

**OPMERKING:** Behoudens later schriftelijk overeengekomen amendementen zijn deze Algemene Servicevoorwaarden de enige voorwaarden die de contractuele relatie van de partijen regelen, met volledige uitsluiting van alle andere algemene verkoop-, aankoop- en servicevoorwaarden.

## 1. Definities

Voor de toepassing van de Overeenkomst hebben de volgende termen de volgende betekenis:

**Access Panel:** dienst die vrijwillige natuurlijke en/of rechtspersonen de mogelijkheid biedt deel te nemen aan enquêtes.

**Bilendi:** Bilendi is ingeschreven in het handelsregister onder nummer BE0870.182.149 met maatschappelijke zetel te Engels Plein 35 bus 0101, 3000 Louvain. De bepalingen van deze overeenkomst met betrekking tot privacy, persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie zijn ook van toepassing op alle entiteiten binnen de Bilendi-groep van bedrijven, aangevoerd door Bilendi SA, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Parijs onder nummer 933 987 687, met maatschappelijke zetel te 4, rue Ventadour 75001 Parijs, Frankrijk;

**Bilendi-groep:** Bilendi SA (naamloze vennootschap naar Frans recht met een maatschappelijk kapitaal van 149 935 euro, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Parijs onder nummer 933 987 687, met maatschappelijke zetel te 4, rue Ventadour 75001 Parijs) en al haar dochterondernemingen;

**Klant:** De rechtspersoon die het Contract met Bilendi aangaat, en wiens naam en contactgegevens in de Begrotingsvoorstellen staan vermeld.

**Contract:** Het geheel van de algemene voorwaarden voor dienstverlening in dit document, de overige voorwaarden in het Budgetvoorstel en elke mondelinge of schriftelijke bevestiging van het Budgetvoorstel door de Cliënt, inclusief per e-mail. In geval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden van dit document en de voorwaarden van het begrotingsvoorstel, prevaleren deze laatste.

**Gegevens:** Alle gegevens die door Respondenten zijn verstrekt via hun antwoorden op de vragenlijst.

**Overmacht:** Gevallen van overmacht of buitengewone omstandigheden zoals gedefinieerd door de Franse wet en/of jurisprudentie.

**"Full Service":** diensten waarbij Bilendi de periode voor het invullen van de vragenlijst plant en als gastheer optreedt, de klant een selectie van respondenten verschaft en de klant de gegevens verschaft nadat de enquête is voltooid. Bilendi kan de gegevens ook verwerken en de resultaten aan de Cliënt verstrekken.

**Vertrouwelijke informatie:** alle schriftelijke of mondelinge informatie op ongeacht welk medium over de partijen, hun activiteiten en diensten (met inbegrip van, maar niet beperkt tot hun technische en zakelijke knowhow, uitvindingen, processen, methoden, software, al dan niet door intellectuele-eigendomsrechten beschermde inhoud), met inbegrip van de voorwaarden van de overeenkomst, maar met uitsluiting van alle informatie die openbaar beschikbaar is.

**Panelid:** Natuurlijke of rechtspersoon die bij het Access Panel geregistreerd staat en toestemming heeft gegeven voor het gebruik van zijn persoonsgegevens om enquêtes te ontvangen.

**Niche-sampling:** verwijst naar de methode om Respondenten van buiten het Access Panel te werven om te antwoorden op een vragenlijst, bijvoorbeeld via sociale netwerken.

**Partij(en):** Bilendi en/of de Cliënt.

**Prijs:** het totaal van de door de Klant aan Bilendi verschuldigde bedragen, zoals uiteengezet in het Budgetvoorstel, in ruil voor de door Bilendi geleverde Diensten.

**Producten:** Producten die door de Klant aan de Respondenten worden verstrekt zodat zij deze thuis kunnen uitproberen.

**Budgetvoorstel:** Document opgesteld door Bilendi waarin de exacte details worden uiteengezet van de Diensten die Bilendi aan de Klant zal leveren onder het Contract en waarin de prijs wordt aangegeven. Het begrotingsvoorstel kan per e-mail als bijlage of in de e-mail zelf naar de klant worden gestuurd.

**Vragenlijst:** Vragenlijst opgesteld door de Klant met het oog op een enquête, voorgelegd aan Bilendi om te worden beantwoord door een selectie van Respondenten.

**Respondent:** duidt een persoon aan die begint met een Vragenlijst, hetzij als panelid of als gevolg van Niche Sampling.

**Resultaten:** Analyses, verslagen, tabellen en andere documenten die door Bilendi op basis van de gegevens zijn opgesteld.

**"Alleen monster":** diensten op basis waarvan Bilendi de Klant een selectie van Respondenten verschaft. De klant is verantwoordelijk voor het plannen van de voltooiingsperiode en de hosting van de vragenlijst.

**Diensten:** Diensten verleend door Bilendi aan de Klant zoals omschreven in het Begrotingsvoorstel en onderworpen aan de voorwaarden van de Overeenkomst, met inbegrip van de 'Full Service', 'Sample Only Diensten' en/of 'Niche Sampling'.

## 2. Uitvoering van de diensten

2.1 Het begrotingsvoorstel heeft een geldigheidsduur van negentig (90) kalenderdagen vanaf de verzending ervan door Bilendi aan de Cliënt.

2.2 Door het schriftelijk aanvaarden van een Budgetvoorstel aanvaardt de Cliënt tevens de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden voor Dienstverlening en erkent hij dat de Overeenkomst van toepassing is op de uitvoering van de Diensten.

