

Privacyverklaring — Ona B.V.

Laatst bijgewerkt: 8 mei 2026

Ona hecht veel waarde aan jouw privacy. In deze verklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verwerken wanneer je het Ona-systeem (hardware, mobiele app en clouddienst) gebruikt, waarom wij dat doen, hoelang wij ze bewaren en welke rechten je hebt. Wij houden ons hierbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG / GDPR) en de Nederlandse Uitvoeringswet AVG.

1. Verantwoordelijke

De verwerkingsverantwoordelijke voor de hieronder beschreven verwerkingen is:

Ona B.V., handelend onder de naam Ona
Zandkampke 7
5221 GE 's-Hertogenbosch
KvK-nummer: 42039569
E-mail: contact@ona.eco

Voor vragen over deze privacyverklaring of over de manier waarop wij met jouw gegevens omgaan, kun je ons bereiken via bovenstaand e-mailadres.

2. Welke gegevens verwerken wij?

In het kort:

De Ona-app op jouw telefoon verzamelt zelf nauwelijks gegevens; hij stuurt alleen de instellingen die jij invoert door naar de cloud. De energie- en verbruiksgegevens komen van de Ona-hardware (de P1 Energy Hub bij je slimme meter), die rechtstreeks met onze cloud communiceert. Hieronder beschrijven we per categorie wat we precies verwerken en waar het vandaan komt.

2.1 Accountgegevens

Wanneer je een account aanmaakt in de Ona-app verwerken wij:

- e-mailadres en wachtwoord (veilig opgeslagen via een one-way hash, BCrypt);
- (optioneel) naam van je huishouden of installatie;
- accountvoorkeuren en taalinstellingen.

2.2 Instellingen die je via de app invoert

De app verzamelt zelf geen gebruiks-, gedrags- of locatiegegevens van je telefoon. De enige gegevens die de app naar onze cloud verstuurt zijn de instellingen die je zelf invoert om het systeem te configureren:

- comfortinstellingen: gewenste temperatuur, minimum/maximum-grenzen, dag- en nachtschema;
- optimalisatie-instellingen: type airconditioner (merk en model), type energiecontract (vast of dynamisch), eventuele extra kosten per kWh;
- systeemnaam (bijv. "Woonkamer") en pairing-keuzes;
- aan/uit- en mode-keuzes wanneer je handmatig bedient;
- snelkoppelingen "ik ga weg" en "ik ben thuis". Deze knoppen zetten het systeem direct op een energiebesparende of comfortgerichte stand. Het is geen aanwezigheidsregistratie: we gebruiken het signaal alleen om de optimizer aan te sturen en bewaren het niet als locatiegeschiedenis.

Deze instellingen worden gekoppeld aan jouw account en doorgestuurd naar jouw eigen Ona-hardware.

2.3 Tijdens de installatie van de hardware

Om de hardware te koppelen, gebruikt de app Bluetooth Low Energy (BLE) en leest hij — alleen op het moment van installatie — de naam van je WiFi-netwerk uit:

- ****Locatie-permissie (Android)****: Android vereist deze permissie om WiFi-netwerken te kunnen scannen. Wij gebruiken de locatie alleen om de naam van je WiFi-netwerk te tonen tijdens de installatie. Je locatie wordt niet opgeslagen en niet naar onze servers verstuurd.
- ****Bluetooth-permissie (iOS en Android)****: nodig om de Ona-hardware in installatie-modus te ontdekken en te koppelen.
- ****WiFi-naam (SSID) en WiFi-wachtwoord****: deze geef je tijdens installatie op. Ze worden uitsluitend versleuteld via Bluetooth (Espressif Security1, op basis van Curve25519 + AES) naar je Ona-apparaat gestuurd. Wij bewaren deze gegevens niet op onze servers. De WiFi-naam wordt kort lokaal op je telefoon onthouden zodat je tijdens herhaalde installatie niet alles opnieuw hoeft in te voeren.

2.4 Apparaat- en installatiegegevens (vanuit de hardware)

Voor het in gebruik nemen, monitoren en onderhouden van je hardware verwerken wij:

- unieke apparaat-identifiers van je Ona-hardware (zoals het MAC-adres en serienummer waaronder het apparaat zich aanmeldt bij onze cloud) en de firmware-versie;
- pairing- en provisioning-status;
- status van firmware-updates en herstarts.

Wij sturen het MAC-adres of serienummer van het apparaat niet actief als telemetrie door; deze waarden worden alleen gebruikt om jouw apparaat in onze cloud te herkennen.

