

BizzPower Privacy Policy

Versie: 2.0

Laatst bijgewerkt: 4 december 2025

1. Wie wij zijn

BizzPower B.V. ("BizzPower", "wij" of "ons") is een in Nederland gevestigd bedrijf dat een AI-gedreven frontoffice- en receptionistenservice aanbiedt voor organisaties. Met onze technologie beantwoorden wij inkomende telefoongesprekken en chatberichten, leggen wij afspraken vast en ondersteunen wij de klantcommunicatie van onze opdrachtgevers.

BizzPower B.V.

Gevestigd te: Amsterdam, Nederland

KVK-nummer: 91717736

Website: <https://www.bizzpower.com>

E-mail: info@bizzpower.com

Deze Privacy Policy legt uit welke persoonsgegevens wij verwerken, voor welke doeleinden, op welke grondslagen en welke rechten betrokkenen hebben onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG" of "GDPR").

2. Toepassingsgebied

Deze Privacy Policy is van toepassing op:

- Bezoekers van onze website [bizzpower.com](https://www.bizzpower.com);
- Contacten en leads die met ons communiceren (bijvoorbeeld via e-mail, formulier of demo-aanvraag);
- Klanten (opdrachtgevers) die onze AI-diensten afnemen;
- Klantrelaties en eindklanten van onze opdrachtgevers waarvan gegevens via onze AI-receptionist of AI-chat worden verwerkt.

3. Rollen onder de AVG

3.1 BizzPower als verwerkingsverantwoordelijke

Wij zijn verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens die wij zelf verzamelen voor onze eigen doeleinden, zoals:

- Websitebezoek en gebruik van contactformulieren;
- Eigen marketing- en salesactiviteiten;

- Administratieve gegevens van onze klanten (contactpersoon, facturatie).

3.2 BizzPower als verwerker

Voor gegevens van eindklanten van onze opdrachtgevers (zoals bellers of chatgebruikers) treedt BizzPower op als verwerker. De opdrachtgever (bijvoorbeeld een garage, bandenservice of andere organisatie) bepaalt het doel en de middelen van de verwerking (klantcontact, planning, afspraken, intake). Wij verwerken deze gegevens uitsluitend volgens de schriftelijke instructies van de opdrachtgever en de tussen partijen gesloten (verwerkers)overeenkomst.

4. Categorieën persoonsgegevens

4.1 Eindklanten van opdrachtgevers (verwerkerrol)

Afhankelijk van de branche en concrete inrichting van de dienst kunnen wij namens onze opdrachtgevers de volgende persoonsgegevens verwerken:

- Identiteitsgegevens: naam of aanspreektitel van de beller of chatter (zoals door de persoon zelf opgegeven);
- Contactgegevens: telefoonnummer waarmee is gebeld of opgegeven via chat;
- Optioneel branche-specifieke gegevens, bijvoorbeeld bij garages of bandenservices:
 - voertuiggegevens (zoals merk/model indien relevant voor de afspraak);
 - bandenmaat en informatie over gewenste bandenwissel (winter/zomer/opslag);
- Dienst- en afspraakgegevens:
 - type dienstverlening (bijvoorbeeld bandenwissel, onderhoud, APK, consult);
 - gewenste datum en tijd van een afspraak (indien een boekingssysteem wordt gebruikt);
- Gespreks- en communicatiegegevens:
 - transcripties (tekst) van telefonische gesprekken;
 - samenvattingen van gesprekken;
 - berichten die de AI namens de opdrachtgever naar eigenaar/medewerker of klant verstuurt;
 - datum, tijdstip en duur van het gesprek of bericht.

Wij vragen enkel gegevens die noodzakelijk zijn om:

- de vraag van de beller te begrijpen en te beantwoorden;
- afspraken of terugbelverzoeken vast te leggen;
- informatie correct door te geven aan de opdrachtgever.

Wij vragen geen bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens, religie, etniciteit). De AI-receptionist is zo ingericht dat er in principe geen gevoelige informatie wordt uitgevraagd. Als een betrokkene uit zichzelf gevoelige informatie deelt, wordt dit niet verder gebruikt dan strikt

noodzakelijk voor de afhandeling van het gesprek en waar mogelijk beperkt opgeslagen.

