INEIRA

Privacybeleid

INEIRA Solutions B.V.

Versie 1.6
Ingangsdatum: 1 oktober 2026

Dit Privacybeleid licht toe hoe INEIRA Solutions B.V. (“INEIRA Solutions”, “wij”, “ons”, “onze”) persoonsgegevens verzamelt, gebruikt, deelt en beschermt wanneer u gebruikmaakt van het INEIRA-platform en de daarmee verband houdende diensten (de “Diensten”), onder meer wanneer u onze website bezoekt, een demo boekt, een abonnement afsluit of de Diensten gebruikt als gemachtigde gebruiker van een zakelijke klant. INEIRA is een product en platform dat wordt geleverd door INEIRA Solutions.

Dit Privacybeleid is wereldwijd van toepassing. Bepaalde aanvullende bepalingen gelden uitsluitend in specifieke regio’s en zijn gemarkeerd als (van toepassing in de EU), (van toepassing in het VK) of (van toepassing in de VS). Met een hoofdletter geschreven begrippen die niet in dit Privacybeleid zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan in de Algemene Voorwaarden van INEIRA wordt gegeven.

1. WIE WIJ ZIJN

1.1 Verwerkingsverantwoordelijke

INEIRA Solutions is de verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens die worden verwerkt in verband met de website, verkoop, marketing, accountbeheer en facturering zoals beschreven in dit Privacybeleid, tenzij wij uitdrukkelijk anders vermelden.

1.2 Verwerker

Wanneer INEIRA Solutions binnen het INEIRA-platform persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van een zakelijke klant, treedt INEIRA Solutions op als verwerker en de klant als verwerkingsverantwoordelijke. In dat geval wordt die verwerking beheerst door de Verwerkersovereenkomst en de instructies van de klant, en dienen vragen daarover in de eerste plaats aan de klant te worden gericht.

1.3 Bedrijfsgegevens

- Statutaire naam: INEIRA Solutions B.V.
- Statutair adres: Achtseweg Zuid 159R, 5651 GW Eindhoven, Nederland
- KvK-nummer: 99990547
- Btw-nummer: NL869217665B01
- Contact-e-mailadres: legal@ineira.com
- Verkoopkantoor in de Verenigde Staten: Miami, Florida (uitbesteed)

2. REIKWIJDTE VAN DIT PRIVACYBELEID

Dit Privacybeleid heeft betrekking op persoonsgegevens die in de volgende situaties worden verwerkt:

a) **Websitebezoekers:** wanneer u onze website bezoekt, pagina’s bekijkt of gebruikmaakt van websitefuncties zoals video’s en formulieren;

b) **Prospects en leads:** wanneer u informatie aanvraagt, contact opneemt met de verkoopafdeling, een demo boekt, zich aanmeldt voor een Gratis Proefperiode of een pilot, of reageert op onze communicatie;

c) **Klanten en factuurcontactpersonen:** wanneer u een abonnement afsluit, Seats of facturering beheert, of een Account beheert;

d) **Platformgebruikers:** wanneer u de Diensten gebruikt als Gebruiker onder een Account van een zakelijke klant; en

e) **Ondersteuning en communicatie:** wanneer u contact opneemt met de ondersteuning, een probleem meldt of anderszins met ons communiceert.

3. PERSOONSGEGEVENS DIE WIJ VERZAMELEN

Afhankelijk van de wijze waarop u met ons in contact komt, verzamelen wij de volgende categorieën persoonsgegevens:

3.1 Identiteits- en Contactgegevens

Bijvoorbeeld naam, zakelijk e-mailadres, telefoonnummer, functietitel en bedrijfsnaam.

3.2 Account- en Authenticatiegegevens

Bijvoorbeeld inloggegevens (opgeslagen in gehashte vorm), accountidentificatoren, gebruikersrol en -rechten, en authenticatielogboeken.

3.3 Facturerings- en Transactiegegevens

Bijvoorbeeld factuuradres, btw-gegevens, het gekozen Plan, het aantal Seats, de valuta, de factureringsperiode (maandelijks of jaarlijks), toegepaste kortingen, aangeschafte add-ons en scenario's, factuurhistorie, betalingsstatus, kosten voor Extra Minuten, en de door een Beheerder gekozen Wachtoptie of Doorgaanoptie. Kaartgegevens worden verwerkt door onze betalingsdienstaanbieder en worden niet door INEIRA Solutions opgeslagen.

