

Privacy- en cookieverklaring

Versie 15 oktober 2026

Voor telepuls.nl, contact- en demoaanvragen en het contact met Telepuls.

U vertrouwt ons gegevens toe wanneer u onze website bezoekt, een aanvraag doet of contact opneemt. Hier leest u welke gegevens daarbij worden verwerkt, waarvoor ze worden gebruikt en hoe u uw rechten kunt uitoefenen.

1. Wie is verantwoordelijk?

Telepuls B.V., Sandoel 35 A, 4941 DT Raamsdonksveer, Nederland, KvK 20064437, is verantwoordelijk voor de verwerking die in deze verklaring wordt beschreven. U bereikt ons via info@telepuls.nl of **088-5700700**.

Privacyvragen en verzoeken kunt u ook sturen naar privacy@telepuls.nl.

2. Contact, advies, offertes en demoaanvragen

Bij een aanvraag verwerken wij de gegevens die u invult: uw naam, e-mailadres, bedrijfsnaam, telefoonnummer, soort aanvraag, gekozen dienst en eventuele toelichting. Welke velden verplicht zijn, staat bij het betreffende formulier. De korte AI- en 3CX-formulieren vragen een naam, bedrijfsnaam en e-mailadres; het telefoonnummer is daar optioneel. Verstrek geen gevoelige gegevens die voor uw vraag niet nodig zijn.

Wij gebruiken deze informatie om uw vraag te beantwoorden, contact op te nemen, een demonstratie te bespreken of een offerte voor te bereiden. Waar u om een voorstel of dienst vraagt, is dit nodig voor stappen voorafgaand aan een overeenkomst. Voor algemene correspondentie kan ons gerechtvaardigd belang bij een goede afhandeling van zakelijke vragen de grondslag zijn. Voor verwerkingen waarvoor toestemming nodig is, vragen wij deze afzonderlijk. Toestemming kunt u weer intrekken.

Een formulier wordt via de website verwerkt en kan in het websitebeheer en in de bijbehorende e-mailcorrespondentie terechtkomen. De toestemming bij het contactformulier geldt voor het contact naar aanleiding van uw aanvraag; die is geen toestemming voor advertentiecookies, gepersonaliseerde advertenties of een nieuwsbrief.

3. Dienstverlening en ondersteuning

Wanneer u klant bent, verwerken wij daarnaast de contact-, contract-, factuur- en administratieve gegevens die nodig zijn voor de afgesproken dienstverlening, ondersteuning en wettelijke verplichtingen. Voor een supportvraag verwerken wij uw contactgegevens en de informatie die nodig is om het probleem te behandelen. Voor afzonderlijke portalen en diensten kunnen aanvullende privacyafspraken gelden.

WEBSITE, METING & ADVERTENTIES

4. Cookies en vergelijkbare technieken

De website gebruikt cookies en vergelijkbare technieken voor de werking van de site, het onthouden van privacykeuzes, beveiliging en, afhankelijk van uw keuzes, meting en advertentiemeting. Een cookie is een klein bestand dat op uw apparaat kan worden opgeslagen. Sommige diensten verwerken ook technische gegevens zoals browserinformatie, pagina-adressen en gebeurtenissen.

Noodzakelijk: technieken voor de gevraagde websitefuncties, beveiliging en het onthouden van uw keuze. **Meting:** statistieken over het gebruik van de website en het resultaat van aanvragen. **Advertenties:** technieken om advertentieresultaten te meten en, alleen als dit daadwerkelijk wordt gebruikt en toegestaan, advertenties te personaliseren. De aangeboden categorieën en uw keuze beheert u via **Cookievoorkeuren** op de website. Voor technieken waarvoor toestemming is vereist, is uw voorafgaande keuze leidend.

5. Google Analytics 4 en Google Tag Manager

Wij gebruiken Google Analytics 4 (Google Ireland Limited) om inzicht te krijgen in websitebezoek en gebeurtenissen, zoals het bezoeken van pagina's en het succesvol versturen van een contact- of demoaanvraag. Hierbij kunnen onder meer browser- en apparaatgegevens, geschatte locatie, verwijzende bron, pagina-adressen en een cookie-identificatie worden verwerkt. Google Tag Manager beheert de inzet van meetcodes; welke gegevens worden verwerkt hangt af van de bijbehorende tags en uw privacykeuzes.

