

INCIDENCE

FROM RESEARCH TO STRATEGY



Algemene voorwaarden

V4 28.04.26



1. ALGEMEEN

1.1. Definities

- De term "Bedrijf" verwijst naar INCIDENCE SRL.
- De term "Klant" verwijst naar alle organisaties, bedrijven of personen die een dienst van INCIDENCE SRL kopen of willen kopen.
- De term "Opdracht" verwijst naar elke dienst, van welke aard dan ook, die door INCIDENCE wordt uitgevoerd op verzoek van een Klant of prospect.
- De term "Interview" verwijst naar elke methode die door INCIDENCE wordt aangewend om informatie te verzamelen bij een Respondent.
- De term "Respondent" verwijst naar elke natuurlijke persoon of rechtspersoon van wie informatie wordt verzameld in het kader van een Opdracht, ongeacht of deze zich daarvan bewust is of niet.
- De term "Onderaannemer" verwijst naar alle organisaties (natuurlijke personen of rechtspersonen) die door INCIDENCE zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de Opdracht.

1.2. Basisprincipes

- Tenzij anders vermeld, zijn deze contractuele voorwaarden volledig van toepassing op alle offertes van INCIDENCE SRL. Deze worden geacht door de Klant te zijn aanvaard vanaf het moment van de offerteaanvraag en/of de goedkeuring van het voorstel.
- De Klant en het Bedrijf komen overeen dat alle werkzaamheden zullen worden uitgevoerd in overeenstemming met de gedragscodes van ESOMAR en dat de door ESOMAR vastgestelde regels en de Belgische wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens zullen worden nageleefd.
- De door Incidence uitgevoerde opdracht zal rechtmatig, eerlijk, integer en objectief worden uitgevoerd, en zal bovendien worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende wetenschappelijke principes.
- De Opdrachten mogen geen misbruik maken van het vertrouwen van de Respondenten, noch hun gebrek aan kennis of onwetendheid misbruiken.
- Het Bedrijf neemt alle redelijke voorzorgsmaatregelen om ervoor te zorgen dat de Respondenten geen nadeel of schade ondervinden die rechtstreeks voortvloeit uit hun deelname aan het onderzoek.
- De Respondenten nemen in alle fasen vrijwillig deel en in geen geval mogen ze misleid worden tot deelname. INCIDENCE verbindt zich ertoe zich onmiddellijk voor te stellen en de doelstellingen van het onderzoek en de identiteit van de Klant bekend te maken, voor zover dit de hoofddoelstellingen van de Opdracht niet schaadt.
- INCIDENCE werkt volledig transparant en zorgt ervoor dat de Klant over alle technische details van de uitgevoerde Opdracht beschikt.

2. EIGENDOM

2.1. De offertes

De offertes of andere voorstellen voor Opdrachten blijven het exclusieve eigendom van INCIDENCE, ongeacht of ze schriftelijk of mondeling worden overgemaakt. Ze mogen dan ook in geen geval geheel of gedeeltelijk door de Klant worden overgenomen of voor andere doeleinden worden gebruikt dan de directe samenwerking tussen de Klant en het Bedrijf.

2.2. Het materiaal

Al het materiaal dat door de Klant wordt verstrekt voor de uitvoering van de Opdracht blijft eigendom van de Klant en mag alleen worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de Opdracht.

2.3. De gegevens en resultaten

Alle informatie die in het kader van de Opdracht wordt verzameld, evenals de resultaten van de analyses, zijn het exclusieve eigendom van de Klant. INCIDENCE blijft eigenaar van de analysemethoden en van de rapportagetools die in het kader van het onderzoek worden ingezet. In



het geval van publicatie van de resultaten in de pers of elders, zal de Klant ervoor zorgen dat het Bedrijf als bron wordt vermeld.