2.3 De Klant zal Bilendi op eigen kosten voorzien van alle documenten en andere noodzakelijke zaken (met inbegrip van de Vragenlijst) en alle gegevens en andere informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten binnen een voldoende lange termijn om Bilendi in staat te stellen de Diensten uit te voeren in overeenstemming met de Overeenkomst. De Cliënt staat in voor de juistheid, relevantie en volledigheid van de Vragenlijst en alle andere aan Bilendi verstrekte documenten, informatie, gegevens en instructies.

2.4 Bilendi selecteert de Respondenten volgens de criteria die de Klant heeft gekozen in overeenstemming met het budgetvoorstel. Voor alle door Bilendi geleverde diensten, zal Bilendi de geselecteerde panelleden een e-mail sturen met het verzoek te antwoorden op de vragenlijst van de Klant. Bilendi kan de tekst van de uitnodiging om de vragenlijst te beantwoorden aanvullen met alle nuttige informatie betreffende het toegangspanel en betreffende de mogelijkheid dat het panelid punten of andere compensatie ontvangt. Bilendi verbindt zich ertoe de geselecteerde panelleden de e-mails te sturen waarin zij worden uitgenodigd de vragenlijst te beantwoorden, volgens de in het begrotingsvoorstel vastgestelde termijn en frequentie. Bilendi behoudt zich echter het recht voor haar panelleden niet uit te nodigen indien zij van mening is dat een onderzoek tegen het algemeen belang van het toegangspanel indruist of haar eigen belangen.

2.5 Met betrekking tot Niche Sampling zal worden gehandeld als voor de "Full Service", echter met dien verstande dat Bilendi de Respondenten zal selecteren buiten het Access Panel, bijvoorbeeld via social media, volgens de door de Opdrachtgever gekozen criteria en in overeenstemming met het Budgetvoorstel. In dit geval wordt er dus geen e-mail verstuurd; Respondenten krijgen toegang tot de Vragenlijst via een site van een derde partij (over het algemeen na het klikken op een reclamebanner) voor de duur die is overeengekomen met de Opdrachtgever.

2.6 Bilendi behoudt zich het recht voor om de Diensten geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan een derde naar keuze van Bilendi, hetgeen de Cliënt uitdrukkelijk aanvaardt.

### 3 Duur - beëindiging van het contract

3.1 Het Contract treedt in werking vanaf de schriftelijke aanvaarding door de Cliënt van het Begrotingsvoorstel en blijft van kracht gedurende de gehele duur van de in het Contract gespecificeerde verplichtingen.

3.2 Bilendi kan de Overeenkomst te allen tijde van rechtswege en zonder gerechtelijke formaliteiten met onmiddellijk ingang beëindigen indien zij constateert dat de Cliënt ernstig of herhaaldelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en een dergelijke tekortkoming van welke aard dan ook niet ongedaan kan worden gemaakt of geen corrigerende maatregelen zijn getroffen binnen een periode van vijf (5) Werkdagen na ontvangst door de Cliënt van een kennisgeving waarin de aard van de tekortkoming wordt uiteengezet en waarin wordt verzocht deze ongedaan te maken, onverminderd de schadevergoeding die van de Cliënt kan worden gevorderd.

3.3 Onverminderd de artikelen 4.2 en 4.3 kan elke partij de Overeenkomst te allen tijde van rechtswege en zonder gerechtelijke formaliteiten beëindigen door middel van een voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de andere partij per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste vijf (5) Werkdagen.

3.4 De bepalingen van de artikelen 6 tot 17 van deze Algemene Voorwaarden voor Diensten zijn van toepassing tot het einde of de beëindiging van het Contract en behouden hun werking voor de duur voorzien in deze artikelen of, bij gebreke daaraan, voor de gehele duur van de door de wet toepasselijke bepalingen..

### 4 Prijs

4.1 De door de Klant aan Bilendi verschuldigde prijs is vermeld in het budgetvoorstel. De prijs zal aan Bilendi worden betaald in overeenstemming met artikel 6 hieronder.

4.2 Indien de Cliënt een contract voor de Diensten "Full Service" (via Access Panels) beëindigt, zijn de aan Bilendi verschuldigde kosten (over de totale waarde van de geleverde Diensten tot aan de feitelijke beëindigingsdatum) als volgt:

| Annulering                                                                                                                | Verschuldigd bedrag                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Na schriftelijke aanvaarding van het begrotingsvoorstel door de cliënt, maar vóór ontvangst van de vragenlijst in Bilendi | Afhankelijk van het werk dat Bilendi uitvoert      |
| Na ontvangst van de vragenlijst in Bilendi, maar vóór verzending van de oproepen naar de panelleden                       | 100% van de opgelopen interne en/of externe kosten |
| Na het versturen van de oproepen naar de panelleden                                                                       | 100% van de prijs                                  |

4.3 Indien de Klant een contract voor de Diensten beëindigt "Alleen monster", zullen de verschuldigde Bilendi-kosten (over de totale waarde van de verleende Diensten tot de feitelijke beëindigingsdatum) als volgt zijn:

| Annulering                                                                                                                | Verschuldigd bedrag                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Na schriftelijke aanvaarding van het begrotingsvoorstel door de cliënt, maar vóór ontvangst van de vragenlijst te Bilendi | Afhankelijk van het werk dat Bilendi uitvoert                        |
| Na ontvangst van de links op Bilendi, maar voor het verzenden van de oproepen naar de panelleden                          | 250 euro (€) plus 100% van de opgelopen interne en/of externe kosten |
| Na het versturen van de oproepen naar de panelleden                                                                       | 100% van de prijs                                                    |

