PRIVACYVERKLARING ONZE.NL

Laatst bijgewerkt: 09-10-2026

Wat valt onder deze verklaring?

Deze verklaring beschrijft hoe Onze.nl B.V. (ook aangeduid als "Verwerkingsverantwoordelijke", "wij", "ons" of “onze.nl”) gebruik zal maken van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van onze diensten of website en wanneer u contact opneemt met onze klantenservice.

Deze verklaring beschrijft ook uw rechten op het gebied van privacy, waaronder het recht om bezwaar te maken tegen bepaalde verwerkingen die Onze.nl uitvoert. Meer informatie over uw rechten en hoe u deze kunt uitoefenen, vindt u in het gedeelte "Uw keuzes en rechten".

Persoonsgegevens die wij over u kunnen verzamelen

Wij verzamelen en verwerken persoonsgegevens over u wanneer u gebruik maakt van onze diensten of website en wanneer u contact opneemt met onze klantenservice. Dit omvat:

Categorie	**Details**
Identificatie- en contactgegevens	Uw naam, gebruikersnaam en wachtwoord, geslacht, leeftijd/geboortedatum, uw thuis- of zakelijk adres, emailadres, telefoonnummer en simkaartnummer
Leveringsgegevens	Uw IBAN-bankrekeningnummer, uw klantnummer, factuur- en leveringsadressen en creditcardgegevens
Marketinginformatie	Uw marketingvoorkeuren, inclusief eventuele toestemmingen die u ons hebt gegeven
Apparaatinformatie	Informatie met betrekking tot de browser of het apparaat dat u gebruikt om toegang te krijgen tot onze website en informatie met betrekking tot het apparaat dat u gebruikt met onze dienst
Dienstgerelateerde informatie	Abonnementsvorm, onderliggende bundels en gemaakte kosten
Gebruiksgegevens	Datum, tijdstip en duur van het telefoongesprek of de verstuurde sms, uw telefoonnummer, het telefoonnummer dat u belt of sms’t, of het nummer waardoor u wordt gebeld of ge-smst, technische identificatiegegevens
Onze AI-gegevens	Als u de Onze AI dienst bij ons afneemt, dan verwerken wij uw communicatiegegevens in uw opdracht. Dit omvat de audio-opname van beide gesprekskanalen, transcripties van de telefoongesprekken en AI-gegenereerde samenvattingen. Daarnaast verwerken wij klantspecifieke gegevens die u vrijwillig aan ons verstrekt in verband met de Onze AI-functionaliteit. Het gaat hierbij om door u aangeleverde referentie- of contextinformatie (zoals beroepsspecifieke terminologie, klantgegevens of voorkeuren voor de opmaak van gespreksrapporten) die wij gebruiken om de relevantie en

	nauwkeurigheid van de AI-gegenereerde output uitsluitend voor uw eigen gebruik te verbeteren. De persoon aan de andere kant van de lijn is eveneens een betrokkene wiens persoonsgegevens wij in dit kader verwerken. Informatie over de verwerking van zijn of haar gegevens is beschikbaar in de sectie "Informatie voor gesprekspartners" verderop in deze verklaring.
Zakelijke klantgegevens	Als u als zakelijke klant gebruik maakt van onze diensten, verwerken wij persoonsgegevens van de door u aangewezen gebruikers (zoals medewerkers) en van personen waarmee uw medewerkers telefonisch contact hebben. Wij treden in dat geval op als verwerker in opdracht van u als verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking vindt plaats overeenkomstig de tussen u en Onze.nl gesloten verwerkersovereenkomst.
Klantenservicegegevens	Informatie die u verstrekt wanneer u contact opneemt met onze klantenservice, inclusief de inhoud van uw communicatie met ons

Naast de gegevens die wij rechtstreeks bij u verzamelen wanneer u gebruik maakt van onze diensten, kunnen wij in voorkomende gevallen ook persoonsgegevens over u ontvangen uit aanvullende bronnen zoals openbaar toegankelijke websites of andere op AI gebaseerde toepassingen. Wij doen dit alleen wanneer dat nodig is ter ondersteuning van door u gevraagde functionaliteiten zoals Onze AI.

