

Privacyverklaring Snappiebot

Snappiebot verwerkt persoonsgegevens wanneer je onze website gebruikt, contact met ons opneemt of een dienst afneemt. In deze privacyverklaring leggen we uit welke gegevens we verwerken, waarvoor we ze gebruiken, met welke partijen we ze delen en welke rechten je hebt.

Wie zijn wij?

Snappiebot is een handelsnaam van de eenmanszaak die bij de Kamer van Koophandel is ingeschreven onder nummer 92130186. Deze onderneming is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens voor haar eigen website, klantcontact en bedrijfsvoering.

Snappiebot
Eemplein 21
3812 EA Amersfoort
KVK-nummer: 92130186
E-mail: info@snappiebot.nl

Heb je vragen over deze privacyverklaring of wil je een verzoek indienen over jouw persoonsgegevens? Neem dan contact met ons op via bovenstaand e-mailadres.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wanneer je het intakeformulier invult of informatie voor jouw Snappiebot aanlevert, verwerken wij de gegevens die je daarbij verstrekt. Het gaat om:

- Je voor- en achternaam, bedrijfsnaam, e-mailadres en telefoonnummer.
- Je factuuradres, bestaande uit straat en huisnummer, postcode, plaats en land, en je btw-nummer als je dit opgeeft.
- Je keuze voor een AI-platform, pakket en aanvullende diensten.
- Je antwoorden over doelen, taken, schrijfstijl, toon, bedrijfsactiviteiten en werkwijzen.
- Aangeleverde bronnen, links, teksten en documenten, voor zover deze persoonsgegevens bevatten.
- Je bevestigingen in het formulier, waaronder je akkoord met de algemene voorwaarden.

In vrije tekstvelden en documenten kunnen ook persoonsgegevens van anderen staan, bijvoorbeeld van klanten of medewerkers. Deel alleen informatie die nodig is voor de opdracht en die je met ons mag delen. Verwijder onnodige persoonsgegevens voordat je documenten aanlevert.

Waarvoor gebruiken wij je gegevens?

Wij gebruiken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- **Je aanvraag beoordelen en voorbereiden.** We bekijken je intake, beantwoorden vragen en stemmen af welke oplossing bij je opdracht past.
- **De afgesproken dienst uitvoeren.** We gebruiken de benodigde informatie om jouw Snappiebot te bouwen, in te richten, te testen en op te leveren. Ook gebruiken we deze voor afgesproken ondersteuning, aanpassingen en onderhoud.
- **Contact onderhouden over je opdracht.** Bijvoorbeeld om ontbrekende informatie op te vragen, afspraken te maken en je uitleg over het gebruik te sturen.

- **Factureren en onze administratie bijhouden.** We verwerken de benodigde klant- en factuurgegevens om betalingen af te handelen en aan onze administratieve verplichtingen te voldoen.

Wanneer je zelf onze opdrachtgever bent, bijvoorbeeld als zelfstandig ondernemer, verwerken we de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens om de overeenkomst met jou voor te bereiden en uit te voeren.

Ben je contactpersoon namens een organisatie? Dan verwerken we je zakelijke contactgegevens en correspondentie op basis van ons gerechtvaardigd belang om aanvragen te behandelen, opdrachten met die organisatie uit te voeren en daarover te communiceren. We beperken dit tot wat daarvoor nodig is en wegen dit belang af tegen jouw privacybelangen.

Gegevens die wij moeten vastleggen of bewaren voor onze fiscale administratie verwerken we op basis van een wettelijke verplichting.

Wanneer wij persoonsgegevens van klanten of medewerkers uitsluitend namens jouw organisatie verwerken, bepaalt jouw organisatie het doel en de grondslag van die verwerking. Waar nodig leggen we hierover afzonderlijke afspraken vast in een verwerkersovereenkomst.

Gebruik van AI-diensten en oplevering

Snappiebot gebruikt de informatie uit het intakeformulier en aangeleverde documenten om de opdracht te beoordelen en een passende AI-assistent te bouwen, in te richten en te testen.

