

Privacyverklaring

Geldig vanaf: 3 september 2026

1. Wie zijn wij?

Makelaar-AI is een product van AIG Automation.

- **Juridische naam:** AIG Automation / Ей Ай Джи Аутомейшън ЕДПК
- **Handelsnaam:** AIG Automation
- **Adres:** ul. Yoan Ekzarh 16, ap. 15, Varna, Bulgarije
- **Website:** www.makelaar-ai.com
- **Contact:** via de [contactmogelijkheden](#) van www.makelaar-ai.com

In deze privacyverklaring gebruiken wij "AIG Automation", "wij", "ons" en "Makelaar-AI" voor de aanbieder van Makelaar-AI.

2. Voor wie geldt deze privacyverklaring?

Deze privacyverklaring geldt voor personen van wie wij persoonsgegevens verwerken in verband met Makelaar-AI, waaronder:

- contactpersonen van makelaarskantoren;
- gebruikers van het dashboard;
- gebruikers die Makelaar-AI via WhatsApp gebruiken;
- personen die contact opnemen voor support, verkoop of administratie;
- bezoekers van onze website;
- personen die namens een makelaarskantoor een abonnement afsluiten of beheren;
- zakelijke contactpersonen die wij benaderen voor marketing, acquisitie of verkoop.

Makelaar-AI is uitsluitend bedoeld voor zakelijk gebruik door makelaarskantoren. Makelaar-AI is niet bedoeld voor consumenten.

3. Belangrijk uitgangspunt: geen persoonsgegevens in foto's

Makelaar-AI is bedoeld voor het maken van AI-impressies van vastgoedfoto's. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat klanten foto's of andere content uploaden die persoonsgegevens bevatten.

Klanten mogen daarom geen foto's of andere content uploaden waarop bijvoorbeeld zichtbaar zijn:

- herkenbare personen of gezichten;
- kentekens;
- namen, naambordjes, e-mailadressen, telefoonnummers of andere contactgegevens;
- identiteitsbewijzen, brieven, contracten, financiële documenten of andere persoonlijke documenten;
- familiefoto's of andere afbeeldingen waarop personen herkenbaar zijn;
- medische, religieuze, politieke of andere bijzondere of gevoelige persoonsgegevens;

- locatiegegevens, bestandsmetadata of andere gegevens waarmee een natuurlijke persoon direct of indirect kan worden geïdentificeerd.

Een huisnummer of ander kenmerk van het vastgoedobject mag zichtbaar zijn, zolang dit huisnummer of kenmerk, op zichzelf of in combinatie met andere informatie in de aangeleverde foto of content, niet leidt tot herkenning of identificatie van een natuurlijke persoon.

De klant is verantwoordelijk voor het controleren van foto's vóór upload. Persoonsgegevens moeten vóór upload volledig zijn verwijderd, afgeschermd of onherkenbaar zijn gemaakt.

Wanneer wij constateren dat een foto of andere klantcontent toch persoonsgegevens bevat, mogen wij deze content weigeren, verwijderen of verdere verwerking daarvan stopzetten.

4. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij kunnen de volgende categorieën persoonsgegevens verwerken.

4.1 Account- en organisatiegegevens

Wij verwerken gegevens die nodig zijn om een organisatieaccount aan te maken en te beheren, zoals:

- naam van het makelaarskantoor;
- naam van contactpersonen en gebruikers;
- zakelijk e-mailadres;
- zakelijk telefoonnummer;
- functie of rol binnen de organisatie;
- organisatie-ID, gebruikers-ID en accountinstellingen;
- inlog- en authenticatiegegevens.

4.2 Abonnements- en betaalgegevens

Wij verwerken gegevens die nodig zijn voor abonnementen, facturatie en betaling, zoals:

- gekozen abonnement;
- factuurgegevens;
- betaalstatus;
- betaalhistorie;
- btw-gegevens;
- klantnummer of referentie bij een externe betalingsprovider;
- gegevens over mislukte, teruggedraaide of betwiste betalingen.

