

## **PRIVACYBELEID - solved.Immo**

**Laatst bijgewerkt: 13 januari 2026**

**Belangrijke Juridische Kennisgeving:** Dit document is een template en dient als startpunt. Het is van cruciaal belang dat u dit privacybeleid laat controleren door een gekwalificeerde jurist om ervoor te zorgen dat het volledig voldoet aan de GDPR en andere toepasselijke wetgeving, alsook uw specifieke bedrijfsmodel. solved.Immo kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele juridische gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van deze niet-gecontroleerde tekst.

### **1. Algemeen**

solved.Immo BV ("Ons", "Wij" of "solved.Immo"), met maatschappelijke zetel te [Dahlialaan 7, B-3550 Heusden-Zolder, België], btw: in oprichting, vindt de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer uiterst belangrijk. Wij treden op als **verwerker** voor de gegevens die u als Klant op ons platform invoert, en als **verwerkingsverantwoordelijke** voor de gegevens die wij van u als Klant verzamelen om onze diensten te kunnen leveren.

Dit beleid is van toepassing op ons online platform, toegankelijk via <https://app.solved.immo> ("Platform"). Het beschrijft welke persoonsgegevens wij verzamelen en voor welke doeleinden wij deze verwerken.

Voor vragen omtrent uw privacy kan u terecht bij onze Functionaris voor Gegevensbescherming (DPO):

- **Naam:** Marc Mommen
- **E-mail:** info@solved.immo

### **2. Welke gegevens verwerken wij?**

#### **2.1. Als Verwerkingsverantwoordelijke (Gegevens van onze Klanten)**

Wanneer u zich registreert als Klant (rentmeester, eigenaar) of als gebruiker van een Klant, verzamelen wij de volgende gegevens:

- **Identificatiegegevens:** Naam, voornaam, bedrijfsnaam.
- **Contactgegevens:** E-mailadres, telefoonnummer, adres.
- **Facturatiegegevens:** Btw-nummer, bankrekeningnummer.
- **Technische gegevens:** IP-adres, browsertype, logbestanden bij gebruik van het Platform.

#### **2.2. Als Verwerker (Gegevens die u op het Platform plaatst of via een importtool aangeleverd worden)**

Als Klant bent u de verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die u op ons Platform invoert. Wij verwerken deze gegevens enkel in uw opdracht. Dit omvat, maar is niet beperkt tot:

- **Gegevens van Eigenaars:** Naam, contactgegevens, financiële gegevens.
- **Gegevens van Huurders:** Naam, contactgegevens, gezinssamenstelling, financiële gegevens, gegevens uit het huurcontract.
- **Gegevens van Uitvoerders:** Naam, contactgegevens, bedrijfsgegevens.
- **Contract- en eigendomsgegevens:** Details over huurcontracten, panden, betalingen, indexeringen en gerelateerde documenten.
- **Taakgegevens:** Beschrijving van taken, communicatie omtrent taken.
- **Documenten:** alle documenten opgeladen op het platform of via een importtool aangeleverd.

### 3. Doeleinden van de verwerking

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- **Levering van onze Diensten:** Het beheren van uw account, het operationeel houden van het Platform en het mogelijk maken van alle functionaliteiten (bv. contractbeheer, taakopvolging). De rechtsgrond hiervoor is de uitvoering van de overeenkomst.
- **Klantenbeheer en facturatie:** Het beheren van ons klantenbestand, het versturen van facturen en het opvolgen van betalingen. De rechtsgrond hiervoor is de uitvoering van de overeenkomst.
- **Communicatie:** Het versturen van dienstgerelateerde berichten (bv. over onderhoud, nieuwe features) en het beantwoorden van uw vragen via onze support. De rechtsgrond hiervoor is ons gerechtvaardigd belang.
- **Beveiliging en verbetering:** Het beveiligen van ons Platform tegen fraude en cyberaanvallen en het analyseren van het gebruik om onze Diensten te verbeteren. De rechtsgrond hiervoor is ons gerechtvaardigd belang.

### 4. Direct Marketing

- Wij kunnen uw contactgegevens gebruiken om u op de hoogte te houden van onze producten, updates, evenementen en andere relevante informatie. De rechtsgrondslag hiervoor is ons gerechtvaardigd belang, of in sommige gevallen, uw expliciete toestemming. U heeft te allen tijde het recht om kosteloos bezwaar te maken tegen deze vorm van marketing door een e-mail te sturen naar onze DPO of door de uitschrijflink in onze communicatie te gebruiken.

## 5. Delen van gegevens met derden (Subverwerkers)

Wij delen uw gegevens niet met derden voor commerciële doeleinden. Om onze Diensten te kunnen leveren, maken wij echter gebruik van gespecialiseerde derde partijen (subverwerkers). Wij hebben met deze partijen een verwerkersovereenkomst gesloten om de bescherming van uw gegevens te garanderen.

