

# **PRIVACY POLICY**

## **1. WIE IS VERANTWOORDELIJK VOOR DE VERWERKING VAN DE GEGEVENS?**

De verwerkingsverantwoordelijke van de virtuele assistent is Counta, B.V, met maatschappelijke zetel te Avelingen-West 11 (4202 MS), met ondernemingsnummer 66261279, met als contactpersoon de heer L. Vaessen.

De verwerkingsverantwoordelijke doet het mogelijke om uw privacy zo goed mogelijk te respecteren. “\*VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE\*” leeft hierbij de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van persoonsgegevens (hierna “GDPR”) na of iedere toekomstige of aanvullende wetgeving die van toepassing is.

## **2. WAT ZIJN PERSOONSgegevens?**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens waardoor een natuurlijk persoon, in dit geval de gebruiker van onze virtuele assistent, geïdentificeerd kan worden of identificeerbaar is. Hieronder vallen contactgegevens zoals uw naam en e-mailadres, maar ook gebruiksgegevens van sociale media account, uw IP adres, uw voorkeuren, financiële gegevens, gevoelige gegevens,...

## **3. WAAROP IS DIT PRIVACYBELEID VAN TOEPASSING?**

Dit privacybeleid is van toepassing op het gebruik van de virtuele assistent en de contract bot op de website van ons accountancy kantoor.

Met de virtuele assistent maken we het u een stuk eenvoudiger om informatie over uw juridisch probleem en situatie te verkrijgen. U kan naderhand ook een afspraak met een van onze specialisten inplannen. Met de bovenstaande doelen voor ogen, verzamelen wij in een aantal gevallen uw gegevens. Dit privacybeleid dient dan ook om u hierover uitgebreid te informeren.

## **4. WELKE PERSOONSgegevens VERWERKEN WIJ?**

Door te communiceren met de virtuele assistent deelt u een aantal persoonsgegevens met ons.

Uw persoonlijke gegevens worden steeds vertrouwelijk behandeld, niet verhandeld, verkocht, verhuurd. De persoonlijke gegevens zullen enkel aan derden worden doorgegeven mits onze dienstverlening dit noodzakelijk vereist. In dit laatste geval

zullen wij indien redelijkerwijze mogelijk, pogen u van tevoren dienaangaande te informeren, tenzij een en ander aan wettelijke beperkingen onderhevig is.

De gegevens worden steeds bewaard binnen de EU. Om de virtuele assistent te kunnen aanbieden laat de Verwerkingsverantwoordelijke zich mogelijks bijstaan door een selectief aantal verwerkers. Indien zij toegang hebben tot de door u ingegeven persoonsgegevens wordt met hen de nodige garanties bekomen overeenkomstig de GDPR.

De persoonsgegevens worden door de Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt voor een periode die noodzakelijk is in functie van de doeleinden van de verwerking. Daarna zullen uw gegevens gewist worden of geanonimiseerd.

Volgende persoonsgegevens kunnen hierbij verwerkt worden:

#### **4.1 Identificatiegegevens:**

De virtuele assistent kan u op een gegeven moment om een aantal identificatiegegevens vragen. Deze gegevens worden door ons accountancy kantoor gebruikt om een afspraak te kunnen inplannen en u te kunnen contacteren omtrent uw juridisch probleem. U hebt de mogelijkheid om de volgende gegevens aan de virtuele assistent mee te delen:

- Naam en voornaam
- Adres
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Ondernemingsnummer

Wij zullen deze gegevens ook intern gebruiken om de goede werking van onze dienstverlening te verzekeren. Zo bereiden wij op basis van de meegedeelde gegevens een eerste dossier voor en kunnen wij dit op onze eerste afspraak reeds voorleggen.

#### **4.2 Gegevens over uw situatie/problematiek**

U krijgt de mogelijkheid om in de virtuele assistent uw juridische vraag te stellen. De vraag die u stelt en de keuzes die u maakt in de virtuele assistent laten ons toe om in te schatten welke accountant het beste bij u past.