Wij slaan zelf geen volledige betaalkaartgegevens op. Betalingen worden verwerkt via een externe betalingsprovider.

4.3 Dashboard- en gebruiksgegevens

Wij verwerken gegevens over het gebruik van Makelaar-AI, zoals:

- datum en tijd van inloggen;
- gebruikte functionaliteiten;
- uploads en verwerkte opdrachten;
- aantal gebruikte en resterende credits;

- status van opdrachten;
- foutmeldingen en technische logs;
- IP-adres, browserinformatie en apparaatkenmerken voor beveiliging en foutoplossing.

4.4 Foto's, AI-impressies en instructies

Voor het leveren van de dienst verwerken wij:

- door de klant geüploade vastgoedfoto's;
- gekozen ruimtecategorieën, stijlen en instructies;
- gegenereerde AI-impressies;
- technische metadata die nodig is voor verwerking, opslag en download.

Deze content mag volgens onze voorwaarden geen persoonsgegevens bevatten, behalve een toegestaan objectkenmerk zoals bedoeld in artikel 3 van deze privacyverklaring.

4.5 WhatsApp-gegevens

Wanneer een gebruiker Makelaar-AI via WhatsApp gebruikt, kunnen wij verwerken:

- het zakelijke telefoonnummer van de gebruiker;
- WhatsApp-profielnaam, voor zover zichtbaar;
- verzonden berichten en gekozen instructies;
- geüploade afbeeldingen;
- tijdstippen van berichten;
- technische aflever- en foutstatussen.

WhatsApp wordt gebruikt als zakelijk communicatiekanaal en als praktische toegang tot Makelaar-AI. Gebruikers moeten alleen zakelijke gegevens en toegestane vastgoedfoto's via WhatsApp aanleveren.

4.6 Support- en contactgegevens

Wanneer iemand contact met ons opneemt, verwerken wij bijvoorbeeld:

- naam;
- organisatie;
- e-mailadres;
- telefoonnummer;
- inhoud van het bericht;
- bijlagen;
- status en afhandeling van het supportverzoek.

4.7 Marketing- en acquisitiegegevens

Wij kunnen zakelijke contactgegevens verwerken van makelaarskantoren en contactpersonen die mogelijk interesse hebben in Makelaar-AI.

Het kan daarbij gaan om:

- naam van het makelaarskantoor;
- vestigingsadres;
- algemeen telefoonnummer;

- algemeen e-mailadres;
- website;
- naam en functie van een zakelijke contactpersoon;
- zakelijk direct telefoonnummer of mobiel nummer, voor zover rechtmatig verkregen;
- zakelijk e-mailadres;
- regio, kantoorlocatie en algemene bedrijfsinformatie;
- notities over contactmomenten, interesse, afmeldingen of bezwaar.

Wij kunnen deze gegevens ontvangen:

- van de betrokkene zelf;
- via de website van het makelaarskantoor;
- uit openbare zakelijke bronnen;
- uit handelsregisters of bedrijvengidsen;
- via zakelijke netwerken, evenementen of eerdere zakelijke contacten;
- via leveranciers van zakelijke bedrijfsinformatie, voor zover deze gegevens rechtmatig mogen worden gebruikt.

Wij gebruiken deze gegevens voor zakelijke marketing, acquisitie, verkoop, relatiebeheer en het bijhouden van afmeldingen of bezwaren.

4.8 Website, cookies en vergelijkbare technieken

Op dit moment gebruikt de publieke website van Makelaar-AI geen cookies of vergelijkbare technieken waarvoor toestemming van de bezoeker nodig is.

Voor zover Makelaar-AI functionele of strikt noodzakelijke technieken gebruikt, bijvoorbeeld voor beveiliging, loginfunctionaliteit of het technisch laten werken van het dashboard, worden deze uitsluitend gebruikt voor zover dit noodzakelijk is voor de werking van de website of dienst.