2.5 Energie- en gebruiksgegevens (vanuit de hardware)

De P1 Energy Hub leest gegevens uit jouw slimme meter en stuurt deze naar onze cloud om de Dienst te kunnen leveren. Deze gegevens worden dus ****niet door de app**** verzameld, maar rechtstreeks door de hardware in jouw huis:

- vermogensverbruik en -teruglevering (in Watt, op interval-basis);
- cumulatieve verbruikswaarden van de slimme meter (kWh in/uit, dag/nacht);
- (indien beschikbaar) gas- en waterverbruik vanaf de M-Bus;
- afgeleide signalen zoals beschikbaar zonneoverschot;
- de AC-stuurcommando's (mode, setpoint, on/off) die de optimizer berekent en de daaruit volgende staat.

Deze gegevens hebben ****op zichzelf geen directe identificerende waarde****, maar worden in combinatie met je account beschouwd als persoonsgegevens. Wij verzamelen geen audio, geen video, en geen locatiegegevens van je telefoon.

2.5.1 Lokale opslag en overdracht van hardware

Een deel van de instellingen, configuraties, optimalisatiegegevens en historische energiegegevens van het Ona-systeem wordt lokaal opgeslagen op de Ona-hardware en/of via de cloud gekoppeld aan specifieke Ona-apparaten binnen jouw installatie.

Bij overdracht van een Ona-apparaat — bijvoorbeeld door verkoop, weggeven of vervanging — ben je zelf verantwoordelijk voor het ontkoppelen van het apparaat uit jouw account en, waar van toepassing, het uitvoeren van een fabrieksreset of het verwijderen van lokaal opgeslagen gegevens voordat het apparaat aan een derde wordt overgedragen.

Ona is niet verantwoordelijk voor gegevens of configuraties die toegankelijk blijven op hardware die zonder correcte ontkoppeling, reset of verwijdering van gegevens aan derden wordt overgedragen.

2.6 Technische en logbestanden

Voor diagnose, beveiliging en kwaliteitsverbetering verwerken wij:

- IP-adres van je app- en hardwareverbinding;
- tijdstip, type en resultaat van API- en MQTT-aanroepen;
- foutmeldingen en gebeurtenissen rond firmware-updates;
- type apparaat, besturingssysteem en app-versie.

De Ona-app maakt op dit moment ****geen gebruik van crash-reporting- of analyticsdiensten van derden**** (zoals Firebase Crashlytics, Sentry of Google Analytics). Mocht dit in de toekomst veranderen, dan wordt deze verklaring vooraf aangepast.

2.7 Communicatie en support

Wanneer je contact met ons opneemt (e-mail, support-formulier, chat) verwerken wij de gegevens die je ons toestuurt, inclusief de inhoud van je bericht en eventueel meegestuurde diagnostische gegevens.

2.8 Bestel- en betaalgegevens

Wanneer je een bestelling plaatst verwerken wij:

- naam, afleveradres en factuuradres;
- e-mailadres en telefoonnummer;
- bestelhistorie en factuurgegevens.

Betaalgegevens (zoals creditcardnummers of bankrekeninggegevens) worden verwerkt door onze betaaldienstverlener Mollie B.V.. Ona ontvangt zelf nooit volledige betaalgegevens.

3. Doelen en grondslagen

Doel	Verwerkte gegevens	Grondslag (AVG)
Account aanmaken en beheren	Accountgegevens	Uitvoering van de overeenkomst
Levering en aansturing van de Dienst	Apparaat- en energiegegevens	Uitvoering van de overeenkomst
Bestellingen en facturatie	Bestel- en betaalgegevens	Uitvoering van de overeenkomst / wettelijke plicht
Klantenservice	Communicatie	Uitvoering van de overeenkomst
Beveiliging en fraudepreventie	Technische logs	Gerechtvaardigd belang
Verbetering van het product (geaggregeerd / gepseudonimiseerd)	Energie- en gebruiksgegevens	Gerechtvaardigd belang
Direct marketing en nieuwsbrief	E-mailadres	Toestemming (opt-in)
Voldoen aan wettelijke verplichtingen (bv. fiscale bewaarplicht)	Bestel- en factuurgegevens	Wettelijke verplichting

Voor verwerkingen op basis van toestemming geldt dat je deze toestemming op elk moment kunt intrekken via de instellingen in de app of via een verzoek aan ons.

4. Met wie delen wij gegevens?

Wij verkopen jouw gegevens niet en delen ze alleen wanneer dit noodzakelijk is voor de hierboven genoemde doelen. Wij maken gebruik van zorgvuldig geselecteerde verwerkers, waaronder:

- **Hosting- en e-mailprovider**: Behosted.nl (gevestigd in Nederland) — voor het hosten van onze servers, database, zakelijke e-mail en het versturen van transactionele e-mail (zoals registratie- en wachtwoord-reset-mails) via SMTP.
- **IoT-platform**: ThingsBoard — voor de verwerking van apparaatdata, telemetrie en commando's.
- **Betaaldienstverlener**: Mollie B.V. — voor het afhandelen van betalingen.
- **Verzendpartner**: PostNL en/of DHL — uitsluitend de NAW-gegevens die nodig zijn voor het bezorgen van bestellingen.

