

GEBRUIKSVOORWAARDEN FLIREO PLATFORM

Versie: 1.0

Datum van uitgifte: 11 oktober 2025

Documentreferentie: FLIREO-GEbruik-2025-V1

Inhoudsopgave

I Inleiding en Toepassingsbereik	3
II Relatie met andere documenten en rangorde	3
A Documenten	3
B Rangorde	3
III Definities	4
IV Toegang, accounts en beveiliging	4
A Toegang	4
B Accountveiligheid	4
V Gebruiksregels en verboden gebruik	4
A Algemene regels	4
B Verboden handelingen	5
C Noodoproepen	5
VI Content, rechten en licenties	5
A Eigendom en licentie	5
B Moderatie en verwijdering	6
VIIAI-specifieke bepalingen	6
A Kwaliteit en beperking	6
B Modelgebruik en training	6
C Toegestane AI-toepassingen	6
VIIAPI-gebruik, rate limiting en benchmarking	6
A API-sleutels	6
B Rate limiting en fairness	6
C Benchmarking en publicaties	7
IX Beveiliging en responsible disclosure	7
A Beveiligingspraktijken	7
B Kwetsbaarheden melden	7

X Onderhoud, beschikbaarheid en support	7
XI Opschorting en beëindiging van toegang	7
XII Gegevensbescherming en privacy	7
XIII Garanties, aansprakelijkheid en vrijwaring	8
A Garanties	8
B Aansprakelijkheid	8
C Vrijwaring	8
XIV Exportcontrole, sancties en naleving	8
XV Wijzigingen, overdracht en overige bepalingen	8
XVI Toepasselijk recht en forumkeuze	9
XVII Contact en versie-informatie	9

I Inleiding en Toepassingsbereik

Deze gebruiksvoorwaarden (de “**Gebruiksvoorwaarden**”) zijn van toepassing op ieder gebruik van het **Flireo Voice AI Platform**, inclusief alle webapplicaties, API's, SDK's, documentatie, e-mailfunctionaliteit en ondersteuningskanalen (gezamenlijk: het “**Platform**”).

Door (i) een account aan te maken, (ii) in te loggen op het Platform, (iii) het Platform te gebruiken, of (iv) de Gebruiksvoorwaarden te accepteren binnen de UI, verklaart u namens uzelf en – indien van toepassing – namens uw werkgever/opdrachtgever (de “**Klant**”) dat u deze Gebruiksvoorwaarden heeft gelezen en ermee akkoord gaat.

Deze Gebruiksvoorwaarden richten zich tot natuurlijke personen die het Platform gebruiken (“**Gebruikers**”). De **contractuele relatie** met de Klant wordt geregeld in de **Algemene Voorwaarden (TOS)**. Voor de verwerking van persoonsgegevens geldt aanvullend de **Gegevensverwerkingsovereenkomst (GVO)** en de **Privacyverklaring**.

II Relatie met andere documenten en rangorde

A Documenten

De volgende documenten zijn relevant en maken deel uit van het juridische kader rond het gebruik van het Platform:

- a) **Algemene Voorwaarden (TOS)** tussen Flireo B.V. en de Klant;
- b) **Gegevensverwerkingsovereenkomst (GVO)** tussen Flireo B.V. en de Klant;
- c) **Deze Gebruiksvoorwaarden** voor alle individuele Gebruikers;
- d) **Privacyverklaring** van Flireo B.V. (informatiedocument richting betrokkenen).

B Rangorde

Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde:

- i) TOS (voor commerciële/contractuele afspraken);
- ii) GVO (voor gegevensbescherming en verwerking van persoonsgegevens);
- iii) Deze Gebruiksvoorwaarden (voor toegangs- en gedragsregels op het Platform);
- iv) Privacyverklaring (informatief; verduidelijkt maar wijzigt geen contractuele rechten).

III Definities

In aanvulling op begrippen uit de TOS en GVO, hebben de volgende termen de hiernavolgende betekenis:

- **Account:** een persoonsgebonden toegang tot het Platform.
- **Content:** gegevens, prompts, configuraties, audio, transcripties, documenten en overige informatie die via het Platform wordt geüpload, ingevoerd of verzonden.
- **AI-functionaliteit:** spraak-naar-tekst (STT), tekst-naar-spraak (TTS), LLM-inferentie, orkestratie en verwante automatiseringen.
- **API-sleutel:** door Flireo verstrekte token die toegang geeft tot API-functionaliteit.
- **Misbruik:** ieder gebruik dat in strijd is met wet- en regelgeving, deze Gebruiksvoorwaarden, de TOS of redelijke instructies van Flireo.

