

Privacyverklaring Gold Lemon

Inleiding

Gold Lemon hecht grote waarde aan de bescherming van persoonsgegevens en respecteert de privacy van alle gebruikers van haar diensten. Deze privacyverklaring beschrijft hoe Gold Lemon persoonsgegevens verzamelt, gebruikt, deelt en beschermt. Deze privacyverklaring is opgesteld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de uitvoeringswet AVG.

Deze website en online applicatie (hierna te noemen: de "Dienst" of "Diensten") worden geëxploiteerd door Gold Lemon, een onderneming ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92828752, gevestigd aan Kennemerplein 6-14, 2011 MJ Haarlem, Nederland, BTW nummer NL004980434B61 (hierna te noemen: "Gold Lemon").

Deze privacyverklaring is van toepassing op het gebruik van de Dienst. Door toegang te verkrijgen tot of gebruik te maken van de Dienst, verklaart de gebruiker deze privacyverklaring volledig en zonder voorbehoud te aanvaarden.

Gold Lemon adviseert gebruikers deze privacyverklaring zorgvuldig te lezen. Gold Lemon behoudt zich het recht voor deze privacyverklaring te allen tijde te wijzigen. Indien de privacyverklaring wordt gewijzigd, zal Gold Lemon hiervan mededeling doen en gebruikers verzoeken de gewijzigde versie te aanvaarden bij het eerstvolgende gebruik van de Dienst. De gebruiker stemt ermee in dat deze privacyverklaring en eventuele wijzigingen daarvan juridisch bindend zijn.

INDIEN DE GEBRUIKER NIET AKKOORD GAAT MET DE BEPALINGEN VAN DEZE PRIVACYVERKLARING, DIENT DE GEBRUIKER AF TE ZIEN VAN HET GEBRUIK VAN DE DIENST.

Artikel 1: Definities

1.1 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

1.2 Betrokkene: de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie persoonsgegevens betrekking hebben.

1.3 Verwerking Verantwoordelijke: Gold Lemon voor zover Gold Lemon het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

1.4 Verwerker: Gold Lemon voor zover Gold Lemon persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerking verantwoordelijke (de klant van Gold Lemon).

1.5 Verwerking: elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Artikel 2: Reikwijdte

2.1 Deze privacyverklaring heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens door Gold Lemon als verwerkings verantwoordelijke en als verwerker.

2.2 Gold Lemon verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming.

2.3 Tenzij deze privacyverklaring anders bepaald, hebben begrippen die in deze privacyverklaring worden gebruikt dezelfde betekenis als in de Algemene Voorwaarden van Gold Lemon.

Artikel 3: Verzameling van persoonsgegevens

3.1 Rechtstreeks verstrekte gegevens Bij het gebruik van de Dienst kan Gold Lemon de betrokkene verzoeken bepaalde persoonsgegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn voor het leveren van de Dienst, waaronder maar niet beperkt tot:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Postadres
- Bankrekeningnummer
- Bedrijfsgegevens (KVK-nummer, BTW-nummer)
- Overige gegevens die de betrokkene actief verstrekt

3.2 Automatisch verzamelde gegevens Gold Lemon verzamelt automatisch bepaalde gegevens wanneer de betrokkene de Dienst gebruikt, waaronder:

- IP-adres
- Browsertype en browserversie
- Besturingssysteem
- Verwijzende website
- Bezochte pagina's binnen de Dienst
- Tijdstip en duur van het bezoek

- Klikgedrag en scrollgedrag
- Apparaat identificatie

3.3 Externe analysetools Gold Lemon maakt gebruik van externe analyse tools, waaronder Google Analytics (via Google Tag Manager), om het gebruik van de Dienst te analyseren en de functionaliteit te verbeteren. Deze externe dienstverleners hanteren eigen privacyverklaringen met betrekking tot de verwerking van deze gegevens.

3.4 Verwerking als verwerker (B2B-dienstverlening) Gold Lemon levert diensten aan zakelijke klanten (B2B). In dit kader verwerkt Gold Lemon persoonsgegevens als verwerker namens haar klanten (de verwerking verantwoordelijken). Wanneer een klant gebruikmaakt van de Dienst (bijvoorbeeld voor CRM of marketing automation), kan de klant persoonsgegevens van zijn eigen klanten (consumenten) invoeren of laten ophalen uit externe bronnen (zoals Google, Facebook, LinkedIn).