4.4 Als uitzondering op het bovenstaande, in het geval van beëindiging door de Opdrachtgever van een Contract met betrekking tot Niche Sampling, zullen de aan Bilendi verschuldigde bedragen als volgt zijn:

| Annulering                                                                                                          | Verschuldigd bedrag                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Na schriftelijke acceptatie van het Budgetvoorstel door de Opdrachtgever, maar vóór alle werkzaamheden door Bilendi | None                                                                                                                               |
| Na schriftelijke acceptatie van het Budgetvoorstel door de Klant                                                    | Afhankelijk van de door Bilendi uitgevoerde werkzaamheden met een minimum van € 1.000 exclusief belasting (marketingwerkzaamheden) |
| Na aankoop van publicaties op sociale netwerken.                                                                    | 100% van de prijs                                                                                                                  |

(als de feiten betrekking hebben op meer dan één van de bovenstaande veronderstellingen, dan geldt het hoogste bedrag).

4.5 Indien een Budgetvoorstel door de Cliënt is aanvaard en vervolgens de Diensten op verzoek van of vanwege de Cliënt worden opgeschort voor een periode van meer dan vijftientig (25) Werkdagen, heeft Bilendi (inclusief overnames op sociale media en internet) het recht om, in overeenstemming met artikel 4.2 of 4.3, alle interne en/of externe kosten te factureren die Bilendi

reeds heeft gemaakt tot aan de datum van opschorting van de Diensten. Het saldo van de prijs zal worden gefactureerd overeenkomstig Art. 6.3 worden gefactureerd. In geval van opschorting van een enquête door Niche Sampling op verzoek of ten gevolge van de Opdrachtgever, erkent deze laatste dat er bijkomende kosten kunnen gemaakt worden om de rekrutering op sociale netwerken uit te voeren; de Opdrachtgever zal de volledige bijkomende kost op zich nemen.

4.6 De Cliënt stemt ermee in en erkent dat de onder de artikelen 4.2 tot en met 4.5 hierboven verschuldigde bedragen een voorafgaande en eerlijke schatting zijn van de door Bilendi geleden schade als gevolg van de beëindiging of opschorting van de Diensten door de Cliënt.

4.7 Indien Bilendi niet in staat is de Diensten uit te voeren in overeenstemming met de Overeenkomst, zal zij de Klant factureren op basis van het aantal Respondenten dat de Vragenlijst daadwerkelijk heeft ingevuld.

4.8 Indien het bedrag van de Prijs gebaseerd is op de Indien de hoogte van de Prijs wordt bepaald op basis van de "Best Effort Service" (gedefinieerd als: zonder enige verplichting tot nakoming), garandeert Bilendi niet het haalbare aantal Respondenten dat zal reageren op de Vragenlijst, en zal Bilendi derhalve haar Diensten factureren op basis van het aantal Respondenten dat de Vragenlijst daadwerkelijk heeft ingevuld.

4.9 In het geval dat de reikwijdte van de door Bilendi te verlenen Diensten wordt gewijzigd (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een wijziging in de vragenlijst, verhoging van de gewenste selectie van Respondenten, wijziging in de doelgroep of de kenmerken daarvan), erkent de Klant dat Bilendi het recht heeft om bij de wijziging van de prijs rekening te houden met de wijziging in de reikwijdte van de Diensten en stemt de Klant ermee in een dergelijke herziene prijs te betalen in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst en de herziene raming die eerder door Bilendi aan de Klant is verstrekt.

## 5 Toezending van gegevens en resultaten ("Full Service")

5.1 De datum van toezending van de gegevens en/of Resultaten per Bilendi is vermeld in het begrotingsvoorstel.

5.2 Bilendi kan niet aansprakelijk worden gehouden jegens de Cliënt voor enige vertraging of het uitblijven van de verzending van de Gegevens en/of Resultaten indien dit te wijten is aan overmacht of een handeling van de Cliënt (of een derde die namens de Cliënt handelt), bijvoorbeeld indien de Klant Bilendi niet heeft voorzien van de noodzakelijke informatie of andere noodzakelijke elementen om de uitvoering van de in het Budgetvoorstel gespecificeerde Diensten mogelijk te maken of te laat heeft verstrekt aan Bilendi.

## 6 Betalingsvoorwaarden

6.1 De Klant zal de in Euro luidende prijs betalen binnen een periode van dertig (30) kalenderdagen vanaf de datum van uitgifte van de betreffende factuur door Bilendi.

6.2 Verrekening of korting wordt niet verleend.

6.3 Tenzij anders vermeld in het Begrotingsvoorstel, zal Bilendi een factuur uitreiken na voltooiing van de uitvoering van de Diensten. Indien de Diensten worden uitgevoerd met vertraging als gevolg van een handelen of

6.4 nalaten van de Cliënt of indien de vertraging te wijten is aan overmacht, zal Bilendi gerechtigd zijn een eerste factuur uit te reiken in overeenstemming met artikel 4.4 hierboven.