Hoe gebruiken wij deze informatie en wat is de verwerkingsgrondslag?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend voor de hieronder vermelde doeleinden en verwerkingsgrondslagen:

Doel	**Categorie persoonsgegevens**	**Verwerkingsgrondslag**
Registratie en accountbeheer: u registreren, een account aanmaken en u onze diensten verlenen	Identificatie- en contactgegevens, dienstgerelateerde informatie	Het is noodzakelijk dat wij uw persoonsgegevens verwerken om onze overeenkomst met u uit te voeren of om op uw verzoek stappen te ondernemen voordat wij een overeenkomst met u aangaan.
Identiteitsverificatie: uw identiteit verifiëren	Identificatie- en contactgegevens	Wij hebben een gerechtvaardigd belang om de veiligheid van onze diensten en gegevens te waarborgen.
Klantrelatiebeheer: onze relatie met u beheren, waaronder het beantwoorden van vragen en klachten	Identificatie- en contactgegevens, klantenservicegegevens, gebruiksgegevens (indien van toepassing)	Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het beheren van ons bedrijf en het leveren van diensten aan onze gebruikers, waaronder klantenservice

Betalingsverwerking: de betaling voor diensten faciliteren	Leveringsgegevens, gebruiksgegevens	Het is noodzakelijk dat wij uw persoonsgegevens verwerken om onze overeenkomst met u uit te voeren. Wij hebben mogelijk ook een wettelijke verplichting op grond van de toepasselijke belasting- en boekhoudwetgeving.
Fraudepreventie en beveiliging: klantaccounts controleren om fraude, terrorisme, misleiding, veiligheidsincidenten of misdrijven te voorkomen, te onderzoeken en/of te melden	Identificatie- en contactgegevens, dienstgerelateerde informatie, gebruiksgegevens	Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het voorkomen en opsporen van fraude of andere misstanden. In voorkomende gevallen, hebben wij mogelijk ook een wettelijke verplichting op grond van de toepasselijke wetgeving.
Direct marketing: u informeren over onze relevante producten en diensten en de producten en diensten van zorgvuldig geselecteerde partners	Identificatie- en contactgegevens, marketinginformatie, apparaatinformatie	Voorzover nodig, uw toestemming. Wij hebben daarnaast een gerechtvaardigd belang bij het promoten van onze diensten bij onze klanten.
Websitebeheer en optimalisatie: het beheren, beveiligen en exploiteren van onze website en het onderbouwen van onze marketingstrategie	Apparaatinformatie	Uw toestemming. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het beheren, beveiligen en exploiteren van onze website.
Dienstverlening (mobiele telefonie)	Identificatie- en contactgegevens, dienstgerelateerde informatie, gebruiksgegevens	Het is noodzakelijk dat wij uw persoonsgegevens verwerken om onze overeenkomst met u uit te voeren.
Onze AI (opname- en transcriptiefunctionaliteit): het opnemen en transcriberen van zowel uw eigen audiokanaal als het audiokanaal van de persoon aan de andere kant van de lijn, het genereren van AI-samenvattingen en het beschikbaar stellen hiervan	Onze AI gegevens, gebruiksgegevens, zoals datum, tijdstip en duur telefoongesprek	Uw toestemming als abonnee.
Onze AI (actiepunten en afspraken): het extraheren van actiepunten, afspraken en andere gestructureerde informatie uit gesprekken en het beschikbaar stellen hiervan aan u	Onze AI gegevens, gebruiksgegevens	Uw toestemming als abonnee.

Dienstverlening aan zakelijke klanten: het leveren van de Onze AI -functionaliteit aan zakelijke klanten ten behoeve van door de zakelijke klant bepaalde doeleinden, waarbij Onze.nl optreedt als verwerker.	Zakelijke klantgegevens, Onze AI gegevens	Uitvoering van de overeenkomst met de zakelijke klant. De zakelijke klant is als verwerkingsverantwoordelijke zelf verantwoordelijk voor het vaststellen van een deugdelijke verwerkingsgrondslag voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van zijn gebruik van de dienst.
Verbeteren van de dienst: onderzoek verrichten, nieuwe producten en diensten ontwikkelen, bestaande diensten te verbeteren of aan te passen	Dienstgerelateerde informatie, klantenservicegegevens, bijvoorbeeld als u Onze.nl feedback geeft, gebruiksgegevens (alleen op basis van toestemming), Onze AI transcriptie en samenvatting (alleen op basis van toestemming)	Uw toestemming. Wij hebben een gerechtvaardigd belang bij het verbeteren van de dienst en bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Door gegevens voor dit doeleinde te verwerken kunnen wij de gebruikservaring verder optimaliseren.
Verbeteren van AI-gegenereerde inhoud: klantspecifieke verbeteringen van de kwaliteit en nauwkeurigheid van AI-gegenereerde inhoud	Klantspecifieke gegevens die u vrijwillig aan ons verstrekt in verband met de Onze AI-functionaliteit. Het gaat hierbij om door u aangeleverde referentie- of contextinformatie (zoals beroepsspecifieke terminologie, klantgegevens of voorkeuren voor de opmaak van gespreksrapporten) die wij gebruiken om de relevantie en nauwkeurigheid van de AI-gegenereerde output uitsluitend voor uw eigen gebruik te verbeteren.	Uitvoering van de overeenkomst.