Google Analytics gebruikt een IP-adres voor het afleiden van locatie-informatie en slaat het IP-adres volgens de documentatie van Google niet op in Analytics. De meting is geen reden om namen, e-mailadressen, telefoonnummers of de inhoud van uw aanvraag als analysegegevens door te geven. Informatie van Google: policies.google.com/privacy en business.safety.google/privacy.

6. Google Ads en conversiemeting

Telepuls gebruikt Google Ads om zijn diensten onder de aandacht te brengen. Met conversiemeting beoordelen wij of een advertentiebezoek leidt tot bijvoorbeeld een geslaagde aanvraag. Daarbij kunnen advertentieklik-ID's, cookie-identificaties en informatie over een conversiegebeurtenis worden verwerkt en kan een in Analytics gemeten gebeurtenis met Google Ads worden gedeeld. Dit helpt ons de kwaliteit en werking van campagnes te beoordelen. Het gaat om de meting van de gebeurtenis, niet om het openbaar maken van uw formulierinhoud.

Uw keuze voor statistiek- of advertentietechnieken staat los van uw verzoek om contact. Een aanvraag is geen toestemming om uw contactgegevens te uploaden naar advertentiedoelgroepen, zoals Klantenmatch. Voor dergelijk aanvullend gebruik is een afzonderlijke beoordeling van de rechtsgrond en, waar nodig, toestemming vereist.

7. Uw cookiekeuze wijzigen

Via Cookievoorkeuren kunt u beschikbare categorieën toestaan of weigeren en uw toestemming later wijzigen of intrekken. U kunt cookies ook beheren of verwijderen via uw browser. Het intrekken van toestemming maakt eerdere rechtmatige verwerking niet ongedaan. De actuele technische cookie-informatie is mede beschikbaar via het [iubenda-cookiebeleid](#); deze verklaring licht aanvullend de inzet van Google Ads en de aanvraagmeting toe.

GEGEVENS, DIENSTVERLENERS & BEWAREN**8. AI-telefonie en de openbare demo**

Op de pagina Praat met onze AI kunt u telefonisch met de Telepuls Digitale Assistent spreken. De assistent verwerkt de gesproken vraag om binnen het gesprek een antwoord of vervolgvraag te geven. Het aanvragen van een demonstratie via het webformulier is een afzonderlijke verwerking, zoals beschreven onder punt 2.

Deel tijdens de openbare demo geen wachtwoorden, medische informatie, betaalgegevens of andere vertrouwelijke persoonsgegevens. Heeft u vooraf vragen over de verwerking van een telefoongesprek met de AI-assistent? Neem dan contact op met Telepuls via info@telepuls.nl. Deze verklaring doet geen uitspraak over de aanwezigheid of afwezigheid van gespreksopnames, transcripties, specifieke AI-leveranciers of bewaartermijnen van AI-gesprekken.

9. Dienstverleners en ontvangers

Voor de website en de afhandeling van vragen maken wij gebruik van ondersteunende diensten, zoals websitehosting, e-mail, WordPress/Elementor voor formulieren, Google voor analyse en advertentiemeting en iubenda voor privacy- en cookiekeuzes. Google reCAPTCHA wordt gebruikt om formulieren te beschermen tegen ongewenste inzendingen. Bij het gebruik van de chat of een supportportaal zijn ook de daarvoor ingezette dienstverleners betrokken. Hun betrokkenheid hangt af van de functie die u gebruikt.

Voor zover dienstverleners namens Telepuls persoonsgegevens verwerken, zijn passende afspraken over die verwerking nodig. Wanneer een dienstverlener voor eigen doeleinden verantwoordelijk is, geldt voor die verwerking ook diens privacyinformatie. Wij verstrekken gegevens verder wanneer dit nodig is voor een door u gevraagde dienst of wanneer de wet ons daartoe verplicht. Een overzicht van de voor uw vraag relevante ontvangers kunt u bij Telepuls opvragen.