6.5 In geval van niet-betaling van een bedrag binnen een in het contract bepaalde termijn, zal het van rechtswege en zonder voorafgaande formaliteit en onverminderd de schadevergoeding die Bilendi zich voorbehoudt te vorderen, worden vermeerderd met moratoire interesten voor elke dag tegen een tarief dat gelijk is aan het door de Europese Centrale Bank toegepaste tarief voor haar laatste herfinancieringsoperatie, vermeerderd met tien (10) procentpunten, tot de datum waarop de hoofdsom, interesten, kosten en bijkomende kosten volledig zijn betaald. Deze rente wordt zonder voorafgaande kennisgeving toegepast. Gerechtvaardigde en redelijke kosten gemaakt voor de invordering van uitstaande bedragen, met inbegrip van maar niet beperkt tot, griffierechten, juridische kosten, uitgaven, verschotten, worden beschouwd als een extra schuld aan Bilendi en zullen door de Klant in dergelijke omstandigheden worden aanvaard.

## 7 Gegevensbescherming

De partijen verbinden zich ertoe de respectieve wet- en regelgeving na te leven die van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens, met name Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016, die op 25 mei 2018 in werking treedt (hierna de "Algemene verordening gegevensbescherming (GDPR)"), en alle wet- en regelgeving die in Zwitserland van toepassing is op het gebied van persoonsgegevens (hierna de "Zwitserse regelgeving"), zoals van tijd tot tijd gewijzigd.

7.1 Bilendi wordt geacht een (gegevens)verwerkingsverantwoordelijke te zijn in de zin van artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) wanneer zij persoonsgegevens van panelleden verwerkt ten behoeve van het verlenen van de Access Panel-diensten (bijv. persoonsgegevens die panelleden verstrekken wanneer zij zich aanmelden bij een Access Panel van Bilendi of wanneer zij antwoorden op selectievragenlijsten die zijn ontworpen om Bilendi te helpen beoordelen welke onderzoeken het meest relevant voor hen zijn).

7.2 De opdrachtgever wordt geacht een (gegevens)verantwoordelijke of de vertegenwoordiger van de (gegevens)verantwoordelijke te zijn in de zin van artikel 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming (GDPR) wanneer hij persoonsgegevens van panelleden verwerkt om hun een vragenlijst te verstrekken (bv. persoonsgegevens die worden gebruikt om een voorbeeldpanellid te selecteren en om uitnodigingen tot deelname te versturen, antwoorden op de vragenlijst).

In sommige gevallen kan de Klant Bilendi Persoonsgegevens van potentiële respondenten verstrekken om deze Persoonsgegevens te ontdebellen naar panelleden van de Bilendi Groep of om hen uit te nodigen een vragenlijst in te vullen. In dat geval wordt de Klant geacht de (gegevens)verantwoordelijke of de vertegenwoordiger van de (gegevens)verantwoordelijke te zijn en wordt Bilendi geacht de (gegevens)verwerker te zijn met betrekking tot de betreffende persoonsgegevens.

Bilendi treedt voorts, geheel of gedeeltelijk, op als (gegevens)verwerker in de zin van artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) bij de behandeling van de persoonsgegevens van Respondenten, afhankelijk van de aan de cliënt verleende dienst:

"Alleen monster".

Indien Bilendi alleen panelleden selecteert namens de Cliënt en hen vraagt de Cliëntenvragenlijst in te vullen, heeft Bilendi geen toegang tot de vragenlijst of tot de antwoorden van de panelleden in de vragenlijst, die ook Persoonsgegevens kunnen bevatten. Bilendi wordt niet geacht een door de Cliënt ingeschakelde (Gegevens)Verwerker te zijn met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens die zijn opgenomen in de Cliëntenvragenlijst. Bij haar

gegevensverwerkingsactiviteiten namens de Klant wordt Bilendi alleen beschouwd als een Verwerker van de Persoonsgegevens van panelleden die nodig zijn om hen te selecteren en uit te nodigen om deel te nemen aan het Cliëntenonderzoek.

"Full Service" (via Access Panel)

Indien Bilendi een vragenlijst programmeert en/of een enquête uitvoert namens de Klant als onderdeel van haar dienstverlening, zal Bilendi worden beschouwd als een door de Klant ingeschakelde (Gegevens)Verwerker, zowel voor zover het de verwerking betreft van de Persoonsgegevens van Panelleden die nodig zijn om hen te selecteren en uit te nodigen om deel te nemen aan de enquête van de Klant, als voor zover het de Persoonsgegevens betreft van Panelleden die zijn opgenomen in de vragenlijst van de Klant.

Teneinde de anonimiteit van de panelleden bij het beantwoorden van de vragenlijst van de Cliënt te waarborgen, komen de Partijen overeen dat Bilendi - met uitzondering van de vragenlijsten waarnaar wordt verwezen in artikel 7.3, lid 2 - aan de Cliënt geen persoonlijke gegevens van panelleden bekend zal maken die door Bilendi namens de Cliënt zijn verzameld. Bilendi zal de Cliënt veeleer alleen geanonimiseerde gegevens verstrekken in de vorm van een identificatienummer (ID) dat specifiek voor de vragenlijst is gecreëerd en, indien van toepassing, geanonimiseerde demografische gegevens, bijvoorbeeld over leeftijd, geslacht en regio, onder andere.