3. GEGEVENSBESCHERMING EN VERTROUWELIJKHEID

3.1. Privacybeleid en eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Alle door INCIDENCE verzamelde gegevens worden verwerkt met strikte inachtneming van de vertrouwelijkheidsregels:

- de Klant heeft geen toegang tot de persoonsgegevens van de Respondent, tenzij deze daar uitdrukkelijk (mondeling of schriftelijk) toestemming voor heeft gegeven. In dat geval worden deze gegevens door het Bedrijf verzameld en via een beveiligde verbinding aan de Klant doorgegeven. Het Bedrijf verbindt zich ertoe deze gegevens te vernietigen zodra de Opdracht is afgerond. De Klant behoudt zich het recht voor om deze gegevens te archiveren.
- De persoonsgegevens van de Respondenten worden gescheiden van de onderzoeksresultaten bewaard.
- De Respondent kan te allen tijde de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en die worden verwerkt, controleren of om wijziging ervan verzoeken indien deze onvolledig of onnauwkeurig blijken te zijn.
- Tenzij de Respondent hier uitdrukkelijk mee instemt, mag de Klant geen rechtstreeks contact met hem opnemen naar aanleiding van het onderzoek, noch om de resultaten van het onderzoek te bespreken, noch in bredere zin als commerciële benadering.
- INCIDENCE verbindt zich ertoe om geen gegevens die door de Klant zijn verstrekt (lijsten of materiaal) te bewaren na afronding van de Opdracht.

De verwerking van persoonsgegevens die INCIDENCE in het kader van de Opdracht uitvoert, wordt beschreven in Bijlage 1 bij deze Algemene voorwaarden. INCIDENCE voert deze gegevensverwerking uit namens haar Klanten in de hoedanigheid van verwerker.

3.2. Beveiliging van de verwerking

INCIDENCE verbindt zich ertoe passende beveiligingsmaatregelen te nemen om ongeoorloofde toegang tot, manipulatie of openbaarmaking van persoonsgegevens te voorkomen.

3.3. De aanwezigheid van de Klant bij Interviews

De Klant heeft het recht om bepaalde Interviews bij te wonen, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De Klant die een Interview fysiek bijwoont of vanop afstand volgt, moet zich vooraf als zodanig laten voorstellen aan de Respondent.
- De Respondent moet duidelijk worden geïnformeerd dat de Klant het Interview mee volgt.
- De Klant die Interviews wil bijwonen, moet INCIDENCE hiervan twee (2) dagen op voorhand op de hoogte stellen zodat aan alle vereisten inzake vertrouwelijkheid en praktische organisatie kan worden voldaan.
- De Klant mag de gegevens die in het kader van focusgroepen of interviews en de organisatie ervan zijn verzameld, in geen geval gebruiken voor andere doeleinden dan het oorspronkelijke doel van het onderzoek.
- De Klant die Interviews bijwoont, wordt geacht kennis te hebben genomen van de documentatie met betrekking tot de ESOMAR-richtlijnen en de Belgische privacywetgeving en stemt ermee in deze na te leven. De Klant is verplicht het Bedrijf schadeloos te stellen in geval van verlies, kosten of aansprakelijkheid die voortvloeien uit het niet naleven van deze voorschriften.
- In geval van geluids- of video-opnames mogen deze niet worden gedeeld of verspreid zonder schriftelijke toestemming van alle Respondenten. Bijgevolg kan INCIDENCE niet garanderen dat alle geluids- en video-opnames aan het einde van de Opdracht worden overhandigd. In elk geval mag de Klant de Respondenten hierop niet identificeren (contactgegevens worden verborgen).



4. AANSPRAKELIJKHEID

4.1. De algemene aansprakelijkheid van het Bedrijf

Het Bedrijf is volledig verantwoordelijk voor alle werkzaamheden die in verband met de Opdracht worden uitgevoerd, met inbegrip van elk deel van deze Opdracht dat zou zijn uitbesteed.

Het Bedrijf verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de kwaliteit van de geleverde diensten te waarborgen.

4.2. Het door de Klant aangeleverde materiaal

De Klant is als enige wettelijk verantwoordelijk voor de inhoud van het aangeleverde materiaal en is tevens verantwoordelijk voor de kwaliteit van dit materiaal.

De Klant verbindt zich ertoe alle informatie die nodig is voor een correcte en veilige behandeling van het aangeleverde materiaal schriftelijk te verstrekken.

Het Bedrijf verbindt zich ertoe het materiaal met de grootste zorg te behandelen en alles in het werk te stellen om het niet te beschadigen. Het Bedrijf kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ontstaat bij normaal gebruik van het materiaal in het kader van het project of voor onopzettelijke schade door welke derde dan ook.