10. Verwerking buiten de EER

Niet alle website- en clouddienstverleners verwerken gegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Bij doorgifte buiten de EER moeten de toepasselijke voorwaarden uit de AVG worden gevolgd, bijvoorbeeld een geldig adequaatheidsbesluit of passende waarborgen zoals standaardcontractbepalingen. Welke waarborg geldt, hangt af van de betrokken dienst en ontvanger. Informatie over de voor uw gegevens relevante doorgifte kunt u bij Telepuls opvragen. Wij doen geen algemene toezegging dat alle gegevens uitsluitend binnen de EER blijven.

11. Hoe lang bewaren wij gegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig voor het doel waarvoor ze zijn ontvangen. Bij contact- en offerteaanvragen kijken wij naar de afhandeling van uw vraag en het eventuele vervolcontact. Bij klantgegevens kijken wij naar de looptijd van de dienstverlening, noodzakelijke nazorg en toepasselijke wettelijke verplichtingen. Voor financiële basisadministratie geldt doorgaans een wettelijke bewaartermijn van zeven jaar; dit is geen algemene bewaartermijn voor alle contact- of websitegegevens.

Voor analysegegevens en cookies hangen de termijnen af van de betreffende dienst en de gekozen instellingen. Het einde van een cookie is niet automatisch het einde van de bewaartermijn van al eerder verwerkte gegevens. U kunt de termijn of de criteria voor een concrete verwerking bij ons opvragen. Voor AI-gesprekken wordt hier geen onbevestigde termijn vermeld.

BEVEILIGING, RECHTEN & CONTACT

12. Beveiliging en zorgvuldig gebruik

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies en onbevoegde toegang of gebruik. De maatregelen moeten passen bij de aard van de gegevens en de risico's van de verwerking. Deel via een algemeen formulier of een openbare demo alleen informatie die nodig is voor uw vraag. Vermoedt u misbruik of een probleem met de beveiliging van uw gegevens? Neem contact op via privacy@telepuls.nl of info@telepuls.nl.

13. Uw privacyrechten

U kunt Telepuls verzoeken om inzage in uw persoonsgegevens, correctie van onjuiste gegevens, verwijdering of beperking van de verwerking. Waar de AVG daarin voorziet, kunt u uw gegevens in een overdraagbaar formaat ontvangen en bezwaar maken tegen verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang. U kunt bezwaar maken tegen direct marketing en eerder gegeven toestemming intrekken. Deze rechten zijn niet in iedere situatie onbeperkt, bijvoorbeeld wanneer een wettelijke bewaarplicht geldt.

Stuur uw verzoek naar privacy@telepuls.nl of info@telepuls.nl en geef voldoende informatie om uw verzoek te kunnen behandelen. Als dat nodig is, vragen wij aanvullende informatie om uw identiteit vast te stellen. Stuur niet ongevraagd een volledige kopie van uw identiteitsbewijs. Wij reageren in beginsel binnen één maand na ontvangst; bij een complexe aanvraag kan de wettelijke termijn worden verlengd. U krijgt daarvan tijdig bericht.

14. Een klacht indienen

Bent u niet tevreden over de manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan? Neem contact met ons op, zodat wij uw klacht kunnen behandelen. U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl of bij een andere bevoegde toezichthouder.

15. Andere websites en aanvullende informatie

Links naar sociale media, de integratiemarkt, supportomgevingen of andere externe websites kunnen leiden naar een afzonderlijke omgeving. Lees daar de relevante privacyinformatie. Deze verklaring is geen uitputtende verklaring voor de verwerking door alle externe platforms of voor iedere afzonderlijke telecomdienst. Voor specifieke dienstverlening kunnen aanvullende afspraken en informatie gelden.

16. Wijzigingen

Deze verklaring vervangt voor de website de eerdere algemene privacyverklaring van Telepuls. Bij inhoudelijke wijzigingen publiceren wij een nieuwe versie met wijzigingsdatum. Als een wijziging nieuwe toestemming vereist, moet die toestemming afzonderlijk worden gevraagd. De datum van deze versie is 15 oktober 2026.

Vragen over uw gegevens?

privacy@telepuls.nl · info@telepuls.nl

088-5700700 · telepuls.nl