Overstappen en datalocatie

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

Neemt u bij Ekoon een dienst af die uw gegevens in de cloud bewaart en verwerkt, zoals hosting van een website, een toepassing of klantportaal die we voor u beheren, een AI-assistent of een abonnement op software, dan mag u altijd overstappen naar een andere aanbieder of naar uw eigen omgeving, met uw gegevens. Deze pagina legt uit hoe dat werkt, welke gegevens u meekrijgt, wat het kost, en waar de infrastructuur van die diensten staat. Ze geeft uitvoering aan de artikelen 25, 26, 28 en 29 van de Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854), die sinds 12 september 2025 van toepassing is.

In het kort

- Opzeggen om over te stappen kan met een termijn van ten hoogste twee maanden.
- Overgangsperiode: daarna helpt Ekoon u gedurende ten hoogste 30 kalenderdagen bij de overstap, terwijl uw dienst gewoon blijft werken.
- Ophalen: u hebt daarna nog minstens 30 kalenderdagen om uw gegevens op te halen. Daarna wissen we ze volledig.
- Kosten: tot 12 januari 2027 hoogstens de kosten die de overstap ons rechtstreeks kost, vooraf meegedeeld. Vanaf 12 januari 2027 kost overstappen niets.
- Exporteren tijdens uw abonnement kan op elk moment en zonder bijkomende kosten.
- Infrastructuur: onze database en bestandsopslag staan in de EU (Ierland). Sommige leveranciers zijn Amerikaanse bedrijven; zie artikel 7.

Artikel 1. Voor welke diensten

1.1 Deze regels gelden voor de diensten van Ekoon die een gegevensverwerkingsdienst zijn in de zin van de Dataverordening, zoals:

- hosting en beheer van websites (EkoonWeb);
- toepassingen, klantportalen en koppelingen die Ekoon voor u host en beheert (EkoonApps);
- AI-assistenten en AI-toepassingen die Ekoon voor u host (EkoonAI);
- automatisaties die op door Ekoon beheerde infrastructuur draaien (EkoonFlow);
- abonnementen op standaardsoftware van Ekoon (SaaS).

1.2 Ze gelden niet voor diensten die u bij een andere leverancier afneemt, zoals uw eigen Microsoft 365-omgeving: voor overstappen daar geldt uw overeenkomst met die leverancier. Ekoon helpt u wel bij zo'n overstap als u dat vraagt, als gewone prestatie.

1.3 De contractuele regels staan in de algemene voorwaarden voor zakelijke klanten (artikel 14.6 en 14.7), voor particulieren in artikel 21.10 van de algemene voorwaarden voor particulieren, en in de SaaS- en licentieovereenkomst. Deze pagina vat ze samen; bij verschil gaat uw overeenkomst voor, behalve waar de Dataverordening u meer rechten geeft.

Artikel 2. Uw rechten bij een overstap

2.1 U kunt uw dienst op elk moment opzeggen om over te stappen naar een andere aanbieder of naar een eigen omgeving, of om uw gegevens te laten wissen. De opzegtermijn is ten hoogste twee maanden.

2.2 Tijdens de overstap:

- verleent Ekoon redelijke bijstand en werkt ze te goeder trouw mee met u en met uw nieuwe aanbieder;
- blijft de dienst werken en zorgt Ekoon voor de continuïteit;
- geeft Ekoon u de informatie over gekende risico's voor de continuïteit;
- houdt Ekoon een hoog beveiligingsniveau aan, ook tijdens de export en de overdracht.

2.3 Is de overstap voltooid, dan eindigt de overeenkomst voor die dienst en bevestigen we u dat.

Artikel 3. Stappenplan

3.1 Uw verzoek. U meldt schriftelijk dat u wilt opzeggen om over te stappen, per e-mail aan info@ekoonict.be of via een ticket in het klantportaal. We bevestigen de ontvangst en de einddatum van de opzegtermijn.

3.2 Uw keuze. Uiterlijk op het einde van de opzegtermijn laat u ons weten of u (a) overstapt naar een andere aanbieder, met diens gegevens, (b) overstapt naar een eigen omgeving, of (c) uw gegevens alleen wilt laten wissen.

3.3 Overgangsperiode. Ekoon voert de overstap uit binnen ten hoogste 30 kalenderdagen na het einde van de opzegtermijn. U kunt die periode één keer verlengen als dat voor u beter uitkomt.

