Privacyverzoek

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

Via deze pagina oefent u de rechten uit die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) u geeft over de persoonsgegevens die Ekoon BV over u verwerkt. Een verzoek is gratis en u krijgt binnen een maand antwoord. U hebt geen kopie van uw identiteitskaart nodig.

In het kort

- Hoe? Met het formulier onderaan deze pagina, per e-mail aan privacy@ekoonict.be, per brief aan Ekoon BV, ter attentie van privacy, Gladiolenstraat 23, 3510 Hasselt, of telefonisch op +32 493 82 99 15.
- Wanneer antwoord? Een ontvangstbevestiging binnen 3 werkdagen en een antwoord binnen een maand. Alleen bij een complex verzoek of veel verzoeken kan dat twee maanden langer duren; dat laten we u dan binnen de eerste maand weten.
- Wat kost het? Niets.
- Identiteit? We vragen alleen iets extra als we redelijk twijfelen of u wel de persoon bent op wie de gegevens slaan, en dan bij voorkeur een bevestiging vanuit het e-mailadres dat we al kennen.
- Gaat het over gegevens die we voor een klant verwerken? Dan sturen we uw verzoek binnen 2 werkdagen door naar die organisatie en laten we u weten aan wie (artikel 7).

Artikel 1. Welke rechten u hebt

1.1 Inzage (art. 15 AVG). U kunt vragen of we persoonsgegevens over u verwerken. Is dat zo, dan krijgt u een kopie van die gegevens en uitleg over waarom we ze verwerken, welke soorten gegevens het zijn, aan wie we ze bezorgen (ook buiten de EU), hoe lang we ze bewaren, waar ze vandaan komen en welke rechten u hebt.

1.2 Verbetering (art. 16 AVG). Zijn gegevens onjuist, dan verbeteren we ze. Zijn ze onvolledig, dan vullen we ze aan, eventueel met een verklaring van u. Notities met een mening of beoordeling herschrijven we niet, maar we voegen uw standpunt toe.

1.3 Wissing (art. 17 AVG). U kunt vragen uw gegevens te wissen, bijvoorbeeld als we ze niet meer nodig hebben, als u uw toestemming intrekt en er geen andere grond is, na een gegrond bezwaar, of als we ze onrechtmatig verwerkten. Gegevens die we wettelijk moeten bewaren, zoals facturen (7 jaar), of die we nodig hebben om een rechtsvordering in te stellen of ons te verdedigen, zoals een ondertekende overeenkomst, wissen we pas als die reden vervalt. We zeggen u dan welke gegevens we nog bewaren en waarom.

1.4 Beperking (art. 18 AVG). U kunt vragen dat we uw gegevens tijdelijk alleen nog bewaren en niet gebruiken, bijvoorbeeld zolang we nagaan of ze juist zijn of zolang we uw bezwaar onderzoeken, of als u ze nodig hebt voor een rechtsvordering terwijl wij ze niet meer nodig hebben.

1.5 Overdraagbaarheid (art. 20 AVG). Gegevens die u ons zelf gaf en die we op basis van uw toestemming of een overeenkomst geautomatiseerd verwerken, krijgt u in een gestructureerd,

gangbaar en machineleesbaar formaat, zoals CSV of JSON. Op uw verzoek sturen we ze rechtstreeks naar een andere organisatie, als dat technisch kan.

1.6 Bezwaar (art. 21 AVG). Verwerken we uw gegevens op basis van ons gerechtvaardigd belang, dan kunt u bezwaar maken om redenen die met uw situatie te maken hebben. We stoppen dan, tenzij we dwingende gerechtvaardigde gronden hebben die zwaarder wegen of de gegevens nodig hebben voor een rechtsvordering. Tegen direct marketing en zakelijke prospectie kunt u altijd bezwaar maken, zonder reden op te geven; dan stoppen we meteen en noteren we uw bezwaar, zodat we u niet opnieuw benaderen.

1.7 Intrekking van uw toestemming (art. 7.3 AVG). Gaf u toestemming, bijvoorbeeld voor de nieuwsbrief of voor een klantcase met uw logo of foto, dan kunt u die op elk moment intrekken. Wat we vóór de intrekking deden, blijft rechtmatig. Voor de nieuwsbrief volstaat ook de afmeldlink in elke mail.

1.8 Geen uitsluitend geautomatiseerde beslissingen (art. 22 AVG). U hebt het recht niet te worden onderworpen aan een beslissing die uitsluitend op geautomatiseerde verwerking berust en die rechtsgevolgen of een vergelijkbaar aanzienlijk effect voor u heeft. Ekoon neemt zulke beslissingen niet, ook niet met AI.