3.4 Gegevens over het Gebruik van het Platform

Bijvoorbeeld gebruik van functies, tijdstempels van sessies, activiteitenlogboeken, gebruik van scenario's en lessen, verbruik van Gebruiksminuten per Minutenpool, scores en voortgangsniveaus, en instellingen.

3.5 Inhoud die aan het Platform wordt Verstrekt

Bijvoorbeeld spraakopnamen en audio, transcripties, berichten, prompts, tijdens lessen gestelde vragen en trainingsmateriaal dat Gebruikers of de klant naar de Diensten uploaden. Deze inhoud wordt op grond van de Verwerkersovereenkomst ten behoeve van de klant verwerkt.

3.6 Apparaat- en Technische Gegevens

Bijvoorbeeld IP-adres, bij benadering bepaalde locatie op basis van het IP-adres, browsertype, apparaatidentificatoren, besturingssysteem, taalinstellingen en verwijzende URL's.

3.7 Gegevens over Ondersteuning en Communicatie

Bijvoorbeeld supporttickets, e-mails, chatberichten en gespreksnotities.

3.8 Cookie- en Trackinggegevens

Bijvoorbeeld cookie-identificatoren, analytische gebeurtenissen en toestemmingskeuzes, zoals beschreven in ons Cookiebeleid.

4. HOE WIJ PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKEN

Wij gebruiken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

4.1 Leveren en Exploiteren van de Diensten

Bijvoorbeeld het aanmaken van accounts, authenticatie, het beheer van gebruikers en Seats, het leveren van platformfunctionaliteit, en het onderhouden en verbeteren van de Diensten.

4.2 Klantenondersteuning

Bijvoorbeeld het oplossen van problemen, het beantwoorden van ondersteuningsverzoeken en serviceberichten.

4.3 Facturering, Betalingen en Gebruiksbeheer

Bijvoorbeeld het verwerken van abonnementen en Seats, facturering, betalingsverificatie, het toepassen van kortingen, het meten van Gebruiksminuten, het verzenden van gebruiksmeldingen aan Beheerders, het vastleggen van de keuze voor de Wachtoptie of de Doorgaanoptie, het in rekening brengen van Extra Minuten, en fraudepreventie.

4.4 Beveiliging en Voorkoming van Misbruik

Bijvoorbeeld het monitoren van verdachte activiteiten, het voorkomen van ongeoorloofde toegang en het handhaven van onze Algemene Voorwaarden en ons Beleid voor Aanvaardbaar Gebruik.

4.5 Productanalyse en -verbetering

Bijvoorbeeld het inzicht krijgen in de prestaties van het platform, het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid en het waarborgen van de betrouwbaarheid, waarbij waar mogelijk geaggregeerde of geanonimiseerde gegevens worden gebruikt.

4.6 Verkoop- en Marketingcommunicatie

Bijvoorbeeld het beantwoorden van demoaanvragen, het verzenden van productupdates en het verzenden van relevante zakelijke communicatie, voor zover toegestaan.

4.7 Wettelijke Verplichtingen en Geschillen

Bijvoorbeeld het voldoen aan fiscale en boekhoudkundige verplichtingen, audits, het handhaven van overeenkomsten en het reageren op rechtmatige verzoeken.

5. RECHTSGRONDSLAGEN VOOR DE VERWERKING

Waar het toepasselijke recht dit vereist, baseren wij ons op een of meer van de volgende rechtsgrondslagen:

a) **Uitvoering van een overeenkomst:** verwerking die noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst met u of uw organisatie, bijvoorbeeld het leveren van de Diensten;

b) **Gerechtvaardigde belangen:** verwerking die noodzakelijk is voor onze gerechtvaardigde belangen, zoals platformbeveiliging, fraudepreventie, verbetering van de dienstverlening en zakelijke communicatie, mits uw rechten niet zwaarder wegen dan die belangen;

c) **Toestemming:** waar vereist, bijvoorbeeld voor bepaalde marketingcommunicatie en voor niet-essentiële cookies; en

d) **Wettelijke verplichting:** verwerking die noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld fiscale bewaarplichten.

6. KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE EN SPRAAKGEGEVENS

6.1 Transparantie

De Diensten maken gebruik van kunstmatige intelligentie. Wanneer u een gesprek oefent of een les volgt, communiceert u met door AI gegenereerde stemmen en inhoud, en niet met een mens. De AI-modellen die door de Diensten worden gebruikt, worden benaderd via Microsoft Azure.

6.2 Scoring en Feedback

Sessies van Conversation Practice worden getranscribeerd en automatisch gescoord op door de klant geconfigureerde dimensies, en u ontvangt feedback op uw prestaties. Scores en

feedback zijn bedoeld ter ondersteuning van training. INEIRA Solutions gebruikt deze niet om besluiten over u te nemen. Afhankelijk van de configuratie van de klant kunnen uw manager of de beheerders van de klant uw scores, voortgang, sessieresultaten en de vragen die u tijdens lessen heeft gesteld, inzien.

6.3 Geen Biometrische Identificatie

Wij verwerken spraakopnamen om gesprekken, transcriptie, scoring en feedback mogelijk te maken. Wij creëren op basis van spraakopnamen geen stemafdrukken of andere biometrische kenmerken en identificeren personen niet aan de hand van hun stem.

6.4 Geen Training van Algemene AI-modellen

Wij gebruiken inhoud van klanten niet om algemene AI-modellen te trainen, te verfijnen of anderszins te verbeteren, behalve met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming (opt-in) van de klant of in de vorm van geaggregeerde en geanonimiseerde statistieken.

6.5 EU AI-verordening

INEIRA Solutions ontwikkelt en exploiteert de Diensten in overeenstemming met de EU-verordening inzake artificiële intelligentie (AI-verordening), met inbegrip van de transparantieverplichtingen daarvan. De Diensten zijn een trainings- en simulatie-instrument. Zij genereren oefengesprekken en lessen, en nemen geen besluiten over personen en stellen deze ook niet voor.

7. HOE WIJ PERSOONSGEGEVENS DELEN

7.1 Dienstverleners

Wij maken gebruik van externe dienstverleners ter ondersteuning van onze bedrijfsvoering. De belangrijkste aanbieders zijn:

Aanbieder	Doel
Microsoft (Azure, met inbegrip van Azure OpenAI Service)	Hosting, opslag en AI-verwerking voor het platform
Webflow	Websitehosting
Stripe	Betalingsverwerking voor online abonnementen
Zoho (Zoho CRM)	Klantrelatiebeheer
Google (Google Analytics)	Websiteanalyse, uitsluitend na toestemming
Meta (Meta Pixel)	Marketingmeting, uitsluitend na toestemming
Cal.com	Inplannen van demoafspraken
Bunny (Bunny Stream)	Hosting en afspelen van video’s op de website

Wij maken ook gebruik van aanbieders voor e-mailbezorging, ondersteuning en beveiligingsmonitoring. Onze dienstverleners verwerken persoonsgegevens op onze instructies of, wanneer zij optreden als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke (bijvoorbeeld betalingsdienstaanbieders met betrekking tot fraudepreventie en hun wettelijke verplichtingen), op grond van hun eigen privacybeleid. Voor de verwerking van platformgegevens ten behoeve van klanten is Microsoft de enige subverwerker, zoals vermeld in de Verwerkersovereenkomst.

7.2 Gelieerde Ondernemingen

Wij kunnen persoonsgegevens delen met onze gelieerde ondernemingen voor interne bedrijfsvoering, onder passende waarborgen.

7.3 Openbaarmaking op Grond van Wet- en Regelgeving

Wij kunnen persoonsgegevens openbaar maken wanneer dit vereist is op grond van de wet of een gerechtelijke procedure, of ter bescherming van rechten, veiligheid en beveiliging.

7.4 Geen Verkoop van Persoonsgegevens

Wij verkopen geen persoonsgegevens en delen deze niet voor contextoverschrijdende gedragsgerichte advertenties zonder toestemming, wanneer toestemming vereist is.