Gold Lemon verwerkt deze gegevens uitsluitend in opdracht van en volgens de instructies van de klant. Gold Lemon heeft geen zeggenschap over het doel van deze verwerking. Voor deze gegevensverwerkingen sluit Gold Lemon een Verwerkersovereenkomst met haar klanten.

3.5 AI-agents en chatbot functionaliteit Bij gebruik van de AI-agents en chatbot functionaliteit van Gold Lemon worden gespreksgegevens verzameld en verwerkt ten behoeve van:

- Het genereren van geautomatiseerde antwoorden
- Het optimaliseren van de dienstverlening
- Het verbeteren van de AI-modellen
- Het analyseren van gebruikersinteracties

Artikel 4: Doeleinden van de verwerking

4.1 Gold Lemon verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de volgende rechtmatige doeleinden:

a) Uitvoering van de overeenkomst

- Beheer van gebruikersaccounts
- Levering van gevraagde diensten
- Technische ondersteuning
- Verwerking van betalingen en facturering
- Communicatie over de Dienst

b) Verbetering van de Dienst

- Analyse van gebruikersgedrag
- Optimalisatie van website-functionaliteit
- Ontwikkeling van nieuwe features

- Kwaliteitscontrole

c) Beveiliging en administratie

- Bescherming tegen ongeautoriseerde toegang
- Detectie en preventie van fraude
- Naleving van wettelijke verplichtingen
- Geschillenbeslechting

d) Marketing en communicatie (uitsluitend met toestemming)

- Verzending van nieuwsbrieven
- Informatie over nieuwe diensten
- Promotieaanbiedingen
- Klanttevredenheidsonderzoeken

e) Wettelijke verplichtingen

- Naleving van fiscale verplichtingen
- Voldoen aan gerechtelijke bevelen
- Samenwerking met toezichthoudende autoriteiten

4.2 Gold Lemon verwerkt persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor deze zijn verzameld, tenzij:

- De betrokkene hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft verleend
- De verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een wettelijke verplichting
- De verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Gold Lemon of een derde

Artikel 5: Rechtsgrondslag voor de verwerking

5.1 Gold Lemon verwerkt persoonsgegevens uitsluitend indien sprake is van een rechtsgeldige grondslag als bedoeld in artikel 6 AVG:

a) Uitvoering van een overeenkomst: De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen.

b) Wettelijke verplichting: De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op Gold Lemon rust.

c) Gerechtvaardigd belang: De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Gold Lemon of van een derde, behoudens indien de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene zwaarder wegen.

d) Toestemming: De betrokkene heeft ondubbelzinnige toestemming verleend voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden.

Artikel 6: Gebruik van cookies en tracking

6.1 Gold Lemon maakt gebruik van cookies en vergelijkbare technologieën (zoals scripts en pixels) om de Dienst te optimaliseren en gebruikersgedrag te analyseren.

6.2 Wij onderscheiden de volgende categorieën cookies:

a) Functionele cookies: Deze zijn strikt noodzakelijk voor de veilige en correcte werking van de Dienst (bijvoorbeeld voor het inloggen en sessiebeheer). Hiervoor is geen toestemming vereist.

b) Analytische cookies: Wij gebruiken tools zoals Google Analytics om geanonimiseerd inzicht te krijgen in hoe onze website wordt gebruikt. Dit helpt ons de kwaliteit van de Dienst te verbeteren.

c) Marketing & CRM cookies: Met uw uitdrukkelijke toestemming gebruiken wij tracking-cookies en scripts die gekoppeld zijn aan ons CRM-systeem. Dit stelt ons in staat om (zakelijke) websitebezoekers te identificeren en hun interactie met onze website vast te leggen, zodat wij onze dienstverlening en communicatie specifiek op hun interesses kunnen afstemmen.

6.3 Bij uw eerste bezoek aan onze website wordt u via een cookie-banner gevraagd om uw voorkeuren aan te geven. U kunt uw toestemming voor niet-noodzakelijke cookies (zoals categorie c) te allen tijde intrekken of wijzigen via de instellingen op de website.