Wanneer AIG Automation in de toekomst analytische, marketing-, tracking- of andere niet-noodzakelijke cookies of vergelijkbare technieken gaat gebruiken waarvoor toestemming vereist is, zal AIG Automation daarvoor vooraf toestemming vragen via een passende cookiemelding of cookie-instelling.

5. Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Wij gebruiken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- het aanmaken en beheren van accounts;
- het controleren of een organisatie voldoet aan onze toelatingseisen;
- het leveren van Makelaar-AI;
- het verwerken van uploads en genereren van AI-impressies;
- het beheren van credits en abonnementen;
- het verwerken van betalingen en facturen;
- het bieden van support;
- het verzenden van serviceberichten;
- het beveiligen van Makelaar-AI;
- het opsporen en voorkomen van misbruik, fraude en ongevoegde toegang;

- het oplossen van technische problemen;
- het verbeteren van de werking, kwaliteit en betrouwbaarheid van Makelaar-AI;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- het behandelen van klachten, geschillen en betalingsdisputen;
- zakelijke marketing, acquisitie en verkoop richting makelaarskantoren;
- het bijhouden en respecteren van afmeldingen, bezwaren en belverzoeken.

6. Op welke grondslagen verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens alleen wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat.

6.1 Uitvoering van de overeenkomst

Wij verwerken persoonsgegevens wanneer dit nodig is om Makelaar-AI te leveren, zoals het aanmaken van accounts, verwerken van opdrachten, beheren van credits, leveren van AI-impressies en afhandelen van support.

6.2 Wettelijke verplichting

Wij verwerken bepaalde gegevens omdat wij daartoe wettelijk verplicht zijn, bijvoorbeeld voor fiscale administratie, facturen en boekhouding.

6.3 Gerechtvaardigd belang

Wij verwerken persoonsgegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang voor onder meer:

- beveiliging van Makelaar-AI;
- fraudepreventie;
- voorkoming van misbruik;
- technische logging;
- verbetering van de dienst;
- zakelijke communicatie met klanten;
- behandeling van geschillen en betalingsdisputen;
- zakelijke marketing en acquisitie richting makelaarskantoren;
- het bijhouden van afmeldingen en bezwaren.

Bij gebruik van het gerechtvaardigd belang wegen wij ons belang af tegen de privacybelangen van betrokkenen.

6.4 Toestemming

Voor bepaalde verwerkingen vragen wij vooraf toestemming wanneer dat wettelijk vereist is. Dit kan bijvoorbeeld gelden voor bepaalde vormen van elektronische marketing, nieuwsbrieven, WhatsApp-berichten, telemarketing of niet-noodzakelijke cookies.

Toestemming kan altijd worden ingetrokken.

7. Zakelijke marketing en benadering van makelaarskantoren

Wij kunnen makelaarskantoren zakelijk benaderen om Makelaar-AI onder de aandacht te brengen.

Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Wij richten marketing en acquisitie op makelaarskantoren en zakelijke contactpersonen, niet op consumenten.

- Wij gebruiken zakelijke contactgegevens alleen voor zover dit past bij het doel waarvoor deze gegevens beschikbaar zijn gesteld of redelijkerwijs mogen worden gebruikt.
- Wij proberen zoveel mogelijk algemene zakelijke contactgegevens te gebruiken, zoals een algemeen kantooradres, algemeen telefoonnummer of algemeen e-mailadres.
- Wanneer wij persoonsgegevens van een specifieke contactpersoon gebruiken, beperken wij dit tot gegevens die nodig zijn voor zakelijke communicatie.
- Wij respecteren ieder bezwaar tegen marketing. Wanneer iemand aangeeft geen marketing of acquisitie meer te willen ontvangen, registreren wij dat en gebruiken wij de gegevens niet langer voor dat doel.
- Reclame via e-mail, WhatsApp of andere elektronische berichten sturen wij alleen wanneer daarvoor toestemming bestaat of wanneer een wettelijke uitzondering van toepassing is, zoals de bestaande-klantuitzondering.
- In commerciële elektronische berichten nemen wij een duidelijke afmeldmogelijkheid op.
- Telefonische acquisitie voeren wij alleen uit voor zover dit volgens de toepasselijke telemarketingregels is toegestaan. Wanneer toestemming nodig is, bellen wij alleen als die toestemming aanwezig is. Wanneer iemand aangeeft niet meer gebeld te willen worden, verwerken wij dit verzoek.
- Wij verkopen geen marketinglijsten met persoonsgegevens aan derden.