8. INTERNATIONALE DOORGIFTEN

Platformgegevens worden gehost door Microsoft Azure in datacenters in Nederland, Zweden en de Verenigde Staten. Sommige van onze dienstverleners, zoals Webflow, Google, Meta en Stripe, verwerken persoonsgegevens in de Verenigde Staten of in andere landen buiten de Europese Economische Ruimte. Waar het toepasselijke recht dit vereist, treffen wij passende waarborgen voor dergelijke doorgiften.

8.1 Waarborgen bij Doorgifte (van toepassing in de EU)

Wanneer de AVG van toepassing is en persoonsgegevens worden doorgegeven naar buiten de Europese Economische Ruimte, baseren wij ons op een adequaatheidsbesluit (met inbegrip van het EU-VS-gegevensprivacykader (EU-US Data Privacy Framework) voor gecertificeerde ontvangers) of op de door de Europese Commissie vastgestelde modelcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses).

8.2 Waarborgen bij Doorgifte (van toepassing in het VK)

Wanneer de UK GDPR van toepassing is en persoonsgegevens worden doorgegeven naar buiten het Verenigd Koninkrijk, baseren wij ons op adequaatheidsregelingen van het Verenigd Koninkrijk of op het UK International Data Transfer Addendum bij de modelcontractbepalingen.

9. BEWAARTERMIJNEN

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden die in dit Privacybeleid zijn beschreven, onder meer om de Diensten te leveren, aan wettelijke vereisten te voldoen, geschillen te beslechten en overeenkomsten te handhaven. De bewaartermijnen verschillen per soort gegevens:

- Accountgegevens worden bewaard zolang het Account actief is en gedurende een redelijke termijn daarna voor nalevings- en operationele doeleinden.
- Platforminhoud die ten behoeve van een klant wordt verwerkt, wordt in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst teruggegeven of verwijderd, binnen negentig (90) dagen na het einde van de Diensten of na het schriftelijke verzoek van de klant.
- Factureringsgegevens worden bewaard gedurende de termijn die op grond van de belastingwetgeving is vereist, die in Nederland zeven (7) jaar bedraagt.
- Ondersteuningsgegevens worden gedurende een redelijke termijn bewaard ter ondersteuning van de doorlopende kwaliteit van de dienstverlening.
- Back-upkopieën kunnen gedurende een beperkte termijn blijven bestaan in overeenstemming met onze back-up- en herstelprocessen.

Wij kunnen geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens genereren en bewaren die zijn afgeleid van het gebruik van de Diensten, zoals gebruiksstatistieken, prestatie-indicatoren en trendanalyses. Deze gegevens identificeren geen enkele persoon, gebruiker of klant en zijn geen persoonsgegevens. Wij kunnen deze gebruiken voor analyses, benchmarking, onderzoek, productverbetering en algemene inzichten in de sector.

10. BEVEILIGING

INEIRA Solutions beschikt over een ISO 27001-certificering voor haar managementsysteem voor informatiebeveiliging en treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder toegangsbeheer, versleuteling tijdens verzending en in opslag, logging en incidentrespons. Geen enkel systeem kan volledig veilig worden gegarandeerd, en wij kunnen de absolute veiligheid van informatie die via de Diensten wordt verwerkt niet garanderen.

11. FRAUDEPREVENTIE EN DETECTIE VAN MISBRUIK

Om INEIRA Solutions, onze klanten en het platform te beschermen tegen misbruik, kunnen wij bij het aanmaken van een account, het afrekenen en de start van een Gratis Proefperiode bepaalde technische gegevens vastleggen en verwerken, waaronder IP-adres, apparaat- en browsergegevens, tijdstempels en identificatoren die aan een abonnement of betaling zijn gekoppeld. Wij gebruiken deze informatie om fraude te voorkomen, verdachte activiteiten op te sporen, herhaald gebruik van Gratis Proefperioden of promotieaanbiedingen te voorkomen, en een correcte meting en facturering van Gebruiksminuten en Extra Minuten te waarborgen. Wij verwerken deze gegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang bij de beveiliging van de Diensten, bewaren ze niet langer dan noodzakelijk voor deze doeleinden, beperken de toegang tot bevoegd personeel en gebruiken ze niet voor marketing.