4.2 Klanten, leads en websitebezoekers (verwerkingsverantwoordelijke rol)

Voor onze eigen doeleinden kunnen wij de volgende gegevens verwerken:

- Identiteits- en contactgegevens: naam, bedrijfsnaam, functie, e-mailadres, telefoonnummer;
- Communicatiegegevens: inhoud van e-mails of berichten die u ons stuurt;
- Technische gegevens: IP-adres, browsertype, apparaatgegevens, tijdstip van bezoek, pagina's die worden bezocht;
- Marketing- en verkoopgegevens: voorkeuren, demo- en proefaanvragen, deelname aan webinars of events.

5. Doeleinden en rechtsgronden

5.1 Verwerking voor opdrachtgevers (verwerkerrol)

Wanneer wij gegevens verwerken van eindklanten van een opdrachtgever, doen wij dit uitsluitend voor de volgende doeleinden:

- het beantwoorden van inkomende telefoongesprekken en chatberichten;
- het vastleggen van afspraken, terugbelverzoeken en dienstgerelateerde informatie;
- het doorgeven van relevante informatie aan de opdrachtgever (bijvoorbeeld via e-mail, WhatsApp of een ander kanaal dat met de opdrachtgever is afgesproken);
- het aanbieden van een overzicht (dashboard) waarin onze opdrachtgever de gesprekken, samenvattingen en afspraken kan terugzien;
- het analyseren van gespreksflows en foutgevallen om de AI-receptionist beter te laten aansluiten op de processen van de betreffende opdrachtgever.

De opdrachtgever bepaalt de rechtsgrond voor deze verwerking, doorgaans:

- uitvoering van een overeenkomst met de klant (bijvoorbeeld het plannen van een afspraak);
- of een gerechtvaardigd belang (bijvoorbeeld betere bereikbaarheid, minder gemiste gesprekken en efficiëntere klantcommunicatie).

BizzPower gebruikt deze gegevens niet voor eigen marketing, niet voor diensten aan andere opdrachtgevers en niet voor eigen profilering van personen.

5.2 Verwerking voor onze eigen bedrijfsvoering (verwerkingsverantwoordelijke rol)

Voor onze eigen doeleinden verwerken wij persoonsgegevens op basis van de volgende grondslagen:

a) Uitvoering van een overeenkomst

- het aanmaken en beheren van klantaccounts;
- het leveren van onze diensten;
- facturatie en financiële administratie;
- klantenservice en technische ondersteuning.

b) Gerechtvaardigd belang

- verbetering, beveiliging en optimalisering van onze diensten;
- contact met bestaande klanten over relevante productontwikkelingen of servicewijzigingen;
- beperkte analyse van gebruiksstatistieken om onze dienstverlening te verbeteren.

c) Toestemming

Voor bepaalde marketingactiviteiten (zoals nieuwsbrieven) vragen wij expliciete toestemming. U kunt deze toestemming te allen tijde intrekken via de afmeldmogelijkheid in de e-mail of door ons te contacteren.

6. Subverwerkers en datastromen

Voor de levering van onze AI-diensten maakt BizzPower gebruik van gespecialiseerde subverwerkers. Deze partijen verwerken persoonsgegevens uitsluitend in onze opdracht en mogen de gegevens niet voor eigen doeleinden gebruiken. Met alle subverwerkers sluiten wij een passende verwerkersovereenkomst en, indien van toepassing, Standard Contractual Clauses (SCC's) of gelijkwaardige waarborgen.

Voorbeelden van subverwerkers zijn:

- Telecommunicatieproviders (zoals Twilio) voor het routeren van telefonische oproepen en het beschikbaar maken van telefoonnummers;
- Voice-/AI-platforms (zoals Vapi) voor real-time spraakherkenning, spraaksynthese en gespreksafhandeling;
- Workflow- en automatiseringsplatforms (zoals n8n) voor het koppelen van onze AI-assistent aan agenda's, CRM-systemen of andere backoffice-systemen;
- Cloud-databases en hostingplatforms (zoals Supabase, gebruikt via ons ontwikkelplatform) voor het veilig opslaan van transcripties, klantgegevens en afspraakinformatie.

Waar mogelijk configureren wij onze diensten zo dat gegevens in datacenters binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden opgeslagen. Wanneer gegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgen wij voor passende waarborgen, zoals SCC's, om een passend beschermingsniveau te garanderen.