8. Betalingen via een externe betalingsprovider

Betalingen kunnen worden verwerkt via een externe betalingsprovider.

Deze betalingsprovider kan betaalgegevens, transactiegegevens, klantreferenties en gegevens over zakelijke gebruikers verwerken voor onder meer:

- uitvoering van betalingen;
- fraudepreventie;
- beveiliging;
- naleving van wettelijke verplichtingen;
- afhandeling van terugboekingen en betalingsgeschillen.

AIG Automation ontvangt van de betalingsprovider alleen de gegevens die nodig zijn om betalingen, abonnementen, facturen, terugboekingen en betaalstatussen te beheren.

Wij slaan zelf geen volledige betaalkaartgegevens op.

9. Gebruik van WhatsApp

Makelaar-AI kan gebruikmaken van WhatsApp Business of vergelijkbare zakelijke berichtendiensten. Wanneer gebruikers via WhatsApp communiceren, kunnen gegevens ook worden verwerkt door de aanbieder van die berichtendienst volgens de toepasselijke voorwaarden en privacydocumentatie van die aanbieder.

Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud die zij via WhatsApp aanleveren.

Via WhatsApp mogen geen persoonsgegevens in foto's of andere verboden informatie aan Makelaar-AI worden verzonden.

Wij kunnen WhatsApp-gegevens gebruiken voor:

- het uitvoeren van opdrachten;
- het herkennen van de gebruiker of organisatie;

- het verzenden van serviceberichten;
- het oplossen van fouten;
- beveiliging en misbruikpreventie;
- het bijhouden van toestemming, afmeldingen of voorkeuren wanneer dat relevant is.

10. Met wie delen wij gegevens?

Wij delen persoonsgegevens alleen wanneer dat nodig is voor de doeleinden in deze privacyverklaring.

Wij kunnen gegevens delen met:

- hosting- en cloudproviders;
- database- en opslagproviders;
- AI- en beeldverwerkingsproviders;
- externe betalingsproviders;
- e-mail- en communicatieproviders;
- aanbieders van zakelijke berichtendiensten, wanneer die functionaliteit wordt gebruikt;
- beveiligings- en monitoringdiensten;
- boekhouder, accountant of administratieve dienstverleners;
- juridische adviseurs of incassopartijen;
- leveranciers van zakelijke bedrijfsinformatie, voor zover nodig voor marketing, verificatie of datakwaliteit;
- overheidsinstanties, toezichthouders of rechterlijke instanties wanneer wij daartoe verplicht zijn.

Waar nodig sluiten wij verwerkersovereenkomsten met dienstverleners die persoonsgegevens namens ons verwerken.

11. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

Sommige dienstverleners kunnen persoonsgegevens verwerken buiten de Europese Economische Ruimte.

Wanneer dat gebeurt, zorgen wij voor passende waarborgen, zoals:

- een adequaatheidsbesluit;
- standaardcontractbepalingen;
- aanvullende beveiligingsmaatregelen;
- andere maatregelen die onder de AVG zijn toegestaan.

12. Hoe lang bewaren wij gegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de doeleinden waarvoor wij ze verwerken, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht of noodzakelijk is.