12. UW KEUZES EN RECHTEN

12.1 Accountinstellingen

Bepaalde gebruikersinstellingen kunnen binnen het platform worden beheerd, afhankelijk van de configuratie van de klant.

12.2 Marketingcommunicatie

U kunt zich afmelden voor marketing-e-mails via de afmeldlink in het bericht of door contact met ons op te nemen. Wij kunnen u nog steeds essentiële administratieve berichten met betrekking tot de Diensten sturen, zoals gebruiksmeldingen aan Beheerders.

12.3 Cookie-instellingen

U kunt uw cookievoorkeuren op elk moment beheren via de link “Cookie-instellingen” in de voettekst van onze website, zoals beschreven in ons Cookiebeleid.

12.4 Platformgegevens

Indien u Gebruiker bent van een zakelijke klant, worden verzoeken met betrekking tot inhoud die in het platform wordt verwerkt (zoals opnamen, transcripties en scores) afgehandeld door de klant als verwerkingsverantwoordelijke. Wij verlenen de klant bijstand in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst.

13. KINDEREN

De Diensten zijn bestemd voor zakelijke gebruikers en zijn niet gericht op kinderen. Wij verzamelen niet bewust persoonsgegevens van kinderen.

14. WIJZIGINGEN VAN DIT PRIVACYBELEID

Wij kunnen dit Privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen. Bij wezenlijke wijzigingen stellen wij u binnen een redelijke termijn op de hoogte door de ingangsdatum aan te passen en, waar passend, door een aanvullende kennisgeving op de website of binnen de Diensten.

15. CONTACT

Voor vragen over dit Privacybeleid of verzoeken met betrekking tot privacy kunt u contact opnemen via legal@ineira.com of schrijven naar INEIRA Solutions B.V., Achtseweg Zuid 159R, 5651 GW Eindhoven, Nederland.

16. AANVULLENDE REGIONALE INFORMATIE

16.1 Rechten in de EU en de EER (van toepassing in de EU)

Indien de AVG van toepassing is, kunt u, met inachtneming van het toepasselijke recht, de volgende rechten uitoefenen:

- het recht op inzage in uw persoonsgegevens;
- het recht op rectificatie;
- het recht op gegevenswissing;
- het recht op beperking van de verwerking;
- het recht op overdraagbaarheid van gegevens;
- het recht van bezwaar tegen de verwerking, met inbegrip van verwerking op basis van gerechtvaardigde belangen en voor direct marketing;
- het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerd besluit waaraan rechtsgevolgen of vergelijkbare aanmerkelijke gevolgen zijn verbonden; en
- het recht om uw toestemming op elk moment in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking.

U kunt een klacht indienen bij uw lokale toezichthoudende autoriteit. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

16.2 Rechten in het VK (van toepassing in het VK)

Indien de UK GDPR van toepassing is, beschikt u over rechten die vergelijkbaar zijn met de rechten vermeld in artikel 16.1. U kunt een klacht indienen bij het Information Commissioner's Office (ICO) van het Verenigd Koninkrijk.

16.3 Privacyrechten in Amerikaanse Staten (van toepassing in de VS)

Afhankelijk van uw staat van verblijf en het toepasselijke recht kunt u het recht hebben om inzage in, correctie van of verwijdering van bepaalde persoonsgegevens te verzoeken, en om bezwaar te maken (opt-out) tegen de verkoop van persoonsgegevens, het delen van persoonsgegevens voor gerichte advertenties en bepaalde vormen van profilering. Wij verkopen geen persoonsgegevens. Wij respecteren Global Privacy Control-signalen als opt-out voor cookies voor gerichte advertenties, waar de wet dit vereist. Wij zullen u niet discrimineren omdat u uw rechten uitoefent. U kunt een verzoek indienen via legal@ineira.com.

17. TAAL

Dit Privacybeleid is een vertaling van de Engelse versie (Privacy Policy). In geval van tegenstrijdigheid of verschil in uitleg tussen deze Nederlandse vertaling en de Engelse versie, prevaleert de Engelse versie.

EINDE VAN HET PRIVACYBELEID