Privacyverklaring ContactPilot

Laatst bijgewerkt: 21 november 2026 · ContactPilot · MitchellMoves

1. Wie zijn wij?

ContactPilot is een dienst van MitchellMoves, KvK-nummer 97713686, Buurtplein 59, 3192 CA Hoogvliet Rotterdam. E-mail: info@contactpilot.nl, telefoon: 06 48 61 81 81.

Voor de gegevens van bezoekers van deze website, van mensen die onze demo-assistent appen en van onze eigen klanten (de bedrijven die ContactPilot gebruiken) zijn wij verantwoordelijk. Neemt u via WhatsApp contact op met een bedrijf dat ContactPilot gebruikt, dan is dat bedrijf verantwoordelijk voor uw gegevens en verwerken wij die in opdracht van dat bedrijf, als verwerker. Daarover maken wij met elk bedrijf een verwerkersovereenkomst.

2. Welke gegevens verzamelen wij?

Wanneer u contact opneemt met een bedrijf dat gebruikmaakt van ContactPilot (via WhatsApp), kunnen de volgende gegevens worden verzameld:

- **Contactgegevens:** naam, telefoonnummer
- **Adresgegevens:** straat, huisnummer, postcode, woonplaats (indien relevant voor de afspraak)
- **Inhoud van het gesprek:** de berichten die u via WhatsApp stuurt, zodat de AI-assistent uw vraag of verzoek kan begrijpen en verwerken
- **Afspraakgegevens:** datum, tijd en type afspraak dat wordt ingepland

Appt u onze demo-assistent (06 19 44 49 39), dan verwerken wij dezelfde soort gegevens. Daarnaast houden wij bij hoe ver een gesprek in de demo komt (bijvoorbeeld: begroeting, demo bekeken, gesprek ingepland). Daarbij slaan wij uw telefoonnummer niet op, maar alleen een verkorte, versleutelde code (hash) ervan, zodat wij gesprekken kunnen tellen zonder te zien van wie ze zijn.

Van onze eigen klanten verwerken wij daarnaast de gegevens voor het klantportaal (zie artikel 13).

Wij verzamelen alleen de gegevens die noodzakelijk zijn om de afspraak of het verzoek correct te kunnen verwerken.

3. Waarom verwerken wij deze gegevens?

- Het inplannen en bevestigen van afspraken
- Het beantwoorden van uw vragen via de AI-assistent
- Het versturen van herinneringen of wijzigingen met betrekking tot uw afspraak
- Het versturen van een verzoek om een review na afronding van de dienst
- Het tonen van overzichten met aantallen (zoals het aantal gesprekken en afspraken) aan het bedrijf in zijn klantportaal
- Het meten hoe onze demo wordt gebruikt, zodat wij die kunnen verbeteren

4. Wat is de grondslag voor de verwerking?

- **Uitvoering van een overeenkomst:** wanneer u een afspraak maakt, is de verwerking noodzakelijk om deze afspraak uit te voeren. Dit geldt ook voor het klantportaal van onze klanten.
- **Gerechtvaardigd belang:** voor het optimaliseren van onze dienstverlening, waaronder het meten van het gebruik van de demo met verkorte codes in plaats van telefoonnummers

5. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verzameld:

- Gespreksgegevens: maximaal 6 maanden na het laatste contact
- Afspraakgegevens: zolang noodzakelijk voor de uitvoering van de dienst, daarna verwijderd of geanonimiseerd
- Gebruiksgegevens van de demo (verkorte codes en stappen): maximaal 12 maanden
- Accountgegevens van het klantportaal: zolang de klant een overeenkomst met ons heeft, en uiterlijk 3 maanden na het einde daarvan verwijderd

6. Delen wij uw gegevens met derden?

Wij delen uw gegevens niet met derden, behalve met het bedrijf waarmee u via WhatsApp contact heeft (bijvoorbeeld de vakman of het bedrijf dat ContactPilot gebruikt) en met technische dienstverleners die onze dienst mogelijk maken, uitsluitend voor dat doel en onder geheimhouding. Wij verkopen uw gegevens nooit aan derden.