Wij hanteren in beginsel de volgende bewaartermijnen:

- accountgegevens: zolang het account actief is en daarna gedurende een redelijke administratieve termijn;
- factuur- en betaalgegevens: zolang als wettelijk verplicht is voor fiscale administratie;
- supportverzoeken: zolang nodig is voor afhandeling, kwaliteitscontrole en geschillen;

- technische logs: zolang nodig is voor beveiliging, foutoplossing en misbruikpreventie;
- geüploade foto's en AI-impressies: gedurende de bewaartermijn die in het dashboard, de algemene voorwaarden of het aanbod is vermeld;
- marketing- en acquisitiegegevens: zolang er een redelijk zakelijk belang bestaat bij contact, tenzij eerder bezwaar wordt gemaakt;
- afmeldingen en bezwaren: zolang nodig is om te voorkomen dat iemand opnieuw voor marketing wordt benaderd.

Makelaar-AI is geen permanente opslag- of archiefdienst. Klanten moeten belangrijke foto's en AI-impressies zelf tijdig downloaden en bewaren.

13. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en klantcontent te beveiligen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, wijziging en openbaarmaking.

Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit:

- toegangsbeveiliging;
- authenticatie;
- versleutelde verbindingen;
- logging en monitoring;
- beperking van toegangsrechten;
- beveiliging van cloudopslag;
- maatregelen tegen misbruik en ongeautoriseerd gebruik.

Geen enkel systeem is volledig vrij van risico. De klant is zelf verantwoordelijk voor veilig gebruik van accounts, sterke wachtwoorden en het beperken van toegang tot bevoegde gebruikers.

14. Geautomatiseerde besluitvorming

Makelaar-AI gebruikt AI om vastgoedfoto's te bewerken en AI-impressies te genereren. Deze verwerking is bedoeld om beeldmateriaal te maken en niet om juridische, financiële of vergelijkbaar ingrijpende besluiten over personen te nemen.

AIG Automation gebruikt Makelaar-AI niet om automatisch besluiten te nemen die rechtsgevolgen hebben voor personen of hen op vergelijkbare wijze aanzienlijk treffen.

15. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen hebben onder de AVG verschillende rechten ten aanzien van hun persoonsgegevens, waaronder:

- recht op inzage;
- recht op correctie;
- recht op verwijdering;
- recht op beperking van de verwerking;
- recht op overdraagbaarheid van gegevens;
- recht van bezwaar;
- recht om toestemming in te trekken wanneer verwerking op toestemming is gebaseerd.

Wanneer persoonsgegevens worden verwerkt voor direct marketing, heeft de betrokkene altijd het recht om daartegen bezwaar te maken. Na zo'n bezwaar gebruiken wij de persoonsgegevens niet langer voor direct marketing.

Een verzoek kan worden ingediend via de contactmogelijkheden op onze website of in het dashboard.

Wij kunnen vragen om aanvullende informatie om de identiteit van de verzoeker te controleren. Wij reageren binnen de wettelijke termijn.

Sommige gegevens kunnen wij niet direct verwijderen wanneer wij deze nog nodig hebben voor wettelijke verplichtingen, beveiliging, betalingsadministratie, geschillen of fraudepreventie.

16. Klachten

Wanneer iemand vindt dat wij niet zorgvuldig met persoonsgegevens omgaan, kan diegene contact met ons opnemen via de contactmogelijkheden op onze website of in het dashboard.

Daarnaast bestaat het recht om een klacht in te dienen bij de bevoegde privacytoezichthouder, bijvoorbeeld de Autoriteit Persoonsgegevens in Nederland of de bevoegde toezichthouder in het land waar de betrokkene woont of werkt.

17. Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring wijzigen wanneer onze dienstverlening, techniek, wetgeving of bedrijfsvoering verandert.

De meest actuele versie staat op www.makelaar-ai.com. Bij belangrijke wijzigingen kunnen wij klanten hierover informeren via de website, het dashboard of andere passende communicatiekanalen.

18. Vragen

Vragen over deze privacyverklaring of over de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden gesteld via de contactmogelijkheden op www.makelaar-ai.com of via het dashboard.