sign-In al bij het openen van de pagina, waarbij Google het IP-adres van de browser ontvangt);
- **PostHog Inc.** (productanalytics, en in de webversie de gemaskeerde schermopnames uit 5.2, EU-server, op grond van gerechtvaardigd belang — zie sectie 10 van de Privacyverklaring);
- **Sentry / Functional Software Inc.** (foutrapportage, EU-server, op grond van gerechtvaardigd belang — zie sectie 10 van de Privacyverklaring);
- **Firebase Cloud Messaging (Google Ireland Ltd.)** (verzending van de meldingen van Cooper naar de app op uw toestel: 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 een taak bevatten);

- **Apple Push Notification service (Apple Distribution International Ltd.)** (bezorging van die meldingen op een iPhone of iPad, met de tekst van de melding; voor doorgifte buiten de EER hanteert Apple standaardcontractbepalingen);
- **Apple App Store / Google Play Store** (app-distributie).

Geen Subverwerker, wel ontvanger: het Access Point dat uw klant op het Peppol-netwerk als ontvanger koos, ontvangt de e-factuur die u hem stuurt; uw leverancier ontvangt via zijn eigen Access Point uw weigering van een e-factuur, of als bevestigde afzender een automatisch antwoord op uw mail-inadres; en de openbare Peppol Directory toont, als Cooper uw ontvangstpunt is, het visitekaartje van uw onderneming. Evenmin Subverwerker, wel ontvanger: de pushdiensten van de browsermakers (zoals Apple, Google en Mozilla), die een melding in de browser bezorgen; zij krijgen alleen het push-adres van de browser en een van begin tot eind versleuteld bericht, dat geen Gebruikersgegevens bevat. 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 uitsluitend dat BTW-nummer naar VIES, vanaf de servers van Cooper. Zoekt u een zakelijke klant of een leverancier op, dan zoekt Cooper in een eigen kopie van de openbare gegevens van de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO); die zoekopdracht verlaat de infrastructuur van Cooper niet.

6.3 Contractuele waarborgen jegens elke Subverwerker

Cooper zorgt ervoor dat elke Subverwerker contractueel gehouden is aan minstens dezelfde verplichtingen als die welke Cooper jegens u op zich neemt onder deze Verwerkersovereenkomst, in het bijzonder de verplichtingen uit hoofde van artikel 28(3) AVG. Cooper steunt daarbij op:

- specifieke Data Processing Addenda die werden aanvaard met **Supabase Inc.**, **Google** (voor de AI-diensten het *Data Processing Addendum for Products Where Google is a Data Processor*; daarnaast voor Places, Calendar en Sign-In), **Google Workspace** (Drive-opslag van back-ups), **GitHub, Inc.** (back-upinfrastructuur), **Cloudflare, Inc.** (hosting en levering van de webversie), **Brevo (Sendinblue GmbH)** (transactionele e-mail en de ontvangst op het mail-inadres), **Recommand (BRBX BV)** (Peppol-verzending en -ontvangst), **Google** voor Firebase Cloud Messaging (*Firebase Data Processing and Security Terms*), **PostHog Inc.** en **Functional Software Inc. (Sentry)**, samen met de bijhorende standaardcontractbepalingen (SCC) van de Europese Commissie van 4 juni 2021 voor de daarbij horende doorgiften buiten de EER;
- de toepasselijke ontwikkelaars- en distributievoorwaarden van **Apple** en **Google** voor app-distributie via hun respectieve app stores en, voor Apple, de bezorging van meldingen via de Apple Push Notification service.

6.4 Bezwaar tegen een nieuwe Subverwerker

Aanvaardt u de versie die een nieuwe Subverwerker meebrengt niet, dan geldt dat als uw bezwaar tegen die Subverwerker, en vertrouwt Cooper hem geen Gebruikersgegevens van u toe. U kan ook schriftelijk bezwaar maken via `info@getcooper.ai`. Kan Cooper geen redelijke alternatieve regeling voorstellen, dan kan u uw account zonder kosten beëindigen overeenkomstig sectie 14 van de Algemene Voorwaarden; u kan dan nog minstens 14 dagen een export vragen vóór de verwijdering (artikel 15.4 van de Algemene Voorwaarden). Cooper kan, zonder daartoe verplicht te zijn, de overeenkomst eveneens beëindigen indien een verdere uitvoering zonder de betwiste Subverwerker technisch of economisch onhaalbaar wordt.