U kunt Onze AI op elk moment in- of uitschakelen via uw persoonlijke portal of bij het afsluiten van uw abonnement. Het intrekken van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht en laat de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking onverlet.

Er zijn gevallen waarin wij een gerechtvaardigd belang hebben om uw gegevens te gebruiken. Ons gerechtvaardigd belang varieert afhankelijk van het doel waarvoor wij uw gegevens gebruiken. Hierboven leggen wij uit wat dat belang is en hoe het verband houdt met de verwerkingsactiviteiten die wij uitvoeren. Wanneer wij persoonsgegevens verwerken op basis van een gerechtvaardigd belang, hebben wij – zoals vereist door de wetgeving inzake gegevensbescherming – een afwegingstoets uitgevoerd om onze belangen te documenteren, na te gaan wat de impact van de verwerking op individuen zal zijn en te bepalen of de belangen van individuen zwaarder wegen dan onze belangen bij de verwerking. U kunt meer informatie over deze afwegingstoets verkrijgen via de contactgegevens aan het einde van deze verklaring.

Hoe wij uw persoonsgegevens delen

Wij kunnen uw gegevens delen met de volgende categorieën ontvangers:

Categorie persoonsgegevens	**Categorie ontvangers**	**Waarom?**
Identificatie- en contactgegevens, dienstgerelateerde informatie	Externe dienstverleners (IT-dienstverleners, hostingpartijen, webshop- en betalingsdiensten)	Wij maken gebruik van andere bedrijven en personen om namens ons taken uit te voeren. Voorbeelden hiervan zijn websitehosting en -onderhoud, het versturen van post en e-mail, klantenservice, het uitvoeren van bestellingen voor producten of diensten, het verwerken van betalingen en het verlenen van klantenservice.
Identificatie- en contactgegevens, dienstgerelateerde informatie	Wetshandhavingsinstanties, instanties voor fraudepreventie, auteursrechthebbende en andere derden	Om fraude, terrorisme, misleiding, veiligheidsincidenten of misdrijven te voorkomen, te onderzoeken en/of te melden, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.
Alle categorieën persoonsgegevens	Potentiële koper/verkoper	In het geval dat het bedrijf wordt verkocht of geïntegreerd met een ander bedrijf, worden uw gegevens bekendgemaakt aan onze adviseurs en de adviseurs van potentiële kopers en doorgegeven aan de nieuwe eigenaren van het bedrijf.
Onze AI gegevens	Externe dienstverleners (IT-dienstverleners, AI-dienstverleners, en hostingpartijen)	Wij maken gebruik van andere bedrijven en personen om namens ons taken uit te voeren. Voorbeelden hiervan zijn hosting, het versturen van emails en het verwerken en transcriberen van uw telefoongesprekken in het kader van de Onze AI-functionaliteit.
Zakelijke klantgegevens, Onze AI gegevens	De zakelijke klant (verwerkingsverantwoordelijke) in wiens opdracht Onze.nl optreedt als verwerker.	Wij delen de resultaten van de Onze AI-verwerking (transcripties, samenvattingen en aanverwante gegevens) met de zakelijke klant in wiens opdracht wij de verwerking uitvoeren, overeenkomstig de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Uw telefoonnummer wordt door Onze.nl standaard niet doorgegeven aan nummerinformatiediensten (bijvoorbeeld voor opname in (digitale) telefoongidsen). Wilt u dat uw nummer wel wordt opgenomen, dan gebeurt dit uitsluitend op basis van uw toestemming. Wij leggen tijdens of na de aankoop van uw abonnement uit hoe u deze toestemming kunt geven. Als u toestemming hiervoor heeft gegeven, zijn wij wettelijk verplicht deze informatie door te geven aan aanbieders van telefoongidsen en nummerinformatiediensten.