3.4 Langere termijn als het technisch niet anders kan. Is 30 dagen technisch onhaalbaar, dan melden we u dat binnen 14 werkdagen na uw verzoek, met een motivering en een alternatieve termijn van ten hoogste 7 maanden. De dienst blijft dan werken tot de overstap klaar is.

3.5 Ophalen. Na de overgangsperiode kunt u alle exporteerbare gegevens en digitale activa nog minstens 30 kalenderdagen ophalen of laten bezorgen.

3.6 Wissen. Daarna wissen we de gegevens volledig uit onze actieve systemen. Back-ups verdwijnen door rotatie binnen maximaal 90 dagen. Gegevens die we wettelijk moeten bewaren, zoals facturen, bewaren we alleen zolang dat nodig is. Op uw verzoek bevestigen we de wissing schriftelijk.

Artikel 4. Welke gegevens u meekrijgt en in welk formaat

4.1 U krijgt de gegevens die u in de dienst invoerde of liet invoeren, en de gegevens die door uw gebruik van de dienst ontstonden, in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat:

Dienst	Exporteerbare gegevens en digitale activa	Formaat
Websites (EkoonWeb)	Teksten, pagina's en instellingen van de inhoud, media en documenten, formulierinzendingen, de bestanden van de website	Bestanden in hun oorspronkelijke formaat; inhoud als JSON of CSV; database als SQL-export

Dienst	Exporteerbare gegevens en digitale activa	Formaat
Domeinnamen	Overdracht naar uw nieuwe registrar of beheerder	Overdrachtscode (authcode)
Toepassingen en klantportalen (EkoonApps)	De gegevens in de database, documenten en bestanden, gebruikers met hun rollen (zonder wachtwoorden of tweestapsgeheimen), configuratie, logboeken die bij uw gegevens horen	CSV of JSON per tabel, SQL-export, bestanden in hun oorspronkelijke formaat
AI-assistenten (EkoonAI)	Uw brondocumenten, de configuratie en de instructies die specifiek voor u zijn opgesteld, gespreksgeschiedenis als die wordt bewaard, de afgeleide zoekindex als de nieuwe aanbieder die kan gebruiken	Bestanden in hun oorspronkelijke formaat, JSON
Automatisaties (EkoonFlow)	De definities van uw workflows, hun instellingen (zonder geheimen) en de uitvoeringslogboeken	JSON, CSV
SaaS-abonnementen	Uw gegevens, configuratie en metadata die u door het gebruik aanmaakte	CSV, JSON, documenten in hun oorspronkelijke formaat

4.2 Wat u niet meekrijgt: gegevens die de beveiliging van onze systemen of die van andere klanten in gevaar zouden brengen, zoals wachtwoordhashes, sleutels, tokens en tweestapsgeheimen (die stelt u opnieuw in bij uw nieuwe aanbieder), en interne gegevens van Ekoon die bedrijfsgeheimen bevatten, zoals interne monitoring en de broncode van onze eigen standaardsoftware. De product- of dienstbeschrijving of uw offerte vermeldt dat per dienst.

4.3 De broncode van software die we voor u op maat ontwikkelden, krijgt u volgens de Licentievoorwaarden van Ekoon (artikel 14). Software van derden en hun licenties volgen de regels van die derden.

Artikel 5. Kosten

5.1 Tijdens uw abonnement kunt u uw gegevens op elk moment exporteren met de exportfunctie of op verzoek, zonder bijkomende kosten.

5.2 Voor een overstap rekent Ekoon tot 12 januari 2027 hoogstens de kosten die de overstap ons rechtstreeks kost, zoals het werk om gegevens om te zetten en over te dragen. We delen die vooraf mee. Vanaf 12 januari 2027 rekenen we geen overstap- of exportkosten meer aan (art. 29 Dataverordening).

5.3 Een vergoeding bij vroegtijdige beëindiging van een dienst van bepaalde duur geldt alleen als ze vooraf in uw offerte of in de abonnementsgegevens staat. Staat daar niets, dan is er geen vergoeding verschuldigd.

5.4 Onze standaardtarieven voor hosting en abonnementen staan in de offerte of de productbeschrijving, die u vóór de sluiting van de overeenkomst krijgt.

Artikel 6. Diensten op maat en proefversies

6.1 Is een gehoste dienst in hoofdzaak op maat van één klant gebouwd en biedt Ekoon die niet op grote commerciële schaal aan, dan gelden de regels over overstapkosten (art. 29) en een deel

van de technische verplichtingen (art. 23, d) en art. 30, leden 1 en 3) van de Dataverordening niet (art. 31.1). We vermelden dat in de offerte, vóór de sluiting van de overeenkomst. Uw recht om over te stappen volgens de artikelen 2 tot 4 van deze pagina blijft wel gelden.

