

## PRIVACYVERKLARING

In Site Out

Versie: 2.0

Datum: 19-04-2026

---

### 1. Wie wij zijn

Deze privacyverklaring is van toepassing op de diensten van In Site Out.

In Site Out is:

- **Verwerkingsverantwoordelijke** voor persoonsgegevens van eigen leads en klanten
- **Verwerker** wanneer wij persoonsgegevens verwerken in opdracht van klanten (bijvoorbeeld via AI voice agents, CRM-systemen en automatiseringen)

In het geval wij optreden als verwerker, is de privacyverklaring van de betreffende klant leidend.

Contact voor privacyzaken:

insiteoutbusiness@gmail.com

---

### 2. Welke gegevens wij verwerken

Wanneer u gebruik maakt van onze diensten of contact heeft met onze AI-systemen, verwerken wij onder meer:

#### Identificerende gegevens

- naam
- telefoonnummer
- e-mailadres

#### Communicatiegegevens

- gespreksinhoud (audio-opnames)
- transcripties van gesprekken

## Metadata

- datum en tijd van contact
- gespreksduur
- reden van contact

## Overige gegevens

- gegevens die u zelf verstrekt via formulieren of communicatie
- 

## 3. Doeleinden en rechtsgrondslagen

Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

### Dienstverlening

- beantwoorden van vragen
- uitvoeren van verzoeken
- plannen en beheren van afspraken

**Rechtsgrond:** uitvoering van een overeenkomst

---

### Automatisering

- automatisch verwerken van afspraken en klantinteracties

**Rechtsgrond:** uitvoering van een overeenkomst

---

### Kwaliteit en optimalisatie

- verbeteren van dienstverlening en systemen

**Rechtsgrond:** gerechtvaardigd belang

---

## Opname van gesprekken

- vastleggen van gesprekken voor kwaliteitsdoeleinden

**Rechtsgrond:** toestemming

(U wordt vooraf geïnformeerd dat gesprekken worden opgenomen)

---

## Belangrijk:

Gesprekken en persoonsgegevens worden **niet gebruikt voor het trainen van AI-modellen**, tenzij hiervoor een geldige rechtsgrond bestaat (zoals expliciete toestemming).

---

## 4. Gebruik van AI en geautomatiseerde besluitvorming

Wij maken gebruik van AI-technologie (o.a. RetellAI en OpenAI) voor het leveren van onze diensten.

### Transparantie

- u wordt altijd geïnformeerd dat u met een digitale assistent spreekt

### Geautomatiseerde acties

- de AI kan zelfstandig afspraken inplannen of informatie verwerken

### Uw rechten

- u heeft altijd recht op menselijke tussenkomst
- u kunt besluiten laten corrigeren of herzien

AI-systemen kunnen fouten bevatten. Daarom blijft menselijke controle mogelijk en beschikbaar.

---

## 5. Subverwerkers en derden

Voor onze dienstverlening maken wij gebruik van de volgende partijen:

- OpenAI (AI-verwerking)
- RetellAI (AI voice agents)
- Twilio (telecom en messaging)
- Latenode (integraties)
- Cal.com (agenda en afspraken)
- GoHighLevel (CRM en automatisering)
- Strato (hosting, EU)

Wij sluiten met deze partijen verwerkersovereenkomsten of maken gebruik van gelijkwaardige waarborgen.

Wij verkopen uw gegevens niet.

---

## 6. Internationale doorgifte

Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte (EER), met name in de Verenigde Staten.

Dit gebeurt via onder andere:

- OpenAI
- RetellAI
- Twilio

Wij waarborgen uw gegevens door:

- toepassing van Standard Contractual Clauses (SCC's)
- gebruik van het EU-US Data Privacy Framework (DPF) waar beschikbaar

Er blijft een restrisico bestaan met betrekking tot toegang door buitenlandse autoriteiten.

---

## 7. Bewaartermijnen

Wij hanteren de volgende bewaartermijnen:

- **Audio-opnames en transcripties:** maximaal 30 dagen
- **Logs en metadata:** maximaal 30 dagen
- **CRM-gegevens:** zolang de klantrelatie actief is

Gegevens worden verwijderd zodra zij niet meer noodzakelijk zijn.

---

## 8. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder:

- gebruik van multi-factor authentication (MFA)
  - versleutelde verbindingen
  - beperkte toegang tot systemen
  - gebruik van betrouwbare leveranciers
- 

## 9. Uw rechten

U heeft het recht om:

- inzage te krijgen in uw gegevens
- gegevens te laten corrigeren
- gegevens te laten verwijderen
- verwerking te beperken
- bezwaar te maken
- gegevens over te dragen (dataportabiliteit)

U kunt een verzoek indienen via:

[insiteout@gmail.com](mailto:insiteout@gmail.com)

Wij reageren binnen 1 maand.

---

## 10. Datalekken

Bij een datalek handelen wij conform de AVG:

- incident wordt beoordeeld
  - indien nodig melden wij dit bij de Autoriteit Persoonsgegevens
  - betrokkenen worden geïnformeerd indien vereist
- 

## 11. Klachten

U heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

---

## 12. Wijzigingen

Deze privacyverklaring kan worden aangepast.

De meest actuele versie is altijd beschikbaar via onze website.

---

## 13. Samenvatting

In Site Out:

- verwerkt persoonsgegevens alleen wanneer noodzakelijk
  - gebruikt AI op transparante wijze
  - beschermt gegevens met passende maatregelen
  - respecteert uw rechten
  - werkt met gecontroleerde subverwerkers
-