De Klant verbindt zich ertoe het Bedrijf alle informatie te verstrekken die nodig is voor de goede uitvoering van de Opdracht. Het Bedrijf kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten of nalatigheden die te wijten zijn aan een gebrek aan informatie bij de Klant.

4.3. Onderaanneming

Het Bedrijf verbindt zich ertoe de Klant op de hoogte te brengen in geval van gedeeltelijke of volledige onderaanneming tijdens de uitvoering van de Opdracht, met uitzondering van het invoeren en verzamelen van gegevens.

Een offerte kan met naam naar een Onderaannemer verwijzen. De Klant verbindt zich ertoe geen rechtstreeks contact op te nemen met deze Onderaannemer en het Bedrijf kan, indien het dit nodig acht, vrij beslissen om van Onderaannemer te veranderen.

4.4. Analyse en interpretatie van de resultaten

*Het Bedrijf kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de acties, maatregelen of andere gevolgen die de Klant naar aanleiding van de Opdracht onderneemt. De aanbevelingen en samenvattingen in het rapport zijn te goeder trouw opgesteld en binden het Bedrijf op geen enkele wijze met betrekking tot het gebruik dat de **Klant** ervan kan maken.*

4.5. Fouten

Het Bedrijf kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade, van welke aard dan ook, die verband houdt met interpretatiefouten van de Klant.

Het Bedrijf kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van storingen of tijdelijke moeilijkheden bij de toegang tot online gepubliceerde informatie.

Indien er een fout wordt vastgesteld bij de uitvoering van het onderzoek, dient de Klant het Bedrijf hiervan zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte te stellen, waarna het Bedrijf deze op eigen kosten zo spoedig mogelijk zal corrigeren.



4.6. Naleving van het tijdsschema

Het tijdschema in het voorstel is indicatief en moet altijd worden bevestigd bij bestelling van de Opdracht.

Het Bedrijf zal alles in het werk stellen om de Opdracht binnen de overeengekomen termijnen te voltooien, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van vertragingen die buiten de wil van het Bedrijf liggen, ongeacht of deze vertragingen rechtstreeks toe te schrijven zijn aan de Klant (goedkeuring van documenten, beschikbaarheid voor vergaderdata, enz.), aan de Respondent (beschikbaarheid voor Interviews, enz.) of het gevolg zijn van overmacht.

4.7. Naleving van de steekproefgrootte

De vermelde steekproefgroottes zijn slechts schattingen en een afwijking tot 10% wordt als aanvaardbaar beschouwd. Er wordt geen prijsaanpassing toegepast wanneer de afwijking van de verwachte steekproefgrootte niet meer dan 10% bedraagt.

In het specifieke kader van focusgroepen verbindt INCIDENCE zich ertoe een bepaald aantal deelnemers te werven. Het Bedrijf kan niet aansprakelijk worden gesteld indien het aantal deelnemers lager is dan het verwachte aantal. De focusgroep wordt ook bij een lager aantal deelnemers als geldig beschouwd.

INCIDENCE heeft een inspanningsverplichting voor het rekruteren van Respondenten en geen resultaatsverplichting. Het Bedrijf verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen, zoals voorzien in het voorstel, om de doelgroep te bevragen, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld mocht dit niet lukken. Er kan dan ook geen enkel verhaal tegen INCIDENCE worden ingesteld.

5. PRIJZEN EN TERMIJNEN

5.1. Valuta en kosten

Tenzij anders vermeld, zijn alle bedragen in euro's, exclusief btw en zonder bankkosten. Eventuele bemiddelingskosten zijn nooit in het voorstel inbegrepen.

5.2. Factureringsvoorwaarden

De factureringsvoorwaarden zijn als volgt: 60% van het bedrag bij de bestelling en het saldo bij de overhandiging van het rapport.

Een voorschot van minstens 40% wordt gevraagd vóór de levering van resultaten in de volgende gevallen:

- De Klant is gevestigd buiten België
- Het gaat om de eerste samenwerking tussen INCIDENCE en deze Klant

5.3. Termijnen

Elke factuur waartegen niet binnen acht (8) dagen na de factuurdatum per aangetekende brief bezwaar is gemaakt, wordt geacht door de Klant te zijn aanvaard.

Facturen zijn netto betaalbaar, zonder korting, binnen dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum.

