Overeenkomst herroepen

Versie 2026-11 (1 november 2026). Van toepassing vanaf 1 november 2026. www.ekoonict.be/herroepen

Sloot u als particulier een overeenkomst met Ekoon online, per e-mail, telefonisch of bij u thuis? Dan kunt u ze binnen 14 dagen herroepen, zonder een reden te geven. Dat kan hier met één knop. U krijgt meteen een ontvangstbevestiging per e-mail, met de inhoud van uw herroeping en de datum en het uur waarop u ze indiende.

Liever op papier of per e-mail? Gebruik het modelformulier voor herroeping onderaan deze pagina of stuur een e-mail naar info@ekoonict.be. Hebt u een account in het klantportaal? Dan vindt u de knop ook bij de overeenkomst zelf in business.ekoonict.be.

In het kort

- Wie: particulieren (consumenten) die een overeenkomst met Ekoon sloten op afstand of buiten de werkplaats van Ekoon.
- Termijn: 14 kalenderdagen. Bij diensten vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst, bij goederen vanaf de dag na de ontvangst.
- Hoe: met de knop "Hier de overeenkomst herroepen" op deze pagina of in het klantportaal, met het modelformulier, per e-mail of per brief. U hoeft geen reden te geven.
- Tijdig: het volstaat dat u uw herroeping vóór het einde van de termijn indient of verstuurt.
- Bevestiging: u krijgt onverwijld een ontvangstbevestiging per e-mail. Bewaar die als bewijs.
- Terugbetaling: binnen 14 dagen, met hetzelfde betaalmiddel. Goederen brengt of stuurt u binnen 14 dagen terug.
- Dienst al gestart op uw verzoek: u betaalt alleen het deel dat al werd uitgevoerd.
- Uitzonderingen: onder meer een dienst die op uw verzoek al volledig werd uitgevoerd en een dringende herstelling bij u thuis waarom u zelf vroeg.

Artikel 1. Wie kan herroepen

1.1 U kunt herroepen als u een consument bent, dat wil zeggen een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit (art. I.1, 2° WER), en u de overeenkomst met Ekoon sloot:

- op afstand: online via de website, de PC Builder of het klantportaal, per e-mail of telefonisch; of
- buiten de werkplaats van Ekoon: bijvoorbeeld bij u thuis, in aanwezigheid van iemand van Ekoon.

1.2 Sloot u de overeenkomst in de werkplaats van Ekoon, in aanwezigheid van Ekoon, dan geldt geen wettelijk herroepingsrecht. Ondernemingen hebben evenmin een wettelijk herroepingsrecht. Gebruikt u de knop toch, dan registreert Ekoon uw bericht en laat zij u weten wat voor uw overeenkomst geldt.

1.3 Het herroepingsrecht geldt voor alle soorten overeenkomsten die Ekoon met particulieren sluit:

herstellingen en diagnoses, support thuis of op afstand, custom pc's, hardware en onderdelen, websites, hosting, domeinnamen, e-mail en andere digitale diensten. De uitzonderingen staan in artikel 5.

Artikel 2. Binnen welke termijn

2.1 De herroepingstermijn is 14 kalenderdagen. De termijn begint op de dag na de gebeurtenis in de tabel hieronder. Valt de laatste dag op een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag, dan loopt de termijn tot de eerstvolgende werkdag.

Soort overeenkomst	De termijn van 14 dagen begint op de dag na
Herstelling, diagnose, support, website, hosting, onderhoud, e-mail of een andere dienst	de dag waarop de overeenkomst werd gesloten
Custom pc, hardware of onderdelen	de dag waarop u, of iemand die u aanwijst (niet de vervoerder), het goed fysiek in bezit kreeg
Meerdere goederen in één bestelling, apart geleverd	de dag waarop u het laatste goed in bezit kreeg
Digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals een licentiesleutel	de dag waarop de overeenkomst werd gesloten

2.2 Heeft Ekoon u niet de wettelijke informatie over het herroepingsrecht bezorgd, dan wordt de termijn met 12 maanden verlengd (art. VI.48 en VI.68 WER). Krijgt u de informatie binnen die 12 maanden alsnog, dan loopt de termijn van 14 dagen vanaf de dag na die ontvangst.

2.3 Uw herroeping is tijdig als u ze vóór het einde van de termijn indient met de knop of verstuurt per e-mail of per brief. Het tijdstip van indiening of verzending telt, niet het tijdstip waarop Ekoon uw bericht leest (art. VI.49, § 2, VI.69 en, voor de herroepingsfunctie, VI.61/2, § 5 WER).