IV Toegang, accounts en beveiliging

A Toegang

1. Toegang tot het Platform is uitsluitend toegestaan aan geautoriseerde Gebruikers van een Klant.
2. Accounts zijn **persoonlijk en niet-overdraagbaar**. Het delen van inloggegevens is verboden.
3. De Klant wijst ten minste één **beheerder** aan die verantwoordelijk is voor het toekennen en intrekken van Accounts en rollen.

B Accountveiligheid

1. Gebruikers dienen redelijke beveiligingsmaatregelen te treffen, waaronder het gebruik van sterke wachtwoorden en, waar beschikbaar, multi-factorauthenticatie (MFA).
2. Bij vermoeden van misbruik of verlies van inloggegevens meldt de Gebruiker dit onverwijld via security@flireo.com.
3. Flireo mag Accounts tijdelijk of permanent **opschorten** bij (vermoeden van) Misbruik, veiligheidsrisico's of niet-naleving.

V Gebruiksregels en verboden gebruik

A Algemene regels

De Gebruiker:

- gebruikt het Platform uitsluitend conform toepasselijke wet- en regelgeving;

- respecteert intellectuele eigendomsrechten van Flireo en derden;
- handelt zorgvuldig met betrekking tot persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie.

B Verboden handelingen

Het is verboden om:

- a) het Platform te gebruiken voor onrechtmatige, misleidende, haatdragende, discriminerende of anderszins ongepaste doeleinden;
- b) beveiligingsmaatregelen te omzeilen, kwetsbaarheden te misbruiken, of het Platform te *reverse engineeren*, decompileren of te *scrapen*;
- c) de API of infrastructuur te overbelasten, rate limits te omzeilen of geautomatiseerde verzoeken te doen buiten toegestane grenzen;
- d) malware, spyware, of andere schadelijke code te verzenden;
- e) de identiteit van personen of organisaties te misbruiken (inclusief stemimitatie) zonder rechtsgeldige toestemming;
- f) gesprekken op te nemen of te verwerken in strijd met telecommunicatie- en/of privacywetgeving; de Klant/Gebruiker draagt zelf zorg voor vereiste toestemmingen en meldplichten;
- g) AI-functionaliteit te gebruiken voor het genereren of verspreiden van desinformatie, deepfakes zonder disclosure, of inhoud die significant risico oplevert voor rechten en vrijheden van personen.

C Noodoproepen

Het Platform is **geen vervanging voor nooddiensten (112)** en mag niet worden gebruikt voor levensbedreigende of spoedsituaties.

VI Content, rechten en licenties

A Eigendom en licentie

1. Tussen Flireo en de Klant/Gebruiker blijven **Content, invoer (prompts) en uitvoer (outputs)** eigendom van de Klant (of diens licentiegever), behoudens rechten van derden.
2. De Gebruiker verleent Flireo een **bepaalde, niet-exclusieve licentie** om Content te verwerken voor het leveren, beveiligen en onderhouden van het Platform, conform de TOS, GVO en Privacyverklaring.
3. Flireo behoudt alle rechten, aanspraken en belangen op en in het Platform, onderliggende software, modellen, documentatie en merkrechten.

B Moderatie en verwijdering

Flireo mag Content tijdelijk of permanent verwijderen of blokkeren indien dit noodzakelijk is ter voorkoming van Misbruik, bij (dreigende) onrechtmatigheid of ter naleving van wet- en regelgeving.

VII AI-specifieke bepalingen

A Kwaliteit en beperking

- AI-uitvoer kan onjuist, onvolledig of verouderd zijn. **Menselijke toetsing** blijft noodzakelijk.
- AI-uitvoer is **niet** bedoeld als juridisch, medisch, financieel of anderszins professioneel advies.

B Modelgebruik en training

- Flireo en haar subverwerkers gebruiken **geen klantdata voor modeltraining**, behoudens **beperkte veiligheidsretentie** zoals beschreven in de Privacyverklaring en GVO (bijv. misbruikdetectie, fraudepreventie).
- Waar mogelijk worden **PII-redactie** en dataminimalisatie toegepast voorafgaand aan AI-verwerking.

C Toegestane AI-toepassingen

De Gebruiker draagt er zorg voor dat AI-functionaliteit niet wordt ingezet voor toepassingen die in strijd zijn met wetgeving (zoals onrechtmatige opname van gesprekken, misleidende imitatie van personen of schendingen van consumentenrecht).

VIII API-gebruik, rate limiting en benchmarking

A API-sleutels

1. API-sleutels zijn persoons- of tenantgebonden en mogen niet worden gedeeld buiten de Klantorganisatie zonder toestemming.
2. De Gebruiker is verantwoordelijk voor veilige opslag en gebruik van API-sleutels.