Bij niet-betaling van de factuur binnen de hierboven vermelde termijnen is vanaf de vervaldatum, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een verwijlinterest van 1% per begonnen maand verschuldigd, evenals een schadebeding van 10% per jaar op het totale factuurbedrag, met een minimum van 50,00 EUR.



6. BEËINDIGING VAN DE OPDRACHT

6.1. Overmacht

Geen van beide partijen is jegens de andere partij aansprakelijk voor niet-nakoming of vertragingen in de nakoming die het gevolg zijn van het optreden van een geval van overmacht zoals dat gewoonlijk in de rechtspraak wordt erkend (arbeidsconflict, brand, oorlog...). Elk geval van overmacht dat zich voordoet na het sluiten van de overeenkomst moet onmiddellijk en schriftelijk aan de andere partij worden gemeld, zowel bij het ontstaan ervan als bij het einde ervan. Het optreden van een van deze omstandigheden ontslaat beide partijen van elke aansprakelijkheid.

6.2. Eenzijdige beëindiging door de Klant

Na ontvangst van een schriftelijke aanvaarding (e-mail of brief) van het voorstel en in geval van beëindiging van de Opdracht op initiatief van de Klant, verbindt deze zich ertoe alle kosten van het Bedrijf te dragen en het Bedrijf te vergoeden voor een bedrag van minimaal 65% van het totale bedrag van de Opdracht. Deze beëindigingskosten zijn van toepassing in geval van ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van de Klant of bij het uitblijven van een reactie op de verschillende pogingen tot contact van het Bedrijf gedurende meer dan 30 dagen.

7. NIET-AFWERVING EN NIET-AANWERVING VAN PERSONEEL

De Klant en het Bedrijf verbinden zich ertoe om gedurende de volledige looptijd van de Opdracht en gedurende twee (2) jaar na afloop ervan geen personeel dat aan de Opdracht heeft meegewerkt, af te werven of aan te werven.

8. REFERENTIE

Tenzij anders overeengekomen, mag het Bedrijf de Klant als commerciële referentie vermelden, zowel op zijn website als in offertes.

Indien de titel of het onderwerp van de Opdracht wordt gepubliceerd, verbindt INCIDENCE zich ertoe vooraf toestemming te vragen aan de Klant.

9. GESCHILLEN

*Bij geschillen, en indien een minnelijke oplossing niet mogelijk blijkt, is de Ondernemingsrechtbank Waals-Brabant, afdeling Nijvel, bevoegd.
Deze voorwaarden en overeenkomsten worden beheerst door het Belgische recht.*



Bijlage 1 – Bescherming van persoonsgegevens

1. Voorwerp

INCIDENCE verwerkt persoonsgegevens (hierna: Gegevens) voor rekening van haar Klanten, in het kader van de dienstverlening, namelijk het uitvoeren van enquêtes.

INCIDENCE treedt daarbij op als verwerker voor haar Klanten. Bijlage 1 bij deze Algemene voorwaarden heeft betrekking op deze gegevensverwerkingen.

De Klant is dus de Verwerkingsverantwoordelijke voor alle gegevensverwerkingen die aan INCIDENCE worden toevertrouwd. Wij verwijzen u daarom ook naar het privacybeleid van elk van onze Klanten voor meer informatie over deze gegevensverwerkingen.

Deze bijlage bij de Voorwaarden heeft tot doel de gegevensverwerkingen te beschrijven die door INCIDENCE worden uitgevoerd voor rekening van haar Klanten en de respectieve rechten en plichten van de partijen met betrekking tot de gegevensverwerking in het kader van de huidige samenwerking af te bakenen.

In het kader van hun contractuele relaties verbinden de partijen zich ertoe de geldende regelgeving inzake gegevensverwerking na te leven, en in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") en de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

2. Definities

Tenzij anders bepaald, moeten de begrippen en termen in deze bijlage worden geïnterpreteerd zoals gedefinieerd in de AVG.

3. Doeleinden van de verwerking

De doeleinden en middelen van de verwerking worden bepaald door de Klant. INCIDENCE verbindt zich ertoe de gegevens uitsluitend te verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Algemene voorwaarden en volgens de instructies van de Klant, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

De aard van de verwerkingsactiviteiten met betrekking tot de Gegevens omvat: het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, bewaren, raadplegen en gebruiken.