1.9 Klacht (art. 77 AVG). U kunt altijd klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (artikel 9).

Artikel 2. Hoe u een verzoek indient

2.1 Gebruik het formulier op deze pagina, mail naar privacy@ekoonict.be, schrijf naar Ekoon BV, ter attentie van privacy, Gladiolenstraat 23, 3510 Hasselt, of bel +32 493 82 99 15. Een mondeling of telefonisch verzoek bevestigen we schriftelijk.

2.2 U hoeft geen bepaald formulier of bepaalde woorden te gebruiken en de AVG niet te vermelden. Een vraag als "welke gegevens hebben jullie over mij?" of "haal mij uit jullie bestand" is een verzoek.

2.3 Help ons u snel te vinden: gebruik het e-mailadres dat u bij ons gebruikte, en vermeld als u die hebt een factuur-, offerte- of dossiernummer of de naam van uw bedrijf. Zeg ook zo concreet mogelijk welke gegevens of welke dienst uw verzoek betreft. Vraagt u inzage in alles, dan krijgt u alles.

2.4 Dient u een verzoek in voor iemand anders, bijvoorbeeld als advocaat, gevolmachtigde of ouder van een minderjarig kind, voeg dan een volmacht of een bewijs van uw hoedanigheid toe.

2.5 Een verkooppartner of freelancer van Ekoon die uw verzoek ontvangt, beantwoordt het niet zelf, maar bezorgt het uiterlijk de volgende werkdag aan privacy@ekoonict.be. De termijn loopt vanaf de ontvangst door Ekoon.

Artikel 3. Wat er na uw verzoek gebeurt

3.1 We registreren uw verzoek dezelfde dag en bevestigen de ontvangst binnen 3 werkdagen, met een referentie en de datum waarop u uiterlijk antwoord krijgt.

3.2 We antwoorden binnen een maand na ontvangst van uw verzoek (art. 12.3 AVG). Is uw verzoek

complex of krijgen we veel verzoeken, dan kunnen we die termijn met twee maanden verlengen. We laten u dat dan binnen de eerste maand weten, met de reden.

3.3 Is uw verzoek onduidelijk, dan vragen we binnen 3 werkdagen een verduidelijking. De termijn van een maand blijft lopen vanaf de ontvangst; we stellen onze vraag daarom meteen.

3.4 We zoeken in al onze systemen: het klantbeheer en de formulieren in ons platform, onze mailboxen en bestanden, ons facturatieplatform en de boekhouding, de nieuwsbrief, de herstellingsdossiers en de tickets. Waar nodig vragen we freelancers die met u werkten of zij nog gegevens hebben.

3.5 Kwam uw verzoek elektronisch binnen, dan antwoorden we elektronisch, tenzij u iets anders vraagt. Bevat het antwoord een kopie van uw gegevens, dan bezorgen we die veilig, bijvoorbeeld als versleuteld bestand of via een beveiligde downloadlink die na een tijd vervalt, met het wachtwoord via een ander kanaal.

3.6 In een kopie schermen we gegevens van andere personen af, net als informatie die bedrijfsgeheimen of de beveiliging van onze systemen zou prijsgeven, voor zover dat nodig is om hun rechten te beschermen (art. 15.4 AVG).

Artikel 4. Hoe we uw identiteit controleren

4.1 We controleren uw identiteit alleen als we redelijk twijfelen of u de persoon bent op wie de gegevens slaan (art. 12.6 AVG). Komt uw verzoek van het e-mailadres of telefoonnummer dat we al voor u hebben, of bent u aangemeld in ons klantportaal, dan is er meestal geen twijfel. Gebruiken we een e-mailadres voor de nieuwsbrief of prospectie, dan volstaat een verzoek vanaf datzelfde adres.

4.2 We vragen niet standaard een kopie van uw identiteitskaart. Is er twijfel, dan vragen we eerst informatie die we kunnen vergelijken met wat we al weten, bijvoorbeeld:

- een bevestiging vanuit het e-mailadres dat we al kennen, of een klik op een bevestigingslink;
- een factuur-, offerte- of dossiernummer;
- het merk en serienummer van een toestel dat bij ons in herstelling was;
- een terugbelverzoek naar het telefoonnummer dat we al hebben.

4.3 Volstaat dat niet en gaat het om gevoelige gegevens, dan kunnen we vragen een identiteitsbewijs te tonen, bij voorkeur tijdens een videogesprek of bij ons ter plaatse, zonder dat we een kopie maken. Stuurt u toch een kopie, scherm dan alles af behalve uw naam, de geldigheidsdatum en de uitgevende instantie: dus ook uw foto, rijksregisternummer, kaart- en chipnummer, nationaliteit, lengte en de machineleesbare zone. We controleren alleen naam en geldigheid en verwijderen de kopie meteen daarna, ook uit onze mailbox en prullenbak. In ons register noteren we alleen hoe en wanneer we uw identiteit bevestigden.