6.5 Aansprakelijkheid voor Subverwerkers

Cooper blijft jegens u aansprakelijk voor de naleving van de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst door haar Subverwerkers, overeenkomstig artikel 28(4) AVG. De algemene aansprakelijkheidsregeling van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden blijft van toepassing op de uit deze toerekening voortvloeiende schadevergoeding, behoudens voor zover dwingend recht (waaronder artikel 82 AVG) een ruimere aansprakelijkheid oplegt.

---

7. Datalekken (artikelen 33 en 34 AVG)

7.1 Meldingsplicht aan u

Indien Cooper kennis krijgt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de Gebruikersgegevens raakt, brengt Cooper u **zonder onnodige vertraging en in elk geval binnen 72 uur** na het verkrijgen van die kennis op de hoogte via e-mail aan het adres dat aan uw account gekoppeld is.

7.2 Inhoud van de melding

De melding bevat, voor zover op het ogenblik van melding bekend bij Cooper:

- de aard van de inbreuk, met inbegrip van — voor zover mogelijk — de categorieën en het geschatte aantal getroffen betrokkenen en de categorieën en het geschatte aantal getroffen records;
- de naam en contactgegevens van de DPO (Thijs Vandekerckhove, `info@getcooper.ai`) of een ander contactpunt waar nadere informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;
- de getroffen of voorgenomen maatregelen om de inbreuk aan te pakken en de mogelijke nadelige gevolgen te beperken.

7.3 Bijstand aan u

Cooper biedt u redelijke bijstand bij het vervullen van uw eigen meldingsverplichtingen aan de GBA en — waar artikel 34 AVG dit oplegt — aan de getroffen betrokkenen.

7.4 Eigen kennisgevingsverplichting van Cooper

Het bovenstaande laat de eigen kennisgevingsverplichting van Cooper als verwerkingsverantwoordelijke voor andere persoonsgegevens (zoals uw eigen account- en telemetriegegevens) onverlet.

---

8. Bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke

8.1 Rechten van betrokkenen

Indien een betrokkene (typisch een klant van u) zich rechtstreeks tot Cooper wendt om een recht uit te oefenen onder de AVG (inzage, rectificatie, wissing, beperking, overdraagbaarheid, bezwaar — artikelen 15 tot en met 22 AVG), brengt Cooper u daarvan onverwijld op de hoogte en handelt zij niet zelfstandig op het verzoek, behoudens uw uitdrukkelijke instructie.

Cooper biedt u, rekening houdend met de aard van de verwerking en de aan haar ter beschikking staande informatie, alle redelijke bijstand om uw verplichting tot beantwoording van zulke verzoeken na te komen — onder andere via de in-app inzage- en wijzigingsfuncties, en via data-export per e-mail op verzoek (zie sectie 14 van de Algemene Voorwaarden).

8.2 Effectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

Cooper biedt u redelijke bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA, artikel 35 AVG) en — waar van toepassing — bij de voorafgaande raadpleging van de GBA (artikel 36 AVG). Deze bijstand omvat het verstrekken van technische documentatie over de verwerkingen die Cooper namens u uitvoert.

---

9. Internationale doorgifte

9.1 Algemene regel: opslag binnen de EER

Cooper streeft ernaar uw Gebruikersgegevens binnen de Europese Economische Ruimte te verwerken. De primaire opslag (Supabase Postgres) gebeurt in Ierland en blijft daar. De live AI-stemverwerking en het uitlezen van scans en PDF's van aankoopdocumenten gebeuren binnen de Europese Unie (EU-endpoint

van Google Cloud Vertex AI). Alleen het opzoeken op het internet via Google Search, en de spraak tijdens een storingsomschakeling uit 5.4, kunnen buiten de EER plaatsvinden; zie 9.2 voor de waarborgen.