Niche Sampling

Als algemene regel geldt dat Bilendi noch de Klant

Bilendi zal kunnen aantonen dat het betrokken lid van het toegangspanel ermee heeft ingestemd dat Bilendi een verzoek ontvangt om de vragenlijst in te vullen. Evenzo zal Bilendi kunnen aantonen dat de toestemming werd gegeven op het moment dat de te verwerken gegevens in het kader van de selectieprocedure werden verzameld.

7.4 De Klant stemt ermee in geen cookies te plaatsen op de computersystemen van de Respondenten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bilendi en zonder voorafgaande kennisgeving aan de Respondenten en, indien van toepassing, ontvangst van een geschikt toestemmingsformulier.

7.5 Elke partij stemt ermee in de door de andere partij verstrekte persoonsgegevens niet te gebruiken voor een ander doel dan dat waarvoor deze persoonsgegevens zijn verstrekt. De Cliënt stemt er verder mee in geen Respondenten die betrokken zijn bij een onderzoek op enig moment tijdens de uitvoering van de Diensten of daarna te benaderen of opnieuw te benaderen, in welke vorm van communicatie en om welke reden dan ook, hetzij voor marktonderzoek of anderszins, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Bilendis.

7.6 Elke partij verbindt zich ertoe passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen ten uitvoer te leggen teneinde een beschermingsniveau te waarborgen dat is afgestemd op het risico dat de geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt.

Voor zover Bilendi optreedt als (gegevens)verwerker, zijn de volgende bepalingen van toepassing.

7.6.1 De reikwijdte, het onderwerp, de aard en het doel van de gegevensverwerkingsactiviteit die Bilendi namens de Klant uitvoert, alsmede het type persoonsgegevens en de categorieën personen waarop deze betrekking hebben (d.w.z. de kenmerken van de Respondenten die voor deelname aan de enquête worden geselecteerd), worden specifiek gespecificeerd in de respectieve opdracht en in de bijbehorende dienstbeschrijving van de Diensten. Bilendi verzamelt, verwerkt en gebruikt de persoonsgegevens

persoonsgegevens van Respondenten ontvangt, er vindt geen verwerking van persoonsgegevens plaats. Het kan echter voorkomen dat respondenten direct of indirect persoonsgegevens verstrekken: in dat geval zijn de bovenstaande bepalingen met betrekking tot Full Service van toepassing, rekening houdend met de specifieke kenmerken van het betreffende sociale netwerk.

7.3. Het is de verantwoordelijkheid van de respectieve (voor de verwerking verantwoordelijke) om de betrokkenen op het moment van verzameling te informeren over de gegevensverwerking. Voor zover de verwerking op basis van toestemming plaatsvindt, moet de verantwoordelijke voor de verwerking kunnen aantonen dat de betrokken persoon heeft ingestemd met de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens.

Met name indien de vragenlijst voor de klant persoonsgegevens bevat of antwoorden vereist die persoonsgegevens bevatten, zoals de volgende: Naam, e-mail, adres, telefoon, ID voor hernieuwd contact, IP-adres, of indien de klant Bilendi persoonsgegevens verstrekt, is het de verantwoordelijkheid van de klant om, voor zover de gegevensverwerking is gebaseerd op een machtiging, aan te tonen dat de betrokkene heeft ingestemd met de verwerking van zijn respectieve persoonsgegevens. Bovendien, indien de klant persoonlijke gegevens van Respondenten wenst te verzamelen, hetzij indirect, bijvoorbeeld IP-adres, GAID, IDFA, onder andere, of direct door middel van de klantenvragenlijst, bijvoorbeeld de volgende informatie, onder andere: Identiteits- en contactgegevens, e-mail, naam, adres, telefoonnummer, foto, video, Bilendi moet hiervan vooraf op de hoogte worden gebracht door de Cliënt en moet Bilendi vooraf schriftelijke toestemming verlenen. namens de Cliënt uitsluitend met het doel de bestelling van de Cliënt uit te voeren en, indien van toepassing, speciale instructies van de Cliënt uit te voeren.

#### 7.6.2 Instructie

Bilendi zal alleen Persoonsgegevens verwerken na ontvangst van een passende gedocumenteerde instructie van de Cliënt, met inbegrip van het overdragen van Persoonsgegevens aan een derde land of aan een internationale organisatie, tenzij Bilendi hiertoe verplicht is op grond van EU- of nationale wetgeving waaraan Bilendi is onderworpen. In een dergelijk geval zal Bilendi de Cliënt op de hoogte brengen van het relevante wettelijke vereiste alvorens dergelijke gegevens te verwerken, tenzij de wet dergelijke informatie verbiedt om zwaarwegende redenen van algemeen belang.

In het bijzonder zal Bilendi onverwijld gevolg geven aan instructies betreffende het corrigeren, wissen en afschermen van Persoonsgegevens. De Cliënt zal Bilendi de redelijke kosten vergoeden die Bilendi heeft gemaakt voor het uitvoeren van instructies die verder gaan dan de gecontracteerde diensten onder de Opdracht in overeenstemming met het Budgetvoorstel, in overeenstemming met de standaard uurtarieven van Bilendi, die op verzoek beschikbaar zijn. De Cliënt is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen van zijn instructies, bijvoorbeeld in geval van inconsistentie van de gegevensbanken. De instructies van de cliënt moeten schriftelijk zijn.

Bilendi zal de Cliënt onverwijld informeren indien een instructie naar Bilendi's mening in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) of andere gegevensbeschermingsvoorschriften van de EU of individuele staten, zoals Zwitserse voorschriften.