Artikel 3. Hoe herroept u

3.1 Met de herroepingsfunctie op de website. Klik op de knop "Hier de overeenkomst herroepen" op deze pagina. Vul uw naam in, de gegevens van de overeenkomst (bij voorkeur het nummer van uw bestek, offerte of dossier) en het e-mailadres waarop u de bevestiging wilt ontvangen. Bevestig daarna met de knop "Herroeping bevestigen". De functie is altijd beschikbaar, zonder account en zonder aanmelden (art. VI.61/2 WER).

3.2 In het klantportaal. Sloot u de overeenkomst in het klantportaal (business.ekoonict.be), dan staat bij die overeenkomst tijdens de herroepingstermijn de knop "Hier de overeenkomst herroepen". Na het bevestigen met "Herroeping bevestigen" krijgt u dezelfde ontvangstbevestiging. U kunt ook altijd de knop op deze pagina gebruiken.

3.3 Met het modelformulier. Vul het modelformulier onderaan deze pagina in en stuur het per e-mail naar info@ekoonict.be of per brief naar Ekoon BV, Gladiolenstraat 23, 3510 Hasselt. U kunt het formulier ook als pdf downloaden.

3.4 Met een eigen bericht. Elke ondubbelzinnige verklaring dat u de overeenkomst herroept volstaat, bijvoorbeeld een e-mail aan info@ekoonict.be of een brief. Vermeld uw naam, de overeenkomst en, als u die hebt, het nummer van uw bestek, offerte of dossier.

3.5 U hoeft geen reden te geven. Geeft u er toch een, dan helpt dat Ekoon om haar dienstverlening te verbeteren; het heeft geen invloed op uw rechten.

3.6 Bewaar het bewijs van uw herroeping: de ontvangstbevestiging per e-mail, een kopie van uw e-mail of het bewijs van verzending van uw brief.

Artikel 4. Wat gebeurt er na uw herroeping

4.1 Ontvangstbevestiging. Gebruikt u de knop op de website of in het klantportaal, dan stuurt Ekoon u onverwijld, automatisch, een ontvangstbevestiging op een duurzame gegevensdrager (een e-mail), met de volledige inhoud van uw herroeping en de datum en het tijdstip waarop u ze indiende (art. VI.61/2, § 4 WER). Herroept u per e-mail of per brief, dan bevestigt Ekoon de ontvangst zonder vertraging per e-mail.

4.2 Terugbetaling. Ekoon betaalt alle bedragen die u betaalde terug, met inbegrip van de kosten van de standaardlevering, uiterlijk 14 dagen nadat zij uw herroeping ontving. Koos u uitdrukkelijk een duurdere leveringswijze dan de standaardlevering, dan betaalt Ekoon die meerkost niet terug. Ekoon gebruikt hetzelfde betaalmiddel als u, tenzij u uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel instemt. De terugbetaling kost u niets.

4.3 Goederen terugbezorgen. Herroept u de koop van een custom pc, hardware of onderdelen, dan brengt u de goederen terug of stuurt u ze terug naar Ekoon BV, Gladiolenstraat 23, 3510 Hasselt, uiterlijk 14 dagen na uw herroeping. Terugbrengen gebeurt op afspraak. U bent op tijd als u de goederen vóór het einde van die termijn terugstuurt. De rechtstreekse kosten van het terugsturen zijn voor u. Kan een goed door zijn aard niet gewoon per post worden teruggestuurd, zoals een desktop-pc, dan vermeldt de offerte de geschatte kosten of haalt Ekoon het goed bij u op tegen de kosten die de offerte vermeldt. Sloot u de overeenkomst bij u thuis en werd het goed toen bij u thuis geleverd, dan haalt Ekoon een goed dat niet gewoon per post kan worden teruggestuurd op eigen kosten op. Bij goederen mag Ekoon wachten met terugbetalen tot zij de goederen terug heeft of u hebt aangetoond dat u ze hebt teruggestuurd, naargelang wat eerst gebeurt.

4.4 Waardevermindering. U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van een goed die het gevolg is van een gebruik dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking ervan vast te stellen, zoals u dat in een winkel zou mogen doen. Wis uw persoonlijke gegevens en accounts vóór u een pc of toestel terugstuurt.

4.5 Een dienst die al gestart is. Vroeg u Ekoon uitdrukkelijk om een herstelling, diagnose, support, website of andere dienst te starten tijdens de herroepingstermijn, en herroept u daarna, dan betaalt u een bedrag dat in verhouding staat tot wat Ekoon tot het moment van uw herroeping al heeft uitgevoerd, vergeleken met de volledige dienst. Vroeg u niet uitdrukkelijk om meteen te starten, of informeerde Ekoon u niet correct over dat bedrag, dan betaalt u niets.