De dagelijkse geautomatiseerde back-up wordt uitgevoerd op tijdelijke build-infrastructuur van GitHub (mogelijk buiten de EER) en vervolgens uitsluitend in client-side versleutelde vorm bewaard op Google Drive binnen de Workspace-omgeving van Cooper; de ontsleutelsleutel verlaat Cooper nooit. Back-upkopieën vervallen automatisch na 35 dagen. Zie sectie 9.2 voor de waarborgen bij deze doorgiften.

9.2 Onvermijdelijke doorgiften en waarborgen

Voor onvermijdelijke doorgiften naar landen buiten de EER — voornamelijk de Verenigde Staten via Google's wereldwijde infrastructuur (het opzoeken op het internet door de stem-assistent en de spraak tijdens een storingsomschakeling uit 5.4, Places API, Calendar, Sign-In, Drive-opslag van de versleutelde back-ups), via de tijdelijke build-servers van GitHub voor de dagelijkse back-up, via het wereldwijde netwerk van Cloudflare voor de levering van de webversie, via de pushdiensten die de meldingen op uw toestel bezorgen, en via de eigen subverwerkers van Recommand voor ondersteunende diensten — steunt Cooper op:

- **Het EU-US Data Privacy Framework (DPF)**, waarvoor Google, GitHub en Cloudflare zich hebben gecertificeerd en dat door de Europese Commissie op 10 juli 2023 als adequaat werd erkend;
- **Standaardcontractbepalingen (SCC)** van de Europese Commissie van 4 juni 2021 (Module 3 voor verwerker-tot-subverwerker relaties), als bijkomende waarborg voor alle Subverwerkers met een Amerikaanse moedermaatschappij (Supabase Inc., PostHog Inc., Functional Software Inc., GitHub, Inc., Cloudflare, Inc.).

9.3 Specifieke aandachtspunten

- De live stem-assistent draait op een model binnen de Europese Unie (EU-endpoint van Google Cloud Vertex AI). Buiten de EER vallen alleen het opzoeken op het internet en een tijdelijke storingsomschakeling, zoals beschreven in 5.4.
- Het uitlezen van scans en PDF's van aankoopdocumenten gebeurt altijd via het EU-endpoint van Google Cloud Vertex AI, zonder omschakeling naar een ander endpoint (zie 5.6).
- De import van uw klanten- en artikelbestand gebruikt géén AI en verlaat uw toestel niet: de kolommen worden lokaal herkend op de vaste titels van het Cooper-sjabloon.
- Wanneer u de Google-Agenda-koppeling activeert, gebeurt dit op uitdrukkelijke OAuth-toestemming en geldt deze toestemming als rechtsgrond voor de doorgifte.

---

10. Audit en controle

10.1 Recht op informatie

U kan op redelijke termijn aan Cooper alle informatie opvragen die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst worden nagekomen. Cooper antwoordt binnen een redelijke termijn (en uiterlijk binnen 30 dagen) op zulke informatieverzoeken.

10.2 Audit op afstand

Cooper biedt u — bij voorkeur via een schriftelijke vragenlijst of een online vergadering — redelijke transparantie over haar verwerkings- en beveiligingsmaatregelen. Cooper kan voor deze doeleinden:

- documentatie verstrekken over haar architectuur, beveiligingsmaatregelen en Subverwerkers;
- u verwijzen naar de relevante secties van de Privacyverklaring en deze Verwerkersovereenkomst;
- u, waar beschikbaar, certificaten of attesteringen van haar Subverwerkers (Supabase, Google Cloud) verstrekken.

10.3 Audit op locatie

Een fysieke audit op de zetel van Cooper of op de zetel van haar Subverwerkers is niet praktisch realiseerbaar voor een SaaS-product van Cooper's omvang en moet vooraf schriftelijk worden besproken. Indien u na een schriftelijke vragenlijst of online vergadering nog steeds redelijkerwijs een fysieke audit verlangt:

- gebeurt deze audit op uw kosten;
- maximaal eenmaal per kalenderjaar (behoudens in geval van een gestaafd vermoeden van inbreuk);
- met minstens 30 dagen voorafgaande schriftelijke kennisgeving;
- door u of door een door beide partijen aanvaarde, onafhankelijke auditor;
- onder strikte vertrouwelijkheid;
- in een redactie die de werking van de Diensten of de andere klanten van Cooper niet verstoort;
- en behoudens beperkingen die voortvloeien uit de Subverwerker-overeenkomsten van Cooper (Cooper kan u niet meer audit-rechten verlenen op haar Subverwerkers dan wat haar eigen contracten haar toelaten).