Hiernaast worden de vragen die niet begrepen werden door de virtuele assistent gebruikt om nieuwe informatie toe te voegen aan de assistent. Hierdoor kunnen wij de volgende keer wel correct antwoorden op de vraag van een andere gebruiker. Er wordt natuurlijk nooit melding gemaakt van de persoonlijke gegevens van de oorspronkelijke vraagsteller.

Ten slotte gebruiken wij uw probleembeschrijving, vraag en gemaakte keuzes voor een aantal statistische doeleinden. Dit helpt ons te achterhalen welke diensten en materies voor onze gebruikers het meest bruikbaar en relevant zijn.

#### **4.3 Gegevens over het gebruik van de virtuele assistent**

Wij verzamelen ook een aantal gegevens over het gebruik van de virtuele assistent. Hierdoor krijgen wij informatie over de duur van het gesprek met de gebruiker in kwestie, welke keuzes de gebruiker maakte en andere nuttige informatie over het gesprek. Dit is enorm nuttige informatie voor ons. Dankzij deze informatie passen wij onze diensten aan zodat de gebruikservaring voor u binnenkort nog beter wordt.

Hiernaast gebruiken wij de gegevens over het gebruik ook voor beveiligingsdoeleinden. Wij willen natuurlijk misbruik en cyberaanvallen op onze virtuele assistent voorkomen zodat wij u deze dienst kunnen blijven aanbieden. De verzameling van deze gegevens gebeurt steeds op basis van een gerechtvaardigd belang of wettelijke grondslag.

#### **4.4 Gedeelde documentatie**

Als gebruiker van de virtuele assistent krijgt u ook de mogelijkheid om relevante documentatie op voorhand aan ons over te maken. Hetgeen u met ons deelt zal enkel gebruikt worden in verband met onze juridische dienstverlening. De documenten zullen enkel aan derden overgemaakt worden mits onze dienstverlening dit noodzakelijk vereist.

### **5. VAN WELKE BRONNEN WORDEN MIJN GEGEVENS VERZAMELD?**

Wij verzamelen enkel de gegevens die u zelf verkiest mee te delen aan de virtuele assistent. Indien u dus liever bepaalde zaken niet meedeelt, hoeft u dit dan ook niet te doen. U dient er zich dan wel van bewust te zijn dat onze dienstverlening in dat geval niet optimaal kan verlopen.

## **6. WELKE DERDE PARTIJEN ONTVANGEN MIJN GEGEVENS?**

- Dienstverleners: het is mogelijk dat de gegevens die u met ons deelt in het kader van onze dienstverlening aan derde partijen worden doorgegeven. Indien zij toegang hebben tot bepaalde persoonsgegevens zullen wij dit enkel doen in de mate van het noodzakelijke en worden er met hen de nodige garanties bekomen in het licht van de gegevensbescherming en de geldende wetgeving.
- Overheidsdiensten: wij delen uw gegevens met de overheid van zodra dit wettelijk verplicht is.
- Google Dialogflow (Google inc.): om de taalherkenning van de virtuele assistent voortdurend te kunnen verbeteren worden de vragen die een gebruiker aan de assistent stelt gecontroleerd op synoniemen en semantische nabijheid door Google. Dit betreft enkel de vragen die een gebruiker stelt en de mogelijke persoonsgegevens die hierin voorkomen. De identificatiegegevens, gegevens over het gebruik en documentatie wordt niet met Google gedeeld.

Voor meer informatie over het privacybeleid van Google kan u terecht op: <https://policies.google.com/privacy?hl=nl>

## **7. VOOR HOELANG EN WAAR WORDEN MIJN GEGEVENS BEWAARD?**

De gegevens worden op een zo veilig mogelijke manier bewaard binnen de EU.

De ontvangen persoonsgegevens worden door ons niet langer bewaard dan nodig is voor onze dienstverlening of de wettelijke verplichtingen waaraan wij dienen te voldoen. Zodra wij uw persoonsgegevens niet langer nodig hebben, zullen wij deze verwijderen of anonimiseren.