De doeleinden van de verwerking die door de Klant aan INCIDENCE zijn toevertrouwd, zijn de volgende:

- Het uitvoeren van enquêtes en opiniepeilingen.*
- Organisatie van wedstrijden.*
- Uitnodiging tot deelname aan focusgroepen of interviews.*

Indien INCIDENCE, in strijd met deze Overeenkomst, de doeleinden en middelen van een of meer Verwerkingsactiviteiten bepaalt, wordt INCIDENCE beschouwd als Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot deze activiteiten.

4. Soorten persoonsgegevens en categorieën van betrokkenen

INCIDENCE verwerkt namens de Klant de gegevens die nodig zijn voor het leveren van de afgenomen diensten. De gegevens die worden verzameld in het kader van het uitvoeren van enquêtes en opiniepeilingen worden in principe geanonimiseerd.

De volgende soorten persoonsgegevens worden verwerkt:

- Persoonlijke identificatiegegevens (naam, voornaam, regio, postcode...).*



- Elektronische identificatiegegevens (e-mailadres).
- Demografische gegevens (leeftijd, geslacht...).
- Opleidingsachtergrond en kwalificaties (opleidingsniveau/diploma, rijbewijs...).
- Beroepsactiviteiten (beroep...).
- Salarisgegevens (inkomen...).
- Leefgewoonten (type woning...).
- Gegevens over huishoud- of gezinsleden (gezinssamenstelling, aantal kinderen, leeftijd van de kinderen...).
- Informatie over het betreffende product/de betreffende dienst.
- Vragen over tevredenheid (met betrekking tot de relatie met de leverancier...).
- Vragen over de algemene perceptie (met betrekking tot de perceptie van een stad, de gezinssituatie, persoonlijke ervaringen (bijvoorbeeld aanranding...)).
- Gevoelige informatie verzameld voor een specifiek onderzoek/enquête (bv. beperking).
- Beoordeling van een verkoper, diens gedrag of een specifieke situatie die de Respondent heeft ervaren.
- Kennis en perceptie die mensen hebben van merken, relatie met merken...
- Perceptie die mensen hebben van prijzen voor consumptiegoederen, criteria voor de keuze van consumptiegoederen...
- Informatie over reisgewoonten en andere gedragskenmerken.
- Sector, omvang, relaties met sociaal secretariaat of banken...
- Andere specifieke informatie die wordt verzameld afhankelijk van het onderzoek/de enquête.

De categorieën van betrokkenen bij de gegevensverwerking zijn de Respondenten, de personen die in het kader van enquêtes en peilingen worden bevraagd.

5. De rechten en plichten van de verwerkingsverantwoordelijke

De Klant is ervoor **verantwoordelijk** dat de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt in overeenstemming met de AVG (zoals bepaald in Artikel 24 van de AVG) en met de toepasselijke bepalingen van de EU of de lidstaten inzake gegevensbescherming.

De Klant **heeft het recht en de plicht** om beslissingen te nemen over de doeleinden en middelen van de verwerking van persoonsgegevens.

De Klant moet er met name voor zorgen dat de verwerking van de **persoonsgegevens** die INCIDENCE moet uitvoeren, op een wettelijke grondslag berust.

De Klant **kan** gedurende de gehele **looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst te allen tijde aanvullende, gedocumenteerde instructies geven**. Deze instructies moeten altijd worden gedocumenteerd.

6. Rechten en plichten van de verwerker

INCIDENCE verbindt zich ertoe:

- a) Uitsluitend de persoonsgegevens te verwerken die **strikt noodzakelijk, toereikend en relevant** zijn voor de correcte en volledige uitvoering van de diensten die namens de Klant moeten worden verricht of ter nakoming van de wettelijke verplichtingen.
- b) Te controleren of de persoonsgegevens **juist** zijn, en zich ertoe te verbinden deze bij te werken, aan te vullen, te corrigeren en te wissen, ook op verzoek van de Klant.
- c) De Klant **bijstaan** en met hem samenwerken in geval van **verzoeken** van de bevoegde autoriteiten of de betrokken personen om te voldoen aan de verplichtingen die zijn vastgelegd in de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. Daartoe stelt INCIDENCE de Klant onverwijld in kennis van elk verzoek dat is ontvangen van de betrokken personen en/of de bevoegde autoriteiten. INCIDENCE geeft zelf geen gevolg aan dit verzoek, tenzij de Klant hiertoe toestemming heeft gegeven.