Een vereenvoudigde beschrijving van de datastroom is als volgt:

- Een klant belt naar het nummer van de opdrachtgever (bijvoorbeeld een 020-nummer) dat volgens het door de opdrachtgever ingestelde belschema uiteindelijk kan worden doorgeschakeld naar het BizzPower-nummer;
- De telefonieprovider (bijvoorbeeld Twilio) handelt het technische deel van de oproep af;
- Het voice-/AI-platform (bijvoorbeeld Vapi) zet spraak om in tekst en terug, zodat de AI-receptionist in real-time kan werken;
- De gespreksgegevens (zoals transcriptie en samenvatting) en relevante klantgegevens worden opgeslagen in onze database (bijvoorbeeld Supabase) en, indien overeengekomen, via workflow-automatisering (bijvoorbeeld n8n) doorgestuurd naar de agenda of het CRM-systeem van de opdrachtgever.

Wij houden een intern subverwerkersregister bij waarin per partij is vastgelegd welke data wordt verwerkt, met welk doel, op welke locatie en onder welke beveiligingsmaatregelen.

7. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld of zolang de contractuele relatie met de betreffende opdrachtgever loopt, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is.

Concreet betekent dit:

- Gegevens van eindklanten (zoals naam, telefoonnummer, transcripties, samenvattingen, afspraakgegevens en verzonden berichten) worden bewaard zolang de samenwerking met de betreffende opdrachtgever loopt, tenzij de opdrachtgever eerder verzoekt om verwijdering of een kortere bewaartermijn met ons afspreekt;
- Transcripties worden opgeslagen zodat onze opdrachtgever gesprekken en afspraken kan teruglezen en om de AI-receptionist gericht te verbeteren;
- Audio van gesprekken kan tijdelijk worden verwerkt door het voice-/AI-platform (bijvoorbeeld Vapi) voor real-time afhandeling, maar wordt daar slechts gedurende een beperkte periode (bijvoorbeeld maximaal 14 dagen) bewaard en daarna verwijderd, overeenkomstig de instellingen en afspraken met de subverwerker;
- Na afloop van de samenwerking biedt BizzPower de opdrachtgever de mogelijkheid om de relevante data te laten exporteren. Daarna kan de data op verzoek van de opdrachtgever binnen een redelijke termijn worden verwijderd of geanonimiseerd, tenzij wij deze op grond van een wettelijke verplichting langer moeten bewaren (bijvoorbeeld fiscale bewaartermijnen);
- Gegevens van klanten en leads bewaren wij zolang een zakelijke relatie of reële interesse bestaat, of zolang wettelijke bewaarplichten dit vereisen.

8. Gebruik van transcripties en AI-verbetering

Transcripties en gespreksgegevens worden primair gebruikt om:

- gesprekken en afspraken terug te kunnen lezen;
- vragen, afspraken en verzoeken correct vast te leggen voor de opdrachtgever;
- de AI-receptionist beter te laten aansluiten op de concrete processen, diensten en veelgestelde vragen van de betreffende opdrachtgever (bijvoorbeeld waar het gesprekspad niet optimaal loopt of informatie ontbreekt).

Wij gebruiken transcripties niet als trainingsdata voor generieke taalmodellen (LLM's) en trainen geen generieke modellen op ruwe klantgesprekken. Voor productverbetering op hoger niveau gebruiken wij uitsluitend geanonimiseerde of geaggregeerde informatie, zodat individuele personen niet herleidbaar zijn.

BizzPower deelt transcripties en gespreksinhoud niet met andere opdrachtgevers, en gebruikt deze niet voor algemene marketing of profilering.

9. Beveiliging van persoonsgegevens

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang en ongeoorloofde openbaarmaking.

Voorbeelden van maatregelen:

- gebruik van versleutelde verbindingen (HTTPS/TLS) voor gegevensoverdracht waar mogelijk;
- waar van toepassing versleutelde opslag van data (encryptie “at rest”);
- beperkte toegang tot klant- en transcriptiegegevens: uitsluitend de founders en een aangewezen AI-engineer hebben toegang, en alleen voor zover dat noodzakelijk is voor installatie, onderhoud, kwaliteitsverbetering en foutoplossing;
- gebruik van accounts die beschermd zijn door sterke wachtwoorden en, waar mogelijk, aanvullende beveiligingslagen (zoals login via betrouwbare identity providers);
- logging en monitoring van toegangspogingen en systeemgedrag, voor zover ondersteund door de gebruikte platformen;
- interne geheimhoudingsverplichtingen voor medewerkers en andere betrokkenen met toegang tot persoonsgegevens;
- periodieke evaluatie van beveiligingsmaatregelen en onze subverwerkers.