Artikel 7: Verstrekking aan derden

7.1 Gold Lemon verstrekt persoonsgegevens uitsluitend aan derden indien:

- Dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst met de betrokkene
- Dit noodzakelijk is voor de naleving van een wettelijke verplichting
- Dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang
- De betrokkene hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft verleend

7.2 Gold Lemon maakt gebruik van de volgende categorieën verwerkers en derden:

a) Platformdiensten

- GoHighLevel: onderliggend platform voor CRM en marketing automation
- GoDaddy: domeinregistratie en hosting
- Google Workspace: e-mail en productiviteitsdiensten
- Canva: contentcreatie

- SEO/SEA tools klant afhankelijk (zie website)

b) Analysediensten

- Google Analytics (via Google Tag Manager): website-analyse
- Bing Webmaster
- Dashboardingtools

c) Betalingsdiensten

- Stripe: verwerking van online betalingen

d) Communicatiediensten

- WhatsApp Business API: zakelijke communicatie
- LinkedIn API: social media integratie
- Leadconnector

e) Kunstmatige intelligentie

- LLM providers: AI-agents en chatbot functionaliteit

7.3 Betaalgegevens Betaalgegevens, waaronder creditcardnummers, worden rechtstreeks verwerkt door Stripe. Gold Lemon slaat deze gegevens niet op. Stripe is gecertificeerd volgens PCI-DSS Level 1, de hoogste certificering in de betaalindustrie. Voor informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Stripe verwijst Gold Lemon naar het privacybeleid van Stripe (stripe.com/privacy).

7.4 GoHighLevel en Amerikaanse partners De Dienst maakt gebruik van GoHighLevel als onderliggend platform voor CRM en marketing automation. Hierdoor worden persoonsgegevens verwerkt op servers in de Verenigde Staten. Voor de doorgifte van deze gegevens baseren wij ons primair op het **EU-US Data Privacy Framework**, mits de leverancier hieronder gecertificeerd is. Indien een leverancier niet gecertificeerd is, of het Framework niet van toepassing is, borgen wij de bescherming van uw gegevens door het gebruik van door de Europese Commissie goedgekeurde **Standard Contractual Clauses (SCC's)** en aanvullende veiligheidsmaatregelen.

7.5 Gold Lemon verkoopt of verhuurt persoonsgegevens niet aan derden voor commerciële doeleinden.

7.6 Gold Lemon kan persoonsgegevens verstrekken aan overheidsinstanties indien dit wettelijk verplicht is of indien Gold Lemon te goeder trouw van mening is dat een dergelijke verstrekking noodzakelijk is voor:

- Naleving van een wettelijke verplichting

- Bescherming van de rechten of veiligheid van Gold Lemon, haar gebruikers of het publiek
- Detectie, voorkoming of vervolging van strafbare feiten **7.7** In geval van een fusie, overname of verkoop van activa kan Gold Lemon persoonsgegevens overdragen aan de verkrijgende partij. Gold Lemon zal betrokkenen hiervan vooraf op de hoogte stellen.

Artikel 8: Communicatie en marketing

8.1 Gold Lemon kan het e-mailadres van de betrokkene gebruiken voor het verzenden van:

- Transactionele e-mails (orderbevestigingen, facturen, wachtwoordherstel)
- Service Mededelingen (onderhoudsberichten, wijzigingen in voorwaarden)
- Nieuwsbrieven en marketingcommunicatie (alleen met toestemming) **8.2** De betrokkene heeft te allen tijde het recht zich af te melden voor nieuwsbrieven en marketingcommunicatie door gebruik te maken van de afmeldlink in elke e-mail of door contact op te nemen met Gold Lemon via info@goldlemon.ai. **8.3** Het afmelden voor marketingcommunicatie heeft geen invloed op het ontvangen van transactionele e-mails en service mededelingen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 9: Beveiliging van persoonsgegevens

9.1 Gold Lemon neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onrechtmatige verwerking en ongeautoriseerde toegang, waaronder:

- Encryptie van gegevensoverdracht via SSL/TLS
- Toegangscontrole en authenticatie
- Regelmatige beveiligingsupdates
- Firewall en netwerkbeveiliging
- Back-up procedures
- Logging en monitoring

9.2 Gold Lemon kan niet garanderen dat de beveiliging van persoonsgegevens volledig is. Geen enkele methode van gegevensoverdracht of gegevensopslag is 100% veilig. De betrokkene aanvaardt dit risico door gebruik te maken van de Dienst.