Doorgifte naar derde landen

Persoonsgegevens die wij van u verzamelen, verwerken wij waar mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte. Met onze dienstverleners hebben wij bijvoorbeeld afspraken gemaakt, zodat zij

uw persoonsgegevens uitsluitend op servers binnen de Europese Economische Ruimte verwerken voor de transcriptie en AI-verwerking in het kader van onze Onze AI-functionaliteit.

Wanneer het toch nodig is om persoonsgegevens door te geven naar een bestemming buiten de Europese Economische Ruimte en deze gebieden geen adequaat niveau van bescherming bieden, zorgen wij ervoor dat er passende waarborgen zijn om de overdracht van uw persoonsgegevens naar deze landen te beschermen. Wij maken dan bijvoorbeeld gebruik van de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie. Een kopie van het relevante mechanisme kan opgevraagd worden via de onderstaande contactgegevens.

Uw keuzes en rechten

U hebt de volgende rechten:

Recht	**Samenvatting**
Recht op inzage	Hiermee kunt u een kopie van uw persoonsgegevens ontvangen
Het recht op rectificatie	Hiermee kunt u onjuiste of onvolledige persoonsgegevens die wij over u hebben, corrigeren
Het recht op verwijdering	Hiermee kunt u ons vragen om uw persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te verwijderen
Het recht op beperking van de verwerking	Hiermee kunt u ons vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden stop te zetten.
Het recht om bezwaar te maken	Hiermee kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens op basis van onze gerechtvaardigde belangen (of die van een derde partij), met inbegrip van verwerking voor direct marketingdoeleinden of profilering voor direct marketingdoeleinden.
Het recht op gegevensoverdraagbaarheid	Hiermee kunt u ons verzoeken om de persoonsgegevens die u ons heeft verstrekt, door te geven aan een derde partij, of om u een kopie ervan te geven zodat u deze aan een derde partij kunt doorgeven, indien dit technisch haalbaar is.

Deze rechten kunnen beperkt zijn, bijvoorbeeld als het voldoen aan uw verzoek zou leiden tot het openbaar maken van persoonsgegevens over een andere persoon, of als u ons vraagt om informatie te verwijderen die wij wettelijk verplicht zijn te bewaren of waarvoor wij dwingende gerechtvaardigde belangen hebben om deze te bewaren.

Als u een van deze rechten wilt uitoefenen, neem dan contact met ons op via de onderstaande contactgegevens.

Wanneer wij onze verwerking baseren op uw toestemming, hebt u het recht om die toestemming op elk moment in te trekken, zonder dat dit invloed heeft op de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking ervan. Wij kunnen echter andere grondslagen hebben om uw gegevens voor andere doeleinden te verwerken, zoals hierboven uiteengezet.

In sommige gevallen kunnen wij u zonder uw toestemming direct marketing sturen, wanneer wij ons baseren op onze gerechtvaardigde belangen. U hebt het absolute recht om u op elk moment af te melden voor direct marketing of voor profilering die wij uitvoeren voor direct marketing. U kunt dit doen door de instructies in de communicatie te volgen wanneer het om een elektronisch bericht gaat, of door contact met ons op te nemen via de onderstaande contactgegevens.

Onze.nl maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Als u onopgeloste zorgen heeft, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Het verstrekken van identificatie- en contactgegevens is noodzakelijk om een overeenkomst met u aan te gaan en onze diensten te leveren. Als deze gegevens niet worden verstrekt, kunnen wij geen abonnement met u aangaan. Het gebruik van de opname- en transcriptiefunctionaliteit is optioneel en vereist de expliciete toestemming van de abonnee.

Telefonische overlast

Indien u last heeft van telefonische overlast, kunt u dit melden bij onze klantenservice. U kunt ons verzoeken om een onderzoek te starten naar het nummer van de afzender. Als u iemand telefonisch lastigvalt, dan kan een ander een melding van overlast bij Onze.nl indienen.

Als de identiteit van de overlastgever bij Onze.nl bekend is, dan zal Onze.nl deze persoon verzoeken om de overlast gevende gedraging te staken. Als de overlast niet ophoudt, dan kan Onze.nl ertoe gehouden zijn om de naam, het adres en de woonplaats van de overlastgever aan de klager te verstrekken. De overlastgever wordt vooraf hierover geïnformeerd.

Hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren

onze.nl bewaart uw persoonsgegevens zolang deze noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor wij ze hebben verzameld. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste bewaartermijnen.

Wanneer wij persoonsgegevens verwerken in verband met de uitvoering van een overeenkomst, bewaren wij de gegevens gedurende de duur van de overeenkomst en twee jaar daarna.

Wij bewaren factuurgegevens maximaal zeven jaar na einde van het abonnement/contract op grond van de toepasselijke belasting- en boekhoudwetgeving.

Bij Onze AI bewaren wij opnames van telefoongesprekken gedurende maximaal dertig dagen na het gesprek, tenzij u eerder verzoekt om verwijdering. Transcripties en samenvattingen van het gesprek worden bewaard gedurende de klantrelatie.

Klantspecifieke gegevens die u in het kader van Onze AI aan ons verstrekt – zoals referentie-, profiel- of contextinformatie ten behoeve van de verbetering van uw gespreksrapporten – bewaren wij gedurende de klantrelatie. Na beëindiging van uw abonnement worden deze gegevens bewaard gedurende 60 dagen en vervolgens verwijderd, tenzij een wettelijke bewaarplicht langere bewaring vereist.

Voor zakelijke klanten gelden de bewaartermijnen zoals overeengekomen met de klant. onze.nl handelt bij de verwerking van persoonsgegevens in opdracht van zakelijke klanten overeenkomstig de instructies van de zakelijke klant als verwerkingsverantwoordelijke.

Wanneer wij persoonsgegevens verwerken voor marketingdoeleinden of met uw toestemming, verwerken wij de gegevens totdat u ons vraagt om hiermee te stoppen en gedurende een korte periode van 30 dagen daarna.

Wij houden ook bij dat u ons hebt gevraagd om u geen direct marketing te sturen of uw gegevens te verwerken gedurende de klantrelatie en maximaal twee jaar daarna, zodat wij in de toekomst aan uw verzoek kunnen voldoen.

Wanneer u contact opneemt met onze klantenservice, bewaren wij de gegevens die u in dat kader aan ons verstrekt gedurende twee jaar na afhandeling van uw verzoek.

Informatie voor gesprekspartners (niet-abonnees)

Als u een telefoongesprek voert met een abonnee van onze.nl die gebruik maakt van Onze AI, wordt ook uw audiokanaal opgenomen en verwerkt ten behoeve van de transcriptie- en samenvattingsfunctionaliteit van die abonnee.

Wij verwerken de opname en transcriptie van uw audiokanaal in opdracht van onze abonnee en op grond van de toestemming die onze abonnee heeft verleend voor Onze AI. Wij bewaren de opname gedurende maximaal dertig dagen na het gesprek; de transcriptie wordt bewaard gedurende de klantrelatie met de desbetreffende abonnee.

U heeft het recht op inzage, verwijdering, beperking van de verwerking en het recht om bezwaar te maken. U kunt deze rechten uitoefenen via de contactgegevens aan het einde van deze verklaring, onder vermelding van uw telefoonnummer en het tijdstip van het gesprek.

Wij wijzen u erop dat deze rechten niet absoluut zijn. Wij kunnen bijvoorbeeld een verzoek tot verwijdering weigeren voor zover de bewaring van de opname noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening aan de abonnee, voor de nakoming van een wettelijke verplichting of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen. De opname wordt in elk geval uiterlijk dertig dagen na het gesprek verwijderd.

Updates van deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring op elk moment bij te werken, en wij zullen u een nieuwe privacyverklaring verstrekken wanneer wij substantiële wijzigingen aanbrengen. Wij kunnen u ook van tijd tot tijd op andere manieren informeren over de verwerking van uw persoonsgegevens.

Neem contact met ons op

De verwerkingsverantwoordelijke voor uw persoonsgegevens is Onze.nl B.V., met vestigingsadres Hollandiastraat 62, 8517 HH, Scharsterbrug. Als u vragen hebt over deze privacyverklaring of om welke reden dan ook contact met ons wilt opnemen in verband met onze verwerking van persoonsgegevens, kunt u contact met ons opnemen via 020 369 1888 en via ons contactformulier: https://link.onze.nl/contact