Hoewel wij ons inspannen om een hoog niveau van beveiliging te bieden, kan geen enkel systeem volledige veiligheid garanderen. In het geval van een datalek zullen wij handelen in overeenstemming met de AVG en, indien vereist, de betrokken opdrachtgever, toezichthouder en/of betrokkenen informeren.

10. Datalekken

Ondanks onze beveiligingsmaatregelen kan het voorkomen dat er een beveiligingsincident optreedt dat gevolgen kan hebben voor persoonsgegevens (een datalek). BizzPower hanteert hiervoor een intern datalek-protocol.

In grote lijnen houdt dit in dat wij:

- een (vermoed) datalek zo snel mogelijk intern registreren en onderzoeken;
- de aard en omvang van het incident vaststellen, inclusief de categorieën en aantallen betrokken gegevens en personen;
- passende maatregelen nemen om verdere schade te beperken of te voorkomen;
- de betreffende opdrachtgever informeren, zodat deze zijn eigen verplichtingen als verwerkingsverantwoordelijke kan nakomen;
- indien wettelijk vereist, melding doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien nodig, de betrokkenen informeren.

Wij leggen datalekken vast in een intern register, inclusief de genomen maatregelen en eventuele communicatie met toezichthouders en betrokkenen.

11. Rechten van betrokkenen

11.1 Eindklanten van opdrachtgevers

Als u klant bent van een organisatie die BizzPower inzet, dan is die organisatie de verwerkingsverantwoordelijke. U kunt uw privacyrechten (inzage, correctie, verwijdering, beperking, dataportabiliteit en bezwaar) uitoefenen bij die organisatie. Wij ondersteunen onze opdrachtgevers bij het afhandelen van dergelijke verzoeken door, indien nodig, de relevante gegevens te exporteren of te verwijderen.

11.2 Klanten, leads en websitebezoekers van BizzPower

Indien wij verwerkingsverantwoordelijke zijn, heeft u de volgende rechten:

- Recht op inzage: u kunt opvragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken;
- Recht op rectificatie: u kunt onjuiste of onvolledige gegevens laten corrigeren;
- Recht op verwijdering: u kunt ons verzoeken uw persoonsgegevens te verwijderen, voor zover dit wettelijk is toegestaan;
- Recht op beperking: u kunt verzoeken de verwerking van uw gegevens te beperken;
- Recht op overdraagbaarheid: u kunt vragen om gegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te ontvangen;
- Recht van bezwaar: u kunt bezwaar maken tegen verwerking op basis van gerechtvaardigd belang of tegen het gebruik voor direct marketing;
- Recht om toestemming in te trekken: wanneer verwerking is gebaseerd op toestemming, kunt u die toestemming op ieder moment intrekken.

U kunt deze rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen via info@bizzpower.com. Wij kunnen u vragen om aanvullende informatie om uw identiteit te verifiëren. Wij reageren in principe binnen één maand na ontvangst van uw verzoek.

12. Cookies en vergelijkbare technologieën

Onze website kan gebruikmaken van cookies en vergelijkbare technologieën om de werking van de site te verbeteren en gebruiksstatistieken te verzamelen. Waar wettelijk vereist zullen wij om toestemming vragen voordat wij niet-noodzakelijke cookies plaatsen. Nadere informatie over het gebruik van cookies en de specifieke typen cookies kan worden opgenomen in een aparte cookieverklaring op onze website.

13. Internationale doorgifte van gegevens

Wanneer persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt door onze subverwerkers, zorgen wij ervoor dat aan de AVG wordt voldaan door gebruik te maken van door de Europese Commissie goedgekeurde Standard Contractual Clauses (SCC's) of andere door de AVG toegestane mechanismen. Wij toetsen periodiek of deze waarborgen passend blijven in het licht van de diensten die onze subverwerkers leveren.

14. Wijzigingen in deze Privacy Policy

Wij kunnen deze Privacy Policy van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld wanneer wij onze diensten uitbreiden of wanneer wet- en regelgeving verandert. De meest recente versie is altijd te vinden op onze website. Bij ingrijpende wijzigingen zullen wij onze klanten en, waar passend, betrokkenen actief informeren (bijvoorbeeld via e-mail of een melding op de website).

15. Contact

Voor vragen over deze Privacy Policy, onze gegevensverwerking of het uitoefenen van uw privacyrechten kunt u contact met ons opnemen via:

BizzPower B.V.

E-mail: info@bizzpower.com

Website: <https://www.bizzpower.com>

Voor privacygerelateerde vragen of klachten kunt u ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.