---

11. Beëindiging — verwijdering en teruggave

11.1 Bij beëindiging van het account

Bij beëindiging van uw Cooper-account, ongeacht de oorzaak (zie sectie 14 van de Algemene Voorwaarden), worden de Gebruikersgegevens verwijderd uit de actieve systemen van Cooper binnen de termijnen vermeld in sectie 14.4 van de Algemene Voorwaarden (typisch: handeling binnen 30 dagen, fysieke vernietiging binnen 90 dagen). Dat geldt voor al uw Gebruikersgegevens, uw facturen en aankoopdocumenten inbegrepen; is Cooper uw ontvangstpunt, dan schrijft Cooper uw onderneming eerst uit als ontvanger op het Peppol-netwerk. Overeenkomstig artikel 28(3)(g) AVG kiest u tussen teruggave en verwijdering: op uw vraag bezorgt Cooper u vóór de verwijdering een kopie (zie 11.2 en 11.3).

11.2 Voorafgaande export

Cooper biedt u op uw verzoek **vóór** de definitieve verwijdering een data-export aan in een machinaal leesbaar formaat (JSON/CSV, een bundel van uw facturen en creditnota's als e-factuur (UBL-bestand) met de PDF, en uw aankoopdocumenten, elk met zijn origineel en wat Cooper erover bijhield), eveneens binnen 30 dagen na uw verzoek. U kan deze export aanvragen via `info@getcooper.ai`.

11.3 Belangrijke aandachtspunten voor de Belgische bewaarplicht

De wettelijke bewaarplicht voor uw facturen — de facturen die u uitreikt én die u ontvangt — rust op **u** als verwerkingsverantwoordelijke en Belgische BTW-plichtige: artikel 60 van het Wetboek BTW verplicht u uw facturen **tien (10) jaar** te bewaren, te rekenen vanaf 1 januari van het jaar na hun uitreiking, en ook het boekhoudrecht legt u bewaarplichten op. Cooper heeft voor uw facturen geen eigen bewaarplicht en bewaart ze niet langer dan uw account bestaat.

Zolang uw account bestaat, vallen uw facturen en aankoopdocumenten niet onder de opruiming van verwijderde gegevens na 90 dagen (sectie 7 van de Privacyverklaring). Beëindigt u uw account — vandaag gebeurt dat op aanvraag, per e-mail aan `info@getcooper.ai` — dan bezorgt Cooper 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 met hun origineel, en wist zij daarna al uw Gebruikersgegevens. U bent er zelf verantwoordelijk voor die kopie tijdig op te vragen of een ander archief aan te leggen (bijvoorbeeld via de automatische verzending aan uw boekhouding uit artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden). Cooper aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verlies van factuurgegevens na beëindiging van het account.

11.4 Teruggave aan derden onmogelijk

Cooper geeft Gebruikersgegevens niet rechtstreeks aan een door u aangewezen derde over (bv. aan een door u nieuw gekozen SaaS-leverancier), tenzij u die derde uitdrukkelijk aanduidt en Cooper de overdraging in een redelijk formaat kan uitvoeren. In de praktijk kan u dit realiseren door zelf de data-export uit 11.2 te ontvangen en die aan uw nieuwe leverancier te bezorgen.

---

12. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit een schending van deze Verwerkersovereenkomst wordt geregeld door **artikel 12 van de Algemene Voorwaarden**, behoudens dwingend recht (waaronder artikel 82 AVG inzake de directe aansprakelijkheid van de verwerker jegens betrokkenen).