9.3 De betrokkene is verantwoordelijk voor het geheimhouden van zijn inloggegevens. Indien de betrokkene weet of vermoedt dat zijn inloggegevens in handen zijn gekomen van onbevoegden, dient de betrokkene Gold Lemon hiervan onverwijld in kennis te stellen via info@goldlemon.ai.

9.4 Gold Lemon meldt een datalek waarbij een risico bestaat voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen binnen 72 uur na ontdekking aan de Autoriteit Persoonsgegevens, conform artikel 33 AVG. Indien sprake is van een hoog risico voor de rechten en vrijheden van

betrokkenen, zal Gold Lemon de betrokkenen hiervan rechtstreeks in kennis stellen conform artikel 34 AVG.

Artikel 10: Internationale gegevensoverdracht

10.1 Vanwege de aard van onze dienstverlening (SaaS) en het gebruik van internationale leveranciers (zoals Google en GoHighLevel), kunnen persoonsgegevens worden verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (EER), met name in de Verenigde Staten.

10.2 Gold Lemon waarborgt dat een dergelijke doorgifte uitsluitend plaatsvindt in overeenstemming met Hoofdstuk V van de AVG. Wij baseren de doorgifte naar de Verenigde Staten op:

- Het adequaatheid besluit van de Europese Commissie voor het **EU-US Data Privacy Framework** (indien de ontvangende partij gecertificeerd is); of
- Het sluiten van EU **Standard Contractual Clauses (SCC's)** met de ontvangende partij, waarbij wij periodiek beoordelen of deze afspraken voldoende bescherming bieden in de praktijk.

10.3 Voor specifieke vragen over de waarborgen bij internationale doorgifte kunt u contact opnemen via info@goldlemon.ai.

Artikel 11: Websites en diensten van derden

11.1 De Dienst kan hyperlinks bevatten naar websites en diensten van derden. Gold Lemon is niet verantwoordelijk voor de privacypraktijken of de inhoud van deze websites en diensten van derden.

11.2 Gold Lemon adviseert betrokkenen de privacyverklaringen van websites en diensten van derden te raadplegen alvorens hiervan gebruik te maken.

11.3 Het gebruik van websites en diensten van derden geschiedt voor eigen risico van de betrokkene. Gold Lemon aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het gebruik van websites en diensten van derden.

Artikel 12: Minderjarigen

12.1 De Dienst is niet bedoeld voor personen jonger dan 16 jaar. Gold Lemon verzamelt niet bewust persoonsgegevens van personen jonger dan 16 jaar.

12.2 Indien een ouder of voogd ontdekt dat zijn kind persoonsgegevens aan Gold Lemon heeft verstrekt zonder toestemming, dient hij contact op te nemen met Gold Lemon via info@goldlemon.ai.

12.3 Indien Gold Lemon constateert dat persoonsgegevens van een minderjarige zonder toestemming van de ouder of voogd zijn verzameld, zal Gold Lemon deze gegevens verwijderen.

Artikel 13: Bewaartermijn

13.1 Gold Lemon bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor de gegevens worden verwerkt, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht of toegestaan is.

13.2 Gold Lemon hanteert de volgende bewaartermijnen:

a) Accountgegevens: Voor de duur van de overeenkomst plus 7 jaar (fiscale bewaarplicht)

b) Communicatiegegevens: Voor de duur van de overeenkomst plus 1 jaar

c) Factuur- en betaalgegevens: 7 jaar (fiscale bewaarplicht)

d) Chatbot- en AI-gespreksgegevens: 2 jaar

e) Marketinggegevens: Tot intrekking van toestemming

f) Back-ups: 90 dagen

13.3 Na afloop van de bewaartermijn worden persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd, tenzij:

- Een wettelijke bewaarplicht van toepassing is
- De gegevens noodzakelijk zijn voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering
- De betrokkene uitdrukkelijke toestemming heeft verleend voor een langere bewaring

13.4 De betrokkene kan te allen tijde verzoeken om verwijdering van zijn persoonsgegevens door contact op te nemen met Gold Lemon via info@goldlemon.ai. Gold Lemon zal binnen 30 dagen aan dit verzoek voldoen, tenzij een wettelijke bewaarplicht of ander rechtmatig belang zich hiertegen verzet.