- d) **De Klant bijstaan** bij het uitvoeren van **gegevensbeschermingseffectbeoordelingen** en het voorafgaande overleg met de bevoegde autoriteiten, zoals bepaald in de Artikelen 35 en 36 van de AVG.
- e) **De Klant bijstaan en met hem samenwerken** in geval van **een inbreuk op persoonsgegevens**, in het bijzonder overeenkomstig de bepalingen van Punt 9 hieronder.
- f) Een **register** bijhouden **van de verwerkingsactiviteiten** die namens de Klant worden uitgevoerd, overeenkomstig de bepalingen van Artikel 30.2 van de AVG.
- g) **De Klant alle informatie ter beschikking stellen die nodig is** om de naleving van de verplichtingen van de AVG aan te tonen en audits, met inbegrip van inspecties, door de Klant of een andere door de Klant aangestelde auditor mogelijk te maken en te vergemakkelijken, en dit overeenkomstig Artikel 28.3.h van de AVG. INCIDENCE verbindt zich ertoe de Klant toegang te verlenen tot zijn bedrijfsruimten, mits dit ten minste tien (10) dagen van tevoren wordt aangekondigd.
- h) Zorgen **voor de volledige geheimhouding van de persoonsgegevens** die in het kader van de verwerkingen zijn ontvangen of verzameld, absolute vertrouwelijkheid met betrekking tot deze gegevens waarborgen en de personen die bevoegd zijn om deze te verwerken (werknemers, verdere verwerkers, enz.) verplichten om deze vertrouwelijkheid na te leven.
- i) Ervoor zorgen dat er een kader en een interne organisatie wordt gecreëerd die **de toegang tot de betreffende gegevens beperkt** tot het personeel dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de verwerking.
- j) **Het personeel bewust maken** van de bescherming van persoonsgegevens.
- k) De AVG-beginselen **van gegevensbescherming door ontwerp** (Privacy by Design) en **gegevensbescherming door standaardinstellingen** naleven.
- l) Een **functionaris voor gegevensbescherming** aan te wijzen indien aan de voorwaarden van Artikel 37 van de AVG is voldaan. De functionaris voor gegevensbescherming van INCIDENCE is GDPR AGENCY SRL (deze kan worden gecontacteerd op het adres 6, Chemin du Cyclotron – 1348 Louvain-la-Neuve of dpo@incidence.be). INCIDENCE verbindt zich ertoe deze binnen 24 uur op de hoogte te brengen van elke wijziging.

INCIDENCE **verbindt zich ertoe uitsluitend te handelen op basis van Gedocumenteerde Instructies van de Klant** en passende maatregelen te nemen om te waarborgen dat geen enkele natuurlijke persoon die onder zijn gezag handelt en toegang heeft tot de Gegevens, deze verwerkt, behalve op basis van gedocumenteerde instructies, tenzij hij daartoe verplicht is krachtens het recht van de Europese Unie of het recht van een lidstaat; evenals om de persoonsgegevens uitsluitend te verwerken voor het **specifieke doel** of de **specifieke doelen** van de verwerking, zoals gedefinieerd in deze Voorwaarden.

INCIDENCE stelt de Klant onmiddellijk op de hoogte indien het van mening is dat een door de Klant gegeven instructie een inbreuk vormt op de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Alle instructies, richtlijnen, e-mailcorrespondentie, technische gegevens, protocollen, toegangscodes, schema's, plannen, normen, enz. die door het personeel van de Klant aan INCIDENCE worden toevertrouwd in het kader van de uitvoering van de Verwerking, vormen **de Gedocumenteerde Instructies**.

De **Gedocumenteerde Instructies zijn vertrouwelijk** en vormen een Bedrijfsgeheim van de Klant. Als zodanig worden ze gelijkgesteld met elke vorm van vertrouwelijke informatie die eventueel in het Contract of in een bestaande of toekomstige geheimhoudingsovereenkomst (NDA) wordt beschreven.