Met al deze partijen zijn (of worden vóór livegang) verwerkersovereenkomsten gesloten conform de AVG.

Daarnaast kunnen wij gegevens delen met overheidsinstanties wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

5. Doorgifte buiten de EER

De persoonsgegevens van Kopers worden uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt; onze hosting en IoT-backend draaien bij Behosted.nl in Nederland en Mollie verwerkt betaalgegevens binnen de EER. Indien in de toekomst een verwerker gegevens buiten de EER zou verwerken, gebeurt dit uitsluitend op basis van een passend beschermingsniveau, zoals een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of de standaard contractuele bepalingen (SCC's), en informeren wij hierover in deze verklaring.

6. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld:

- **Accountgegevens**: zolang je account actief is, plus 6 maanden na verwijdering voor administratieve afhandeling.
- **Energie- en apparaatdata**: zolang je het Ona-systeem actief gebruikt. Gedetailleerde, op individuele meetpunten herleidbare meetdata wordt uiterlijk na 24 maanden geaggregeerd of geanonimiseerd. We werken er actief naar deze termijn op termijn te verkorten naar 12 maanden.
- **Bestel-, factuur- en betaalgegevens**: 7 jaar (wettelijke fiscale bewaarplicht).
- **Supportcommunicatie**: maximaal 3 jaar na afhandeling.
- **Technische logs**: maximaal 12 maanden.
- **Marketinggegevens**: tot je uitschrijft of je toestemming intrekt.

7. Beveiliging

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om jouw gegevens te beschermen tegen verlies, misbruik of ongeautoriseerde toegang, waaronder:

- versleutelde verbindingen (TLS) tussen app, hardware en cloud;
- versleuteld opslaan van wachtwoorden (hashing met salt);
- toegangscontrole en logging op onze servers;
- regelmatige beveiligingsupdates (Over-The-Air) van firmware en software;
- segmentatie van productie- en testomgevingen;
- beperkte toegang tot persoonsgegevens binnen ons team op need-to-know basis.

Mocht er ondanks deze maatregelen toch een datalek optreden, dan handelen wij conform onze meldplicht aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien vereist, aan de betrokkenen.

8. Jouw rechten

Onder de AVG heb je de volgende rechten ten aanzien van jouw persoonsgegevens:

- ****Recht op inzage**** in welke gegevens wij van je verwerken.
- ****Recht op rectificatie**** van onjuiste of onvolledige gegevens.
- ****Recht op verwijdering**** ("vergetelheid") wanneer de gegevens niet langer nodig zijn of de verwerking onrechtmatig is.
- ****Recht op beperking**** van de verwerking.
- ****Recht op dataportabiliteit****: je kunt jouw gegevens in een machineleesbaar formaat ontvangen of laten doorsturen aan een andere partij.
- ****Recht van bezwaar**** tegen verwerkingen op basis van een gerechtvaardigd belang of voor direct marketing.
- ****Recht om toestemming in te trekken**** voor verwerkingen die op toestemming zijn ebaseerd, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van verwerkingen vóór die intrekking.

Een verzoek kun je indienen via contact@ona.eco. Wij reageren binnen één maand. Om misbruik te voorkomen kunnen wij je vragen om je identiteit te bevestigen.

Ben je het oneens met de manier waarop wij met jouw gegevens omgaan, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>).

9. Cookies

Onze website gebruikt functionele en analytische cookies. Functionele cookies zijn nodig voor de werking van de website en plaatsen wij zonder toestemming. Voor analytische en eventuele tracking-cookies vragen wij eerst je toestemming via de cookiebanner. Voor meer informatie verwijzen wij naar onze separate cookieverklaring op de website.

10. Geautomatiseerde besluitvorming

Het Ona-systeem stuurt op basis van energieprijzen, zonneoverschot en comfortinstellingen jouw airconditioner aan. Dit betreft een geautomatiseerd proces, maar leidt ****niet tot juridische gevolgen of vergelijkbaar significante effecten**** in de zin van artikel 22 AVG. Je kunt de automatische sturing op elk moment uitschakelen via de app.

11. Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld naar aanleiding van wetswijzigingen of nieuwe functionaliteit. De meest actuele versie is altijd beschikbaar in de app en op onze website. Bij wezenlijke wijzigingen informeren wij je actief via e-mail en/of een melding in de app.