## **8. VEILIGHEIDSMATREGELEN**

Als verwerkingsverantwoordelijke doen wij er alles aan om de beschermingen van uw gegevens op de best mogelijke manier te beschermen. Wij gebruiken hiervoor verschillende beveiligingstechnologieën en beschermingsmaatregelen. Hiertoe behoren onder andere:

- De versleuteling van vertrouwelijke data over publieke netwerken aan de hand van cryptografische standaarden. TLS-encryptie mechanismes zijn geïmplementeerd volgens de hoogste standaarden en gebruiken enkel sterke algoritmes met minimaal 128-bit encryptie.
- De bewaring van de persoonsgegevens via de virtuele assistent gebeurt via systemen die voldoen aan industriestandaarden om zijn datacentra te beschermen tegen

gegevensverlies als gevolg van stroomuitval en brand. Gegevens worden gehost op een Europese server.

## **9. RECHTEN VAN DE BETROKKENEN:**

U hebt het recht om op elk moment gratis kennis te nemen van uw persoonsgegevens, alsook van het gebruik van uw persoonsgegevens. Hiervoor kan u ons steeds contacteren. U hebt hiernaast ook een aantal rechten ter beschikking:

### **9.1 Recht van verbetering, verwijdering en beperking**

U bent volledig vrij om uw persoonsgegevens al dan niet mee te delen aan ons. Daarnaast heeft u steeds het recht om te verzoeken uw persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. Dit in het geval u mogelijk verkeerde gegevens hebt doorgegeven of de fout bij ons lag.

U dient er zich van bewust te zijn dat bij de weigering van mededeling of verzoek tot verwijdering van bepaalde persoonsgegevens, de diensten die wij u graag aanbieden, mogelijk niet langer mogelijk zijn.

U mag eveneens vragen om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken.

### **9.2 Recht van verzet**

U beschikt over een recht van verzet tegen de verwerking van uw persoonsgegevens om ernstige en legitieme redenen.

Daarnaast hebt u steeds het recht om u te verzetten tegen het gebruik van persoonsgegevens voor doeleinden van direct marketing; in dergelijk geval hoeft u zelfs geen redenen op te geven.

### **9.3 Recht van vrije gegevensoverdracht**

U beschikt over het recht om uw persoonsgegevens die door u verstrekt zijn aan de virtuele assistent in een gestructureerde, gangbare en machine-leesbare vorm te verkrijgen en/of aan andere verantwoordelijken over te laten dragen.

#### **9.4 Recht van intrekking van de toestemming**

Voor zover de verwerking gebaseerd is op uw voorafgaande toestemming, beschikt u over het recht om die toestemming in te trekken.

#### **9.5 Uitoefening van uw rechten**

U kan uw rechten uitoefenen door ons te contacteren, hetzij per e-mail naar [info@count.nl](mailto:info@count.nl), per post naar Avelingen-West 11, 4202 MS Gorinchem. Gelieve steeds een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart toe te voegen bij de aanvraag, zodat u voldoende geïdentificeerd kan worden.

#### **9.6 Automatische beslissingen en profiling**

De verwerking van de persoonsgegevens van u omvat geen profiling en zal door de Verwerkingsverantwoordelijke evenmin aan geautomatiseerde beslissingen worden onderworpen.

#### **9.7 Recht om klacht in te dienen**

U beschikt over het recht om een klacht in te dienen bij de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ DEN HAAG, Tel +31 (0)88 1805 250, of ga naar <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>.

### **10. HYPERLINKS**

Deze website kan hyperlinks bevatten naar websites van andere partijen. Ook is het mogelijk dat websites van andere partijen hyperlinks bevatten naar deze website. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het privacybeleid van de websites van die andere partijen, en het gebruik van cookies op die websites.

### **11. WIJZIGINGEN**

De diensten die wij u aanbieden zijn natuurlijk vatbaar voor wijzigingen in de toekomst. Hierdoor kan ons privacybeleid mogelijks aangepast worden. We raden u aan om dit privacybeleid vaak te controleren op eventuele wijzigingen en doen ons best om u van eventuele wijzigingen steeds te informeren. De datum van de laatste wijziging wordt onderaan de pagina aangegeven.