B Rate limiting en fairness

Flireo mag gebruik **throttl**en, aanpassen of beperken om de stabiliteit en veiligheid van het Platform te waarborgen.

C Benchmarking en publicaties

Openbare publicaties over prestatietesten van het Platform zijn toegestaan **alleen** na voorafgaande schriftelijke toestemming van Flireo, tenzij dwingendrechtelijk anders is bepaald.

IX Beveiliging en responsible disclosure

A Beveiligingspraktijken

Flireo past passende technische en organisatorische maatregelen toe zoals uitgewerkt in de TOS, GVO en Privacyverklaring.

B Kwetsbaarheden melden

Kwetsbaarheden kunt u verantwoord melden via security@flireo.com. U onthoudt zich van het openbaar maken van details totdat mitigatie is doorgevoerd. Flireo zal meldingen voortvarend beoordelen.

X Onderhoud, beschikbaarheid en support

1. Flireo streeft naar hoge beschikbaarheid en mag het Platform (tijdelijk) onderbreken voor onderhoud, updates of incidentrespons.
2. Support wordt geleverd volgens de kanalen die Flireo kenbaar maakt (bijv. servicedesk). Buiten de overeengekomen ondersteuning vallen onder meer netwerkissues aan Klantzijde, ongedocumenteerde integraties en maatwerk tenzij anders overeengekomen.

XI Opschorting en beëindiging van toegang

1. Flireo kan toegang **opschorten** of **beëindigen** bij (vermoeden van) Misbruik, ernstige veiligheidsrisico's, niet-naleving van deze Gebruiksvoorwaarden of de TOS, of op verzoek van de Klant.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst tussen Flireo en de Klant vervalt de toegang van de aan die Klant gekoppelde Accounts. Dataverwerking, retenties en verwijdering verlopen conform TOS en GVO.

XII Gegevensbescherming en privacy

- Voor verwerkingen door Flireo als verwerkingsverantwoordelijke geldt de Privacyverklaring.

- Voor **verwerkingen namens de Klant (verwerker)** geldt de GVO. Verzoeken van betrokkenen die zien op Klantdata worden door Flireo aan de Klant doorgeleid en ondersteund conform de GVO.

XIII Garanties, aansprakelijkheid en vrijwaring

A Garanties

Het Platform wordt geleverd “*as is*” en “*as available*”. Flireo geeft geen garanties dat het Platform vrij is van fouten of ononderbroken zal functioneren. Functionele wijzigingen kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden doorgevoerd.

B Aansprakelijkheid

Voor zover wettelijk toegestaan is Flireo niet aansprakelijk voor indirecte schade (waaronder gedeerde winst, gevolgschade, verlies van gegevens) en is totale aansprakelijkheid beperkt conform de TOS. Niets in deze bepaling beperkt aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Flireo.

C Vrijwaring

De Gebruiker en de Klant vrijwaren Flireo voor aanspraken van derden die voortvloeien uit of samenhangen met (i) Misbruik van het Platform, (ii) verwerking van Content in strijd met wet- en regelgeving, of (iii) schending van deze Gebruiksvoorwaarden, behoudens voor zover de betreffende aanspraak rechtstreeks en uitsluitend te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van Flireo.

XIV Exportcontrole, sancties en naleving

De Gebruiker verklaart het Platform niet te gebruiken op een wijze die strijdig is met exportcontrole- of sanctieregels, en geen toegang te verlenen aan gesanctioneerde personen of entiteiten.

XV Wijzigingen, overdracht en overige bepalingen

1. Flireo mag deze Gebruiksvoorwaarden wijzigen. Bij materiële wijzigingen informeert Flireo via het Platform of per e-mail. Voortgezet gebruik na ingangsdatum geldt als aanvaarding.
2. Rechten en verplichtingen uit deze Gebruiksvoorwaarden zijn niet overdraagbaar zonder schriftelijke toestemming van Flireo.
3. Indien een bepaling ongeldig is, blijven overige bepalingen onverminderd van kracht; de ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling met gelijke strekking die wel geldig is.

XVI Toepasselijk recht en forumkeuze

Op deze Gebruiksvoorwaarden is **Nederlands recht** van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te **Oost-Nederland, locatie Zutphen**, onverminderd dwingendrechtelijke bevoegdheidsregels.

XVII Contact en versie-informatie

Flireo B.V.

Leeuwenbrug 89A, 7411 TH Deventer, Nederland

KvK: 92548806

Privacy: privacy@flireo.com

Beveiliging/datalekken (24/7): security@flireo.com, Tel: +31 570 238 200

Support: support@flireo.com

Versie 1.0 — Ingangsdatum: 11 oktober 2025