Artikel 14: Rechten van betrokkenen

14.1 De betrokkene beschikt over de volgende rechten met betrekking tot zijn persoonsgegevens:

a) Recht van inzage (artikel 15 AVG): De betrokkene heeft het recht om van Gold Lemon bevestiging te verkrijgen of persoonsgegevens worden verwerkt en om inzage te verkrijgen in deze persoonsgegevens.

b) Recht op rectificatie (artikel 16 AVG): De betrokkene heeft het recht om onjuiste persoonsgegevens te laten corrigeren en onvolledige persoonsgegevens te laten aanvullen.

c) Recht op gegevens wissing (artikel 17 AVG): De betrokkene heeft het recht om zijn persoonsgegevens te laten wissen, behoudens wettelijke bewaartermijnen of andere rechtmatige grondslagen voor verdere verwerking.

d) Recht op beperking van de verwerking (artikel 18 AVG): De betrokkene heeft het recht om beperking van de verwerking te verkrijgen indien sprake is van een van de situaties bedoeld in artikel 18 AVG.

e) Recht op gegevensoverdraagbaarheid (artikel 20 AVG): De betrokkene heeft het recht om de persoonsgegevens die hij aan Gold Lemon heeft verstrekt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te ontvangen en heeft het recht deze gegevens aan een andere verwerking verantwoordelijke door te geven.

f) Recht van bezwaar (artikel 21 AVG): De betrokkene heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens op grond van gerechtvaardigd belang of in verband met direct marketing.

g) Recht om toestemming in te trekken: Indien de verwerking is gebaseerd op toestemming, heeft de betrokkene te allen tijde het recht om deze toestemming in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan.

14.2 De betrokkene kan zijn rechten uitoefenen door een verzoek in te dienen bij Gold Lemon via:

- E-mail: info@goldlemon.ai
- Post: Gold Lemon, Kennemerplein 6-14, 2011 MJ Haarlem, Nederland

14.3 Gold Lemon zal binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek reageren. Deze termijn kan met maximaal 60 dagen worden verlengd indien de complexiteit of het aantal verzoeken dit rechtvaardigt. Gold Lemon zal de betrokkene hiervan binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek in kennis stellen.

14.4 Gold Lemon kan identificatie van de betrokkene verlangen alvorens een verzoek in behandeling te nemen.

14.5 Indien een verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, in het bijzonder vanwege het repetitieve karakter, kan Gold Lemon:

- Een redelijke vergoeding in rekening brengen
- Weigeren het verzoek in behandeling te nemen

14.6 De betrokkene heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien hij van mening is dat de verwerking van zijn persoonsgegevens in strijd is met de AVG. De Autoriteit Persoonsgegevens is bereikbaar via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Artikel 15: Wijzigingen

15.1 Gold Lemon behoudt zich het recht voor deze privacyverklaring te allen tijde te wijzigen. Wijzigingen worden bekendgemaakt door plaatsing van de herziene privacyverklaring op de website en via e-mail aan geregistreerde gebruikers.

15.2 Wijzigingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking, tenzij een kortere termijn noodzakelijk is voor naleving van wettelijke verplichtingen.

15.3 Indien de betrokkene niet akkoord gaat met de gewijzigde privacyverklaring, dient hij af te zien van verder gebruik van de Dienst en kan hij zijn account sluiten.

15.4 Voortgezet gebruik van de Dienst na de inwerkingtreding van wijzigingen geldt als aanvaarding van de gewijzigde privacyverklaring.

Artikel 16: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

16.1 Op deze privacyverklaring is Nederlands recht van toepassing.

16.2 Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met deze privacyverklaring worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, Nederland.

Artikel 17: Contactgegevens

17.1 Voor vragen, opmerkingen of verzoeken met betrekking tot deze privacyverklaring of de verwerking van persoonsgegevens kan contact worden opgenomen met: **Gold Lemon**
Kennemerplein 6-14 2011 MJ Haarlem Nederland KVK-nummer: 92828752 BTW-nummer: NL004980434B61 E-mail: info@goldlemon.ai Website: goldlemon.ai

17.2 Gold Lemon heeft geen functionaris voor gegevensbescherming aangesteld aangezien dit op grond van artikel 37 AVG niet verplicht is.

Versie: 1.1 **Datum inwerkingtreding:** 25 november 2025 **Laatst herzien:** [november 2025]