INCIDENCE verbindt zich ertoe de Gedocumenteerde Instructies te verzamelen en in een intern dossier vast te leggen. Daarnaast verbindt INCIDENCE zich ertoe deze Gedocumenteerde Instructies te analyseren en de Klant zo snel mogelijk op de hoogte te stellen in geval van een afwijking of een duidelijke onverenigbaarheid tussen Gedocumenteerde Instructies, doeleinden, andere gedocumenteerde instructies of de AVG.

In geval van een duidelijke onverenigbaarheid schort INCIDENCE de verwerking op na de Klant hiervan op de hoogte te hebben gesteld en wacht het op nieuwe Gedocumenteerde Instructies.



Indien INCIDENCE krachtens het recht van de Europese Unie of het recht van de lidstaat waaraan het onderworpen is, **verplicht is tot een verwerking van Gegevens die niet in overeenstemming is** met de instructies van de Klant of daarin niet is voorzien, **verbindt INCIDENCE zich ertoe de Klant van deze wettelijke verplichting op de hoogte te stellen vóór de Verwerking**, tenzij het betrokken recht een dergelijke informatie verbiedt om dwingende redenen van algemeen belang.

Indien de verwerking betrekking heeft op **gevoelige gegevens** (persoonsgegevens waaruit de raciale of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuigingen of het lidmaatschap van een vakbond, alsmede genetische gegevens of biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een natuurlijke persoon, gegevens betreffende de gezondheid of gegevens betreffende het seksuele leven of de seksuele geaardheid van een natuurlijke persoon, of gegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen), past INCIDENCE specifieke beperkingen en/of aanvullende waarborgen toe.

7. Subverwerkers

De Klant erkent zijn algemene toestemming te geven aan INCIDENCE om een beroep te doen op Subverwerkers om bepaalde verwerkingsactiviteiten uit te voeren die nodig zijn voor de levering van de diensten die namens de Klant worden uitgevoerd en die zijn beschreven in de door de Klant ondertekende bestelbon.

INCIDENCE verstrekt de Klant een lijst van haar Subverwerkers, met vermelding van hun identiteit en voornaamste contactgegevens. INCIDENCE verbindt zich ertoe om proactief, schriftelijk en op volledig transparante wijze elke wijziging in deze lijst mee te delen, en dit ten minste dertig (30) dagen op voorhand; zodat de Klant voldoende tijd heeft om zich tegen deze wijzigingen te verzetten vóór de inschakeling van de Subverwerker(s).

INCIDENCE dient bovendien:

- a) Ervoor te zorgen dat de Subverwerkers garanties bieden op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en de naleving van de AVG.
- b) Ervoor zorgen dat de Subverwerkers de bepalingen van deze overeenkomst naleven.

INCIDENCE staat garant voor de naleving van de Verordening en deze overeenkomst door haar Subverwerkers.

INCIDENCE zal ervoor zorgen dat de Subverwerkers ten minste gebonden zijn aan dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming als deze die door deze bijlage worden opgelegd aan het Bedrijf, in het bijzonder wat betreft het bieden van voldoende waarborgen met betrekking tot het invoeren van passende technische en organisatorische maatregelen, zodat de verwerking voldoet aan de vereisten van de AVG. Wanneer deze Subverwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, **blijft INCIDENCE ten volle aansprakelijk** jegens de Klant voor de nakoming van de verplichtingen door de Subverwerker.

8. Plaats van verwerking en doorgifte van gegevens

Elke doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen door INCIDENCE moet altijd gebeuren met inachtneming van hoofdstuk V van de AVG. Wanneer doorgiften naar derde landen of internationale organisaties, waartoe INCIDENCE niet door de Klant is opgedragen, vereist zijn door de wetgeving van de EU of van de lidstaat waaronder INCIDENCE ressorteert, stelt INCIDENCE de Klant in kennis van deze wettelijke vereiste alvorens tot de verwerking over te gaan, tenzij deze wetgeving deze informatie om belangrijke redenen van algemeen belang verbiedt.

De enquêteserver wordt gehost bij OVH, waarvan het hoofdkantoor in Frankrijk is gevestigd.