#### 7.6.3 Geheimhouding

Bilendi zorgt ervoor dat de personen die gemachtigd zijn persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding hebben verplicht of aan een overeenkomstige wettelijke geheimhoudingsplicht onderworpen zijn.

#### 7.6.4 Veiligheidsmaatregelen



Bilendi neemt alle technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die vereist zijn krachtens artikel 32 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) en krachtens de Zwitserse regelgeving. De door Bilendi geïmplementeerde beveiligingsmaatregelen zijn te vinden in het document "Data Protection Strategy", waarvan de laatste versie op verzoek aan de Cliënt zal worden toegezonden.

#### 7.6.5 Documentatie en audits

Bilendi zal de Cliënt alle informatie verstrekken die nodig is om aan te tonen dat wordt voldaan aan de verplichtingen zoals uiteengezet in artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) en zal audits vergemakkelijken of eraan deelnemen, met inbegrip van inspecties door de Cliënt of andere door de Cliënt aangestelde controleurs. De Cliënt heeft het recht om na te gaan of het gegevensbeschermingsbeleid van Bilendi wordt uitgevoerd door informatie op te vragen of inspecties ter plaatse uit te voeren tijdens de normale kantooruren, op voorwaarde echter dat de Cliënt zijn bezoek vooraf aankondigt en dat de inspectie geen significante verstoring veroorzaakt van de bedrijfsprocessen en -activiteiten van Bilendi. Tenzij er bijzondere redenen tot bezorgdheid zijn, moet Bilendi ten minste twee (2) weken van tevoren van dergelijke inspecties in kennis worden gesteld. Indien een dergelijke inspectie plaatsvindt, zal de Cliënt Bilendi een redelijke vergoeding betalen voor haar medewerking in overeenstemming met de standaard uurtarieven van Bilendi, waarvan op verzoek van de Cliënt nadere bijzonderheden aan de Cliënt kunnen worden verstrekt.

#### 7.6.6 Duur

Indien Bilendi bij het programmeren van vragenlijsten en/of het uitvoeren van enquêtes gebruik maakt van gegevensopslagmedia die eigendom zijn van de Cliënt, zal Bilendi deze gegevensopslagmedia bij beëindiging van de contractuele relatie retourneren aan de Cliënt. Tenzij Bilendi anders is geïnstrueerd of wettelijk verplicht is de Gegevens langer op te slaan of te bewaren, zal Bilendi de Persoonsgegevens die zij namens de Cliënt heeft verwerkt drie (3) maanden na beëindiging van de uitvoering van de Diensten met betrekking tot een specifieke Vragenlijst voor Cliënten verwijderen, maar niet de Persoonsgegevens die Bilendi parallel verwerkt als verantwoordelijke voor de verwerking (Bilendi zal bijvoorbeeld de antwoorden van de Respondenten op de vragenlijst verwijderen, maar niet de persoonsgegevens van de Respondenten, zoals namen, leeftijd, geslacht, enz., die door Bilendi worden verwerkt voor andere doeleinden dan in verband met de vragenlijst voor cliënten).

7.6.7 Functionaris voor gegevensbescherming Bilendi is: HARLAY AVOCATS 83 boulevard Haussmann, Parijs, Frankrijk.

#### 7.6.8 Ondersteuning van de cliënt

Bilendi zal de Klant bijstaan bij het waarborgen van de naleving van de verplichtingen op grond van de artikelen 32 tot en met 36 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met betrekking tot de beveiliging van persoonsgegevens, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover Bilendi beschikt. Wat betreft de melding van inbreuken op persoonsgegevens in het bijzonder, zal Bilendi de Klant uiterlijk tweeënzestig (72) uur nadat hij er kennis van heeft genomen op de hoogte stellen van een inbreuk op persoonsgegevens. Bilendi zal in een dergelijk geval met de Cliënt tot overeenstemming komen over de wijze waarop een dergelijke inbreuk wordt hersteld. Bilendi zal op instructie van de Klant de inbreuk in verband met persoonsgegevens melden aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit (de ICO in Groot-Brittannië) en/of aan betrokkenen, indien vereist. De Klant zal Bilendi de redelijke kosten van deze ondersteuning vergoeden, in lijn met Bilendi's standaard dagtarieven.

#### 7.6.9 Uitoefening van rechten van betrokkenen

Rekening houdend met de aard van de Gegevensverwerking

zal Bilendi de Cliënt zoveel mogelijk ondersteunen, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, bij het voldoen aan zijn verplichting om te reageren op verzoeken van Betrokkenen om hun rechten uit hoofde van hoofdstuk III van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) uit te oefenen.

Wanneer Bilendi namens de Cliënt persoonsgegevens verwerkt zonder deze aan de Cliënt door te geven en de Cliënt derhalve niet in staat is de betrokkenen te identificeren, zal Bilendi in naam en voor rekening van de Cliënt binnen de in de Algemene verordening gegevensbescherming (GDPR) vastgestelde termijnen reageren op verzoeken van betrokkenen om hun rechten uit te oefenen met betrekking tot persoonsgegevens die Bilendi namens de Cliënt verwerkt. De Cliënt zal Bilendi vergoeden voor de redelijke kosten die Bilendi heeft gemaakt voor dergelijke ondersteunende diensten in overeenstemming met de standaard uurtarieven van Bilendi.