Voor de verdeling van de aansprakelijkheid in een driehoeksverhouding (betrokkene → controller → processor) gelden de gemeenrechtelijke regels: elke partij draagt haar eigen aandeel in de schade conform haar eigen tekortkoming, zoals voorzien door artikel 82 AVG.

---

13. Wijzigingen aan deze Verwerkersovereenkomst

13.1 Recht tot wijziging

Cooper behoudt zich het recht voor om deze Verwerkersovereenkomst te wijzigen om redenen van wettelijke aanpassing, evolutie van de Diensten of de Subverwerker-keten, of operationele optimalisering, mits de wezenlijke verplichtingen uit hoofde van artikel 28 AVG behouden blijven.

13.2 Kennisgeving en inwerkingtreding

Een substantiële wijziging brengt Cooper u ter kennis in de app zelf: zodra u Cooper opent na de update die de wijziging meebrengt, krijgt u de gewijzigde versie voorgelegd, samen met de Algemene Voorwaarden en de Privacyverklaring. Cooper kondigt een wijziging niet vooraf aan per e-mail of banner. De gewijzigde versie geldt voor u vanaf het ogenblik dat u ze aanvaardt; tot dan blijft voor u de vorige versie gelden. Voor een wijziging in de Subverwerkers gelden daarbovenop sectie 6.1 en 6.4: Cooper deelt ze u vooraf mee op het aanvaardingsscherm, vertrouwt een nieuwe Subverwerker geen Gebruikersgegevens toe voordat u aanvaard heeft, en niet aanvaarden geldt als uw bezwaar.

13.3 Aanvaarding na de update — verplicht

U moet de gewijzigde versie uitdrukkelijk aanvaarden. **Aanvaarding is een noodzakelijke voorwaarde voor verdere toegang tot de Diensten**: zolang u niet aanvaardt, blijft de app op dat scherm staan. U kan dan ofwel alsnog aanvaarden, ofwel uw account beëindigen overeenkomstig sectie 14.2 van de Algemene Voorwaarden.

Cooper registreert bij die aanvaarding het tijdstip én het versienummer van elk van de drie documenten, zodat achteraf vaststaat waarmee u akkoord ging.

13.4 Recht van weigering

Indien u niet akkoord gaat met een substantiële wijziging, kan u uw account zonder kosten beëindigen overeenkomstig sectie 14 van de Algemene Voorwaarden.

---

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

14.1 Toepasselijk recht

Op deze Verwerkersovereenkomst is **Belgisch recht** van toepassing, in het bijzonder de AVG, de Belgische Kaderwet en de aanverwante regelgeving.

14.2 Bevoegde rechtbank

Voor elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Verwerkersovereenkomst en dat niet in der minne kan worden opgelost, is uitsluitend de **Nederlandstalige Ondernemingsrechtbank te Leuven** bevoegd. Het recht van een betrokkene om een klacht in te dienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit overeenkomstig artikel 77 AVG blijft onverkort gelden.

---

15. Diversen

15.1 Volledige overeenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst, samen met de Algemene Voorwaarden en de Privacyverklaring, vormt de **volledige overeenkomst** tussen u en Cooper met betrekking tot de verwerking van Gebruikersgegevens en vervangt alle eerdere afspraken — schriftelijk of mondeling — over hetzelfde onderwerp.

15.2 Deelbaarheid

Indien een bepaling van deze Verwerkersovereenkomst geheel of gedeeltelijk nietig of onafdwingbaar zou worden verklaard, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

15.3 Geen afstand

Het niet of niet-onmiddellijk uitoefenen door één van beide partijen van enig recht uit deze Verwerkersovereenkomst kan niet worden geïnterpreteerd als een afstand van dat recht.

15.4 Kennisgevingen

Kennisgevingen aan Cooper gebeuren per e-mail aan `info@getcooper.ai`. Kennisgevingen aan u gebeuren per e-mail aan het adres dat aan uw account gekoppeld is en/of via een banner in de app.

15.5 Taal

De authentieke versie van deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands (Vlaams). Een Engelse of Franse vertaling kan op verzoek worden bezorgd via `info@getcooper.ai`; in geval van interpretatieverschil prevaleert de Nederlandse versie.

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

Versie 3.5 — 15 november 2026.