Artikel 5. Kosten en weigering

5.1 Een verzoek is gratis. Voor bijkomende kopieën bovenop de eerste kunnen we een redelijke vergoeding vragen op basis van de administratieve kosten (art. 15.3 AVG).

5.2 Is een verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig, bijvoorbeeld omdat het steeds wordt herhaald, dan kunnen we een redelijke vergoeding vragen of het verzoek weigeren (art. 12.5 AVG). We moeten dat kunnen aantonen en leggen u uit waarom.

5.3 Geven we geen of geen volledig gevolg aan uw verzoek, dan laten we u dat binnen een maand weten, met de redenen, en wijzen we u op uw recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit en naar de rechter te stappen (art. 12.4 AVG).

Artikel 6. Grenzen aan uw rechten

6.1 Uw rechten zijn belangrijk, maar niet onbeperkt. Zo kunnen we gegevens die we wettelijk moeten bewaren niet wissen, bijvoorbeeld facturen en boekhoudstukken (7 jaar), en bewaren we gegevens die we nodig hebben om een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of ons te verdedigen, zoals ondertekende overeenkomsten en hun handtekeningbewijs (10 jaar na het einde van de overeenkomst).

6.2 Het recht op overdraagbaarheid geldt alleen voor gegevens die u zelf gaf en die we op basis van uw toestemming of een overeenkomst geautomatiseerd verwerken, niet voor gegevens die we op basis van ons gerechtvaardigd belang of een wettelijke verplichting verwerken.

6.3 Gegevens in back-ups wissen we niet afzonderlijk: ze verdwijnen automatisch in de rotatie, binnen maximaal 90 dagen, en worden tot dan niet gebruikt. Zetten we een back-up terug, dan voeren we uw wissing opnieuw uit. Een onveranderbare kopie van een ondertekend document verdwijnt pas na afloop van de vergrendeling, die nooit langer duurt dan de bewaartermijn van dat document.

Artikel 7. Als Ekoon verwerker is voor een andere organisatie

7.1 Gaat uw verzoek over gegevens die we in opdracht van een klant verwerken, bijvoorbeeld in diens website, applicatie, klantportaal, AI-assistent of IT-omgeving, dan is die klant verantwoordelijk en beslist hij over uw verzoek.

7.2 We sturen uw verzoek dan binnen 2 werkdagen door naar de contactpersoon van die klant, met alle informatie die we hebben, en laten u weten aan welke organisatie we het bezorgden. We beantwoorden zo'n verzoek niet zelf inhoudelijk, tenzij de klant ons dat schriftelijk vraagt.

7.3 Vraagt de klant ons om technische hulp, zoals een export, een correctie of een verwijdering, dan voeren we die zo snel uit dat de klant de wettelijke termijn kan halen.

7.4 Gaat uw verzoek deels over gegevens van Ekoon zelf en deels over gegevens van een klant, dan antwoorden we zelf voor ons deel en sturen we het andere deel door.

Artikel 8. Wie we op de hoogte brengen

8.1 Verbeteren, wissen of beperken we uw gegevens, dan laten we dat weten aan wie we ze eerder bezorgden, tenzij dat onmogelijk is of onevenredig veel moeite kost (art. 19 AVG). Op uw vraag zeggen we u wie dat zijn.

8.2 Maakt u bezwaar tegen direct marketing, dan geven we dat ook door aan de verkooppartner die u eventueel aanbracht.

Artikel 9. Klacht en rechter

9.1 Bent u niet tevreden met ons antwoord, laat het ons dan eerst weten via privacy@ekoonict.be. U kunt ook klacht indienen bij de toezichthouder:

Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be, +32 2 274 48 00, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be

9.2 Woont of werkt u in een andere lidstaat van de EU, dan kunt u ook terecht bij de toezichthouder van dat land (art. 77 AVG). U kunt zich ook tot de rechter wenden (art. 79 AVG).

Artikel 10. Wat we met uw verzoek zelf doen

10.1 We gebruiken de gegevens uit uw verzoek alleen om het te behandelen en om te kunnen aantonen dat we dat correct en tijdig deden. We bewaren uw verzoek en ons antwoord 3 jaar na de afhandeling en verwijderen ze daarna. Meer daarover in de privacyverklaring (artikel 4.19) op www.ekoonict.be/privacy.