Bij deze werkzaamheden maken wij gebruik van externe AI-diensten, waaronder ChatGPT van OpenAI en Claude van Anthropic. Voor zover de ingevoerde informatie persoonsgegevens bevat, worden deze ook door de betreffende dienstverlener verwerkt.

De oplevering verschilt per opdracht. Dit kan via toegang tot een bot of project, door inrichting in de omgeving van de klant, of door het aanleveren van bestanden en instructies waarmee de klant de assistent zelf kan inrichten. Afhankelijk van de afgesproken werkwijze worden gegevens opgeslagen in een door Snappiebot beheerde omgeving, in de omgeving van de klant, of in beide.

Voor het gebruik van het gekozen AI-platform gelden daarnaast de voorwaarden en het privacybeleid van de betreffende aanbieder.

Met welke partijen delen wij gegevens?

Voor onze dienstverlening gebruiken wij externe dienstverleners. Zij ontvangen of verwerken gegevens voor de werkzaamheden waarvoor wij hun diensten inzetten:

- **STRATO:** voor de hosting van onze website en het verzenden, ontvangen en bewaren van e-mail. De gegevens die je via het intakeformulier verstrekt, worden opgeslagen via Forminator binnen onze websiteomgeving.
- **OpenAI en Anthropic:** voor het analyseren van aangeleverde informatie en het bouwen, testen en beschikbaar stellen van AI-assistenten via ChatGPT en Claude. Welke aanbieder daarbij wordt gebruikt, hangt af van de werkzaamheden en de gekozen oplossing. De verwerking tijdens de bouw kan plaatsvinden via een andere aanbieder dan het platform waarop je de uiteindelijke assistent gebruikt.
- **e-Boekhouden.nl:** voor het bijhouden van onze boekhouding en het opstellen en administreren van facturen. Hiervoor verwerken we de benodigde klant-, factuur- en betaalgegevens.

Daarnaast kunnen wij gegevens verstrekken aan bevoegde instanties wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

Websitebezoek en technische gegevens

Wanneer je onze website bezoekt, worden automatisch technische gegevens verwerkt. Dit kunnen je IP-adres, browsertype, besturingssysteem, bezochte pagina's en het tijdstip van je bezoek zijn.

Deze gegevens worden gebruikt om de website veilig en goed werkend te houden, technische problemen op te lossen en misbruik of aanvallen te voorkomen. Hiervoor baseren wij ons op ons gerechtvaardigd belang om onze website veilig en betrouwbaar aan te bieden.

STRATO bewaart IP-adressen in beveiligingslogbestanden maximaal 7 dagen.

Waar komen persoonsgegevens vandaan?

Meestal ontvangen wij persoonsgegevens rechtstreeks van jou via het intakeformulier, e-mail, telefonisch contact of aangeleverde documenten.

Wanneer een opdrachtgever informatie aanlevert over bijvoorbeeld medewerkers, klanten of andere betrokkenen, ontvangen wij deze persoonsgegevens via die opdrachtgever. De opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat deze gegevens rechtmatig met Snappiebot mogen worden gedeeld en dat betrokkenen hierover worden geïnformeerd wanneer dat verplicht is.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld. Daarbij hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Aanvragen die niet tot een opdracht leiden, bewaren wij maximaal 12 maanden na het laatste contact.
- Intakegegevens, correspondentie, documenten en projectinformatie bewaren wij tijdens de uitvoering van de opdracht en zolang deze redelijkerwijs nodig zijn voor oplevering, ondersteuning, onderhoud of afgesproken aanpassingen.
- Wanneer een AI-assistent via een door Snappiebot beheerde omgeving beschikbaar blijft, bewaren wij de daarvoor noodzakelijke projectgegevens zolang deze toegang wordt aangeboden. Na beëindiging of overdracht verwijderen wij deze gegevens in beginsel binnen 3 maanden, tenzij een wettelijke verplichting of lopend geschil een langere bewaartermijn vereist.
- Wanneer de AI-assistent volledig in de omgeving van de klant is opgeleverd, verwijderen wij gegevens die niet langer nodig zijn uiterlijk 2 jaar na afronding van de opdracht.
- Facturen en gegevens die onderdeel zijn van onze fiscale administratie bewaren wij 7 jaar.
- Technische IP-adressen in beveiligingslogbestanden van STRATO worden maximaal 7 dagen bewaard.