Wij werken met deze dienstverleners:

- **WhatsApp (Meta):** het versturen en ontvangen van berichten
- **Anthropic:** het AI-model dat uw bericht leest en een antwoord opstelt. Anthropic gebruikt deze gegevens niet om zijn modellen te trainen.
- **Supabase:** inloggen en de overzichten met aantallen in het klantportaal (servers in de EU, Ierland)
- **Vercel:** hosting van deze website en het klantportaal
- **Google:** e-mail (Google Workspace) en de lettertypen op deze website (Google Fonts)

7. Waar worden uw gegevens opgeslagen?

Gesprekken en afspraakgegevens worden opgeslagen op servers binnen de Europese Unie. De gegevens van het klantportaal staan bij Supabase in de EU (Ierland).

Sommige dienstverleners hierboven (zoals Meta, Anthropic, Vercel en Google) zijn gevestigd in de Verenigde Staten. Daardoor kunnen gegevens buiten de EU worden verwerkt. Wij doen dat alleen met passende waarborgen, zoals het EU-VS-gegevensprivacykader of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie. Wij voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

8. Beveiliging van uw gegevens

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen tegen verlies, misbruik of onbevoegde toegang. Denk hierbij aan versleutelde verbindingen, beperkte toegang tot systemen, versleuteld opgeslagen wachtwoorden en beveiligingsregels waardoor een klant in het klantportaal alleen de gegevens van zijn eigen bedrijf ziet.

9. Uw rechten

U heeft het recht om inzage te vragen in de gegevens die wij van u verwerken, onjuiste gegevens te laten corrigeren, uw gegevens te laten verwijderen ("recht op vergetelheid"), bezwaar te maken tegen de verwerking en uw gegevens te laten overdragen aan een andere partij (dataportabiliteit). Stuur hiervoor een e-mail naar info@contactpilot.nl of neem contact op via WhatsApp. Gaat het om een gesprek met een bedrijf dat ContactPilot gebruikt, dan kunt u ook bij dat bedrijf terecht.

10. Klachten

Heeft u een klacht over hoe wij met uw gegevens omgaan? Neem dan eerst contact met ons op. U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

11. Wijzigingen in deze privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen. De meest actuele versie is altijd te vinden op onze website. Vragen? E-mail info@contactpilot.nl of WhatsApp 06 48 61 81 81.

12. Deze website

Via het contactformulier en de aanvraag op deze website verstuurt u naam, bedrijfsnaam, e-mailadres, telefoonnummer en uw bericht. Die gegevens gebruiken wij alleen om contact met u op te nemen. Deze website plaatst geen tracking- of advertentiecookies. Uw cookiekeuze wordt lokaal in uw browser bewaard en kunt u altijd aanpassen via "Cookie-instellingen" onderaan de pagina. Formuliergegevens worden niet in uw browser opgeslagen.

Bij het laden van deze website ontvangen onze hostingpartij (Vercel) en Google Fonts technisch uw IP-adres. Dat is nodig om de pagina en de lettertypen te kunnen tonen.

13. Klantportaal

Onze klanten kunnen inloggen op mijn.contactpilot.nl. Daarvoor verwerken wij hun naam, e-mailadres, een versleuteld wachtwoord, het bedrijf waar zij bij horen en wanneer zij inloggen. Accounts worden door ContactPilot aangemaakt; zelf aanmelden is niet mogelijk.

In het portaal staan alleen aantallen, zoals het aantal gesprekken, ingeplande afspraken en spoedmeldingen. Er staan geen namen, telefoonnummers of gesprekken van de klanten van het bedrijf in.

Om ingelogd te blijven, bewaart het portaal een sessie in uw browser (lokale opslag). Die is strikt noodzakelijk voor het inloggen en wordt verwijderd zodra u uitlogt. Het portaal gebruikt geen tracking- of advertentiecookies.

MitchellMoves · KvK 97713686 · Buurtplein 59, 3192 CA Hoogvliet Rotterdam · info@contactpilot.nl · 06 48 61 81 81