4.6 Een toestel dat bij Ekoon is. Herroept u een herstelling terwijl uw toestel bij Ekoon is, dan stopt Ekoon de werken. U kunt het toestel op afspraak afhalen of het laten terugsturen tegen de kosten die Ekoon vooraf meedeelt. Werd het toestel bij u opgehaald, dan spreekt Ekoon met u af hoe u het terugkrijgt. Artikel 4.5 bepaalt wat u betaalt voor wat al op uw verzoek werd uitgevoerd.

4.7 Gekoppelde overeenkomsten. Herroept u een overeenkomst, dan eindigen ook de aanvullende overeenkomsten die eraan verbonden zijn, zoals een hosting- of onderhoudsabonnement dat u

samen met een website bestelde, zonder kosten voor u.

4.8 Digitale diensten. Herroept u een website, hosting of een andere digitale dienst, dan stopt Ekoon de dienst. Inhoud die u aanleverde (teksten, foto's, gegevens) bezorgt Ekoon u op verzoek terug in een gangbaar formaat. Ekoon gebruikt die inhoud niet verder.

Artikel 5. Wanneer geldt het herroepingsrecht niet

5.1 Het herroepingsrecht geldt niet in de volgende gevallen (art. VI.53 en VI.73 WER):

Geval	Toelichting
Een dienst die volledig werd uitgevoerd	Alleen als de uitvoering begon met uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming, u erkende dat u uw herroepingsrecht verliest zodra de dienst volledig is uitgevoerd, en Ekoon dat op een duurzame drager bevestigde. U gaf die toestemming en erkenning met twee aparte vakjes in het aanvraagformulier, het bestek of de offerte. Kruiste u ze niet aan, dan start Ekoon pas na 14 dagen.
Een dringende herstelling of dringend onderhoud bij u thuis	Alleen als u Ekoon zelf uitdrukkelijk vroeg om voor die dringende herstelling langs te komen. Voor andere diensten of goederen die u bij dat bezoek bijkomend bestelt, behalve de vervangingsonderdelen die voor de herstelling nodig zijn, geldt het herroepingsrecht wel.
Een goed dat volgens uw specificaties is gemaakt of duidelijk voor u is gepersonaliseerd	Een custom pc die Ekoon op basis van uw keuze samenstelt uit standaardonderdelen valt hier niet onder: u kunt hem herroepen. De uitzondering kan alleen gelden als Ekoon de pc op uw verzoek onomkeerbaar personaliseert, bijvoorbeeld met een gravure of een op maat bewerkte behuizing, en de offerte dat vóór uw akkoord uitdrukkelijk vermeldt.
Verzegelde software	Als u de verzegeling na de levering verbrak.
Digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals een licentiesleutel of een download	Alleen als de levering begon met uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming, u erkende dat u daardoor uw herroepingsrecht verliest en Ekoon dat op een duurzame drager bevestigde.

5.2 Twijfelt u of een uitzondering geldt, gebruik dan toch de knop of stuur een e-mail. Ekoon kijkt uw situatie na en laat u weten wat geldt, met de reden.

Artikel 6. Vragen en klachten

6.1 Vragen over uw herroeping: info@ekoonict.be of +32 493 82 99 15, maandag tot vrijdag van 9.00 tot 17.30.

6.2 Bent u het niet eens met hoe Ekoon uw herroeping behandelt, dan kunt u een klacht indienen zoals artikel 19 van de algemene voorwaarden voor particulieren bepaalt. Vinden we samen geen oplossing, dan kunt u gratis terecht bij de Consumentenombudsdienst, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, tel. 02 702 52 00, contact@consumentenombudsdienst.be, www.consumentenombudsdienst.be.

6.3 Ekoon gebruikt de gegevens die u invult alleen om uw herroeping af te handelen en als bewijs

ervan, en bewaart ze volgens de privacyverklaring (www.ekoonict.be/privacy).

6.4 Alle regels over uw herroepingsrecht staan in artikel 9 van de algemene voorwaarden voor particulieren (www.ekoonict.be/voorwaarden/particulieren).

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan Ekoon BV, Gladiolenstraat 23, 3510 Hasselt, België – e-mail: info@ekoonict.be
- Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):
- Besteld op (*)/ontvangen op (*):
- Naam/Namen consument(en):
- Adres consument(en):
- Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):
- Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Niet verplicht, maar handig: het nummer van uw bestek, offerte, dossier of factuur.

U kunt uw herroepingsrecht ook online uitoefenen op www.ekoonict.be/herroepen. Indien u deze onlinefunctie gebruikt, sturen wij u onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping op een duurzame gegevensdrager (bv. per e-mail), met vermelding van de inhoud en de datum en het tijdstip van indiening daarvan.

Download: Modelformulier voor herroeping (pdf) (www.ekoonict.be/downloads/juridisch/modelformulier-herroeping-2026-11.pdf)