6.2 Een versie die uitdrukkelijk als proefversie voor test en evaluatie gedurende een beperkte tijd wordt aangeboden en niet voor productie dient, valt niet onder deze regels (art. 31.2).

Artikel 7. Waar onze infrastructuur staat

7.1 Per onderdeel van onze diensten staat hieronder waar de infrastructuur zich bevindt en onder welk rechtsgebied de leverancier valt (art. 28.1.a Dataverordening):

Onderdeel	Leverancier	Locatie van de infrastructuur	Rechtsgebied van de leverancier
Database, authenticatie, bestandsopslag en hun back-ups	Supabase Pte. Ltd., op Amazon Web Services	EU: Ierland (eu-west-1)	Singapore; support ook vanuit de VS
Hosting en serverfuncties, opmaak van PDF-documenten	Vercel Inc.	Serverfuncties in de EU (Dublin); primaire verwerking en permanente opslag van platformgegevens van Vercel in de VS	VS
Onveranderbare back-up van ondertekende documenten	Backblaze, Inc.	EU: Amsterdam	VS
Transactionele e-mail	Plus Five Five, Inc. (Resend)	Verzending vanuit de EU (Ierland); opslag in de VS	VS
E-mail en bestanden van Ekoon	Microsoft Ireland Operations Limited	EU (EU Data Boundary)	Ierland; moedervennootschap in de VS
AI-modellen (alleen bij AI-diensten)	Anthropic Ireland, Limited of OpenAI Ireland Ltd	VS of wereldwijd bij Anthropic; VS bij OpenAI (EU alleen voor goedgekeurde projecten)	Ierland; moedervennootschappen in de VS
Broncode	GitHub, Inc.	VS	VS

7.2 Welke gegevens elke leverancier verwerkt en met welke waarborg, staat op www.ekoonict.be/subverwerkers.

Artikel 8. Bescherming tegen toegang door overheden buiten de EU

8.1 Sommige van onze leveranciers zijn Amerikaanse bedrijven of hebben een Amerikaanse moedervennootschap. Daardoor kan een Amerikaanse overheid hen in bepaalde gevallen vragen om gegevens. Ekoon neemt de volgende maatregelen om onrechtmatige toegang door overheden van landen buiten de EU te voorkomen (art. 28.1.b en art. 32 Dataverordening):

- Technisch: we bewaren uw gegevens waar het kan in een EU-regio; ze zijn versleuteld tijdens het transport, en bij de opslag voor zover de leverancier dat biedt; toegang is beperkt tot wie

ze nodig heeft, met tweestapsverificatie en toegangsregels per rij in de database; we geven AI-leveranciers alleen de gegevens die een taak nodig heeft en vragen voor gevoelige projecten zero data retention aan.

- Organisatorisch: we houden een register bij van leveranciers, locaties en grondslagen, controleren dat jaarlijks, en kiezen bij een nieuwe dienst eerst een leverancier met opslag in de EU.
- Contractueel: met elke leverancier buiten de EER gelden de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie, ook als hij onder het EU-VS Data Privacy Framework valt. In die bepalingen verbindt de leverancier zich ertoe een verzoek van een overheid op zijn rechtmatigheid te toetsen, het waar mogelijk aan te vechten, zo weinig mogelijk gegevens te verstrekken en ons te verwittigen, tenzij dat verboden is.

8.2 Ekoon zelf geeft uw gegevens aan een overheid alleen als het recht van de EU of van België daartoe verplicht. Een verzoek van een rechtbank of overheid van een land buiten de EU voeren we alleen uit als het steunt op een internationale overeenkomst, zoals een verdrag over wederzijdse rechtshulp, tussen dat land en de EU of België (art. 32 Dataverordening; art. 48 AVG). We laten u een verzoek over uw gegevens weten, tenzij dat verboden is, en verstrekken alleen het minimum.

Artikel 9. Contact

9.1 Wilt u overstappen of hebt u een vraag over deze pagina, mail naar info@ekoonict.be of open een ticket in het klantportaal. Gaat het over persoonsgegevens, mail dan naar privacy@ekoonict.be.

9.2 Versiegeschiedenis

Versie	Belangrijkste wijzigingen
2026-11 (1 november 2026)	Eerste versie van deze pagina