9. Inbreuk op persoonsgegevens

In geval van een inbreuk op persoonsgegevens of in geval van een incident dat de veiligheid van de betreffende persoonsgegevens in gevaar kan brengen, dient INCIDENCE:

- a) Onmiddellijk, en in ieder geval binnen 24 uur na kennis te hebben genomen van een inbreuk, de Klant hiervan op de hoogte te stellen door een e-mail te sturen naar het door de Klant opgegeven contactadres. De kennisgeving moet ten minste de aard van de inbreuk op persoonsgegevens beschrijven, inclusief, indien mogelijk, de categorieën en het geschatte aantal personen waarop de inbreuk betrekking heeft, alsmede de categorieën en het geschatte aantal betrokken persoonsgegevensbestanden, en de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk op persoonsgegevens beschrijven.*
- b) In samenwerking met de Klant onmiddellijk en in ieder geval zonder onnodige vertraging alle nodige maatregelen te nemen om elk risico dat de inbreuk op de betrokken persoonsgegevens voor de betrokkenen kan opleveren tot een minimum te beperken, een dergelijke inbreuk te verhelpen en eventuele negatieve gevolgen te beperken.*

De Verwerker verbindt zich ertoe een register bij te houden met een lijst van inbreuken op persoonsgegevens die verband houden met de in deze overeenkomst bedoelde betrokken persoonsgegevens, de relevante omstandigheden, de gevolgen daarvan en de maatregelen die zijn genomen om deze inbreuken te verhelpen. Dit register wordt op verzoek van de Klant aan hem overhandigd.

10. Beveiligingsmaatregelen

Rekening houdend met de stand van de techniek neemt INCIDENCE alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen en de veiligheid ervan op adequate wijze te handhaven – met inbegrip van beveiliging tegen elke vorm van onzorgvuldig, ondeskundig, onbekwaam of onrechtmatig gebruik en/of verwerking, en beveiliging tegen verlies, vernietiging of beschadiging – alsook ter bescherming van de vertrouwelijkheid en de integriteit van de persoonsgegevens.

11. Duur van de verwerking van de persoonsgegevens

De gegevens worden door INCIDENCE gedurende een periode van één (1) jaar vanaf de voltooiing van de Opdracht in zijn systemen bewaard, tenzij de Klant anders overeenkomt via Gedocumenteerde Instructies.

De Klant, als Verwerkingsverantwoordelijke, bepaalt de bewaartermijn die van toepassing is op de Gegevens op zijn eigen dragers, en dit in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving. Wij verzoeken u het Privacybeleid van elke Klant te raadplegen voor meer informatie over deze bewaartermijnen.

Het is bijgevolg aan de Klant om alle nodige maatregelen te nemen om de gegevens te bewaren die INCIDENCE hem tijdens de uitvoering van de dienstverlening heeft verstrekt.

Na afloop van deze termijn van één (1) jaar moet INCIDENCE elke kopie van de betreffende persoonsgegevens verwijderen, met inbegrip van de kopieën die elektronisch of op papier worden bewaard, uit de computersystemen, bestanden of elke andere locatie waarin of elk ander apparaat waarop ze worden bewaard, onverminderd de betreffende persoonsgegevens waarvan de bewaring door de toepasselijke wetgeving wordt vereist. In dat geval worden de gegevens enkel bewaard gedurende de termijn die door die wetgeving is voorgeschreven.

Daartoe moet INCIDENCE schriftelijk aan de Klant bevestigen dat de in dit punt bedoelde activiteiten werden uitgevoerd, met vermelding van de eventuele bewaring van de betreffende persoonsgegevens zoals vereist door de toepasselijke wetgeving.



12. Diverse bepalingen

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en deze Bijlage, hebben de bepalingen van deze Bijlage voorrang.

De eventuele nietigheid van een of meer bepalingen van deze overeenkomst of van een deel daarvan doet geen afbreuk aan de geldigheid en de toepasselijkheid van de overige bepalingen en/of de rest van de betreffende bepaling. In geval van nietigheid van een of meer bepalingen zullen de Partijen onderhandelen om de nietige bepaling te vervangen door een gelijkwaardige bepaling die beantwoordt aan de geest van die bepaling. Indien de Partijen geen overeenstemming bereiken, kan de bevoegde rechter de nietige bepaling matigen voor zover dit (wettelijk) is toegestaan.

Afwijkingen van, wijzigingen aan en/of aanvullingen op de overeenkomst zijn slechts geldig en bindend voor zover zij door beide Partijen werden aanvaard, behoudens andersluidende bepaling in deze Voorwaarden.