Onze belangrijkste subverwerkers zijn:

- **Microsoft Azure:** Voor de hosting van ons Platform en de opslag van data binnen de Europese Unie.
- **Maileroo:** Voor het versturen van transactionele e-mails (bv. notificaties, wachtwoordresets).
- **SMSTools: voor het versturen van smsen (login codes, meldingen van taken, documenten,...)**
- **OpenAI (ChatGPT):** Voor het aanbieden van optionele, door AI-ondersteunde functionaliteiten binnen het Platform.

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij verplicht zijn om persoonsgegevens door te geven op basis van een gerechtelijk bevel of om te voldoen aan dwingende wet- en regelgeving.

## 6. Doorgifte van gegevens buiten de EER

Het is mogelijk dat wij, via onze subverwerkers (zoals Microsoft Azure en OpenAI), uw persoonsgegevens doorgeven naar landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). In dergelijke gevallen zorgen wij ervoor dat er een passend beschermingsniveau wordt gegarandeerd door gebruik te maken van de door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen (Standard Contractual Clauses) of door ons te baseren op een adequaatheidsbesluit.

## 7. Cookies

Ons Platform gebruikt cookies om de gebruikerservaring te verbeteren. We gebruiken:

- **Functionele cookies:** Noodzakelijk voor de correcte werking van het Platform (bv. onthouden van uw login-sessie).
- **Analytische cookies:** (bv. Google Analytics) Helpen ons te begrijpen hoe gebruikers het Platform gebruiken, zodat we het kunnen verbeteren. Deze gegevens worden anoniem verwerkt.

U kunt uw browserinstellingen aanpassen om cookies te weigeren. Houd er rekening mee dat het Platform hierdoor mogelijk niet optimaal functioneert.

## 8. Opslagduur van uw gegevens

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze verzameld zijn.

- **Klantgegevens (als verwerkingsverantwoordelijke):** Worden bewaard zolang u Klant bent en tot 7 jaar na beëindiging van de overeenkomst om te voldoen aan wettelijke (boekhoudkundige) verplichtingen.
- **Data op het Platform (als verwerker):** Alle gegevens die u op het Platform invoert, worden verwijderd binnen 90 dagen na de beëindiging van uw overeenkomst, tenzij u zelf voor een eerdere verwijdering of export zorgt.

## 9. Uw rechten als betrokkene

U heeft op elk moment het recht om:

- **Inzage** te vragen in de persoonsgegevens die wij over u verwerken.
- **Rectificatie** te vragen van onjuiste of onvolledige gegevens.
- **Wissing** van uw gegevens te vragen ('recht om vergeten te worden').
- **Beperking** van de verwerking te vragen.
- **Bezwaar** te maken tegen de verwerking van uw gegevens.
- Uw gegevens in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verkrijgen (**dataportabiliteit**).

Voor gegevens waarvoor u de verwerkingsverantwoordelijke bent (bv. gegevens van huurders), bent u zelf het eerste aanspreekpunt om deze rechten uit te oefenen. solved.Immo zal u hierbij redelijke ondersteuning bieden.

Om uw rechten uit te oefenen, kunt u contact opnemen met onze DPO via [info@solved.immo]. Wij kunnen u vragen om uw identiteit te bewijzen.

Indien u van mening bent dat wij uw gegevens onrechtmatig verwerken, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA): Drukpersstraat 35, 1000 Brussel +32 (0)2 274 48 00 contact@apd-gba.be

## 10. Beveiliging

Wij nemen de beveiliging van uw gegevens zeer serieus en treffen passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang. Dit omvat onder meer versleuteling van data, toegangscontroles en regelmatige security-audits.

## 11. Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de schade die door een verwerking is veroorzaakt wanneer bij de verwerking niet is voldaan aan de verplichtingen van de GDPR. Wij zijn

niet aansprakelijk voor indirecte schade of schade die voortvloeit uit onrechtmatig gebruik door een derde aan wie wij de gegevens rechtmatig hebben verstrekt.

## **12. Wijzigingen aan dit beleid**

Wij kunnen dit privacybeleid te allen tijde wijzigen. De laatst gewijzigde versie wordt steeds op het Platform gepubliceerd. Bij belangrijke wijzigingen zullen wij u persoonlijk op de hoogte brengen.

## **13. Wettelijk verplichte openbaarmaking**

U erkent en geeft uitdrukkelijk de toestemming dat wij uw persoonsgegevens bekend mogen maken aan bevoegde politionele of gerechtelijke autoriteiten indien dit wettelijk vereist is.

## **14. Toepasselijk recht en bevoegdheid**

Dit privacybeleid wordt beheerst door het Belgische recht. Elk geschil met betrekking tot dit beleid valt onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement waar solved.Immo haar maatschappelijke zetel heeft.