Verwijderde gegevens kunnen nog tijdelijk aanwezig zijn in beveiligde back-ups, totdat deze automatisch worden overschreven.

Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

OpenAI en Anthropic zijn internationaal werkende dienstverleners. Hierdoor kunnen persoonsgegevens worden verwerkt in of toegankelijk zijn vanuit landen buiten de Europese Economische Ruimte, waaronder de Verenigde Staten.

Wanneer persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, gebeurt dit op basis van een wettelijk erkend doorgiftemechanisme. Dit kan bijvoorbeeld een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of het gebruik van goedgekeurde standaardcontractbepalingen zijn.

De concrete locaties en waarborgen kunnen afhangen van de gebruikte dienst, het abonnement en de instellingen van de betreffende aanbieder.

Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

Snappiebot neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang en ongewenste openbaarmaking.

De toegang tot klant- en projectgegevens is beperkt tot de eigenaar van Snappiebot. Accounts worden beschermd met sterke wachtwoorden en, waar beschikbaar, tweestapsverificatie. De website gebruikt een beveiligde verbinding en toegang tot websitebeheer, e-mail, administratie en AI-diensten wordt beperkt tot wat voor de werkzaamheden nodig is.

Geen enkele beveiliging is volledig waterdicht. Vermoed je dat persoonsgegevens onjuist zijn gebruikt of onvoldoende zijn beveiligd? Neem dan direct contact op via info@snappiebot.nl.

Jouw privacyrechten

Je hebt, afhankelijk van de situatie, het recht om:

- je persoonsgegevens in te zien;
- onjuiste of onvolledige gegevens te laten aanpassen;
- persoonsgegevens te laten verwijderen;
- de verwerking tijdelijk te laten beperken;
- bezwaar te maken tegen een verwerking;
- persoonsgegevens in een overdraagbaar formaat te ontvangen;
- een eerder gegeven toestemming in te trekken.

Je kunt een verzoek indienen via info@snappiebot.nl. Om te voorkomen dat gegevens bij de verkeerde persoon terechtkomen, kunnen wij aanvullende informatie vragen om je identiteit vast te stellen.

Wij reageren in beginsel binnen één maand op je verzoek. In bijzondere gevallen mag deze termijn volgens de AVG worden verlengd. Wanneer wij niet of niet volledig aan een verzoek kunnen voldoen, leggen wij uit waarom.

Ben je niet tevreden over de manier waarop wij met je persoonsgegevens omgaan? Neem dan eerst contact met ons op. Je hebt daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verplichte en vrijwillige gegevens

Velden in het intakeformulier die als verplicht zijn aangegeven, zijn nodig om je aanvraag te beoordelen of de afgesproken dienst uit te voeren. Zonder deze gegevens kunnen wij je aanvraag mogelijk niet behandelen of de opdracht niet goed uitvoeren.

Andere gegevens zijn vrijwillig. Deel geen persoonsgegevens die niet nodig zijn voor de opdracht en lever geen bijzondere of gevoelige persoonsgegevens aan, zoals medische gegevens, burgerservicenummers of kopieën van identiteitsbewijzen, tenzij daar vooraf uitdrukkelijke afspraken over zijn gemaakt.

Geautomatiseerde besluitvorming

Snappiebot gebruikt AI-diensten als hulpmiddel bij het analyseren van informatie en het bouwen en testen van AI-assistenten. Wij nemen geen besluiten die uitsluitend geautomatiseerd worden genomen en die juridische of vergelijkbaar ingrijpende gevolgen voor personen hebben.

De inrichting en oplevering van een Snappiebot worden door ons beoordeeld. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de manier waarop de opgeleverde AI-assistent en de gegenereerde antwoorden in de eigen organisatie worden gebruikt.

Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen wanneer onze dienstverlening, werkwijze of de toepasselijke regels veranderen. De meest recente versie staat altijd op deze website.

Laatst bijgewerkt: 8 september 2026.