7.6.10 Sub-verwerkers/doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER Bilendi is gerechtigd, overeenkomstig artikel 28 § 2 en § 4 (Bewerker) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR), derde partijen (hierna "de Sub-verwerkers") in te schakelen om bepaalde gegevensverwerkingsactiviteiten uit te voeren voor de Cliënt, waaronder met name andere bedrijven van de Bilendi-groep. Bilendi zal ervoor zorgen dat de contractuele regelingen die zijn getroffen met de Sub-verwerkers in overeenstemming zijn met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) en de Zwitserse regelgeving en dat de respectieve Sub-verwerker in het bijzonder onderworpen is aan dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming als uiteengezet in deze overeenkomst. Bilendi zal de Cliënt informeren over de respectieve subverwerkers die zijn ingeschakeld en over eventuele wijzigingen met betrekking tot aanvullende of vervangende opdrachten die Bilendi voornemens is in te schakelen voor de verwerking van persoonsgegevens namens de Cliënt. Na ontvangst van de relevante informatie beschikt de Klant over een bezwaartermijn van 24 uur. Uitbestede verwerking kan alleen plaatsvinden indien de cliënt niet binnen de overeengekomen termijn bezwaar heeft gemaakt.

Cliënt machtigt Bilendi om Persoonsgegevens over te dragen aan een derde partij buiten de EER (i) die een passend niveau van gegevensbescherming waarborgt of (ii) die geen passend niveau van gegevensbescherming waarborgt, op voorwaarde dat (a) Bilendi zorgt voor passende waarborgen (zoals door de EU vastgestelde standaardclausules voor gegevensbescherming) of (b) de gegevensoverdracht plaatsvindt op basis van een wettelijke of regelgevende vrijstelling.

De Klant machtigt Bilendi hierbij om de standaardcontractbepalingen inzake gegevensbescherming aan te gaan met de betreffende Subverwerker in naam en voor rekening van de Klant (als Verwerkingsverantwoordelijke) of, in voorkomend geval, voor rekening van gelieerde ondernemingen of cliënten van de Klant (als Verwerkingsverantwoordelijken).

relatiebepalingen tussen de voor de verwerking verantwoordelijke en de verwerker, gebaseerd op Besluit

C(2010)593 van de Commissie (of een bijgewerkte of vervangen versie daarvan).

#### 7.6.11 De Klant verbindt zich er verder toe:

- elke instructie met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens door Bilendi schriftelijk vast te leggen;
- Bilendi van alle nodige informatie te voorzien;
- ervoor te zorgen dat Bilendi voor en tijdens alle gegevensverwerkingsactiviteiten voldoet aan de verplichtingen die zijn vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) en de Zwitserse regelgeving;
- toezicht te houden op de verwerking van

persoonsgegevens door Bilendi.

#### 7.7 Digitale Publieksoptlossing

Bilendi verzamelt de persoonsgegevens van de panelleden van de Bilendi-groep door middel van een cookieproces, waarmee de impact van bepaalde digitale inhoud die door de klant is bepaald (bijv. displayreclame, video, website, e-mail, enz.) op de panelleden wordt gemeten. display advertising, video, website, e-mail) over de panelleden. Bilendi wordt met betrekking tot deze persoonsgegevens geacht de (gegevens)verantwoordelijke te zijn in de zin van artikel 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming (GDPR). Bilendi zal de Cliënt alleen geanonimiseerde gegevens verstrekken in de vorm van een identificatienummer dat specifiek voor de vragenlijst is gecreëerd, gepseudonimiseerd demografische gegevens (bijvoorbeeld over leeftijd, geslacht en regio) en gepseudonimiseerd gegevens over de impact van de digitale campagne in kwestie.

### 8 Niet-werving

De Cliënt verbindt zich ertoe geen enkele werknemer van Bilendi rechtstreeks of onrechtstreeks in dienst te nemen tijdens de duur van het contract en twaalf (12) maanden na het verstrijken of de beëindiging ervan. Indien de Cliënt deze bepaling niet nakomt, verbindt hij zich ertoe het Bilendi hiervoor een vergoeding te betalen van minstens tweemaal het bruto jaarsalaris van de betrokken werknemer.

### 9 Intellectuele eigendom

9.1 Tenzij anders vermeld in het Begrotingsvoorstel zal Bilendi, indien van toepassing, alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Resultaten aan de Klant overdragen vanaf de datum van volledige betaling van de Prijs door de Klant.

9.2 De bepalingen van artikel 9.1 zijn niet van toepassing op persoonlijke gegevens van de Respondenten (met inbegrip van de Gegevens), Bilendi's Vertrouwelijke Informatie of enig ander item dat niet uitdrukkelijk wordt genoemd in artikel 9.1, die te allen tijde eigendom blijven van en/of onder de controle blijven van Bilendi of de betrokken derde partij.

9.3 Bilendi kan, met schriftelijke toestemming van de Cliënt (welke toestemming niet zonder redelijke grond kan worden geweigerd), de naam en logo's van de Cliënt gebruiken in alle reclame- en promotiedocumenten, waaronder, onder meer, de presentatie van zijn geloofsbrieven.

### 10 Garanties

10.1 Bilendi garandeert de Klant niet de relevantie en nauwkeurigheid van de inhoud van de Gegevens of de gegevens over de Respondenten waarover zij beschikt en die haar hebben geholpen bij hun selectie. Bovendien garandeert zij hem niet dat al deze gegevens geen inbreuk maken op de rechten van derden, aangezien deze gegevens hem door de panelleden zijn verstrekt door de Respondenten. Evenmin garandeert Bilendi de Cliënt de resultaten, aangezien deze door Bilendi zijn opgesteld op basis van de gegevens, en deze informatie door de Respondenten aan haar is doorgegeven.

10.2 Bilendi geeft geen garantie anders dan voor zaken waarvoor zij persoonlijk verantwoordelijk is.

10.3 Bilendi geeft geen enkele garantie, uitdrukkelijk of impliciet, anders dan de garanties die uitdrukkelijk voorzien zijn in het Contract.

### 11 Aansprakelijkheid

11.1 Bilendi is jegens Cliënt slechts aansprakelijk voor directe schade die Cliënt mocht lijden in geval van een schending door Bilendi van een of meer van haar verplichtingen uit de Overeenkomst. Bilendi is in geen geval uit hoofde van de Overeenkomst aansprakelijk voor indirecte en/of onvoorzienbare schade van welke aard dan ook (waaronder onder meer begrepen gedeelde winst, klantenkring, data, financiële of zakelijke schade en immateriële schade).

11.2 In elk geval zal Bilendi's aansprakelijkheid uit hoofde van de Overeenkomst voor enige Schade beperkt zijn tot het bedrag dat door Cliënt is betaald voor de Diensten waaraan de Schade is toe te rekenen en zal Bilendi's cumulatieve aansprakelijkheid uit hoofde van de Overeenkomst, alle Schade tezamen, beperkt zijn tot het totale bedrag van de Prijs.

11.3 Indien de Klant Producten wenst door te sturen naar bepaalde Respondenten, gaat de Klant ermee akkoord en erkent hij dat hij verantwoordelijk is voor de levering en het gebruik van de betreffende Producten en de analyse van dit gebruik. Bilendi zal in geen geval aansprakelijk zijn voor enige directe of indirecte kosten, verliezen, uitgaven of schade in verband met de levering of het gebruik (d.w.z. allergieën, ongevallen) van de Producten door of namens de Respondenten, inclusief in het geval van defecte Producten.

11.4 Voor alle door Bilendi geleverde diensten erkent de Cliënt dat hij volledig aansprakelijk is voor de aard en inhoud van de vragenlijst en, meer in het algemeen, van het onderzoek, in het bijzonder met betrekking tot de toepasselijke regelgeving, alsmede voor de nauwkeurigheid, volledigheid en geschiktheid ervan voor zijn behoeften. De opdrachtgever verbindt zich er met name toe dat de aard en/of de inhoud van de enquête op geen enkele wijze in strijd zijn met enige wet of regelgeving die in dit verband van toepassing is en met name geen immoraliteit, aanzetten tot rassenhaat, frauduleuze etikettering of op de schending van intellectuele eigendomsrechten in dat verband en zal zich onthouden van gedragingen of opmerkingen die schokkend of beledigend kunnen zijn voor de Respondenten.

11.5 De Klant stemt ermee in Bilendi volledig schadeloos te stellen en te vrijwaren tegen alle schade, verliezen, kosten en uitgaven (met inbegrip van juridische kosten) die Bilendi kan lijden, inclusief in het geval van vorderingen door derden, in het bijzonder als gevolg van de schending door de Klant van een of meer van zijn contractuele verplichtingen, zijn nalatige handelingen de levering van producten aan bepaalde Respondenten of de overdracht van documenten, gegevens, instructies of andere informatie (met inbegrip van, onder meer, de vragenlijst en/of de criteria voor de selectie van Respondenten).

### 12 Vertrouwelijkheid

12.1 Tenzij anders bepaald in dit document en met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, verbindt elke partij zich ertoe geen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij die haar door de andere partij of een derde partij, zoals agenten, werd meegedeeld, bekend te maken aan een derde partij en dergelijke Vertrouwelijke Informatie uitsluitend te gebruiken voor de doeleinden van het Contract.

12.2 Elke partij stemt ermee in om Vertrouwelijke Informatie van de andere partij alleen bekend te maken aan haar eigen werknemers, agenten of onderaannemers die deze informatie nodig hebben voor de doeleinden van het Contract, op voorwaarde dat deze personen onderworpen zijn aan vertrouwelijkheidsverplichtingen die minstens even streng zijn als die van dit document. Elke partij verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat deze personen hun geheimhoudingsplicht nakomen, zodat zij niet door de andere partij aansprakelijk kan worden gesteld in geval van schending van deze verplichtingen door deze personen.

12.3 Elke partij zal enkel het recht hebben om de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij te kopiëren in de mate die nodig is voor de uitvoering van het Contract.

12.4 Elke partij verbindt zich ertoe om op elk ogenblik op eenvoudig verzoek van de andere partij en in elk geval bij de beëindiging van het Contract, alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van het Contract heeft ontvangen en alle kopieën daarvan op om het even welke drager, onverwijld aan de andere partij terug te geven of onverwijld te vernietigen.

12.5 De Vertrouwelijke Informatie van elke partij zal haar exclusieve eigendom zijn en blijven.

12.6 De Vertrouwelijke Informatie wordt door elke partij verstrekt "zoals zij werd gevonden" zonder enige vorm van garantie, uitdrukkelijk of impliciet. Elke partij is verantwoordelijk voor haar eigen gebruik van de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij en/of die van haar werknemers, agenten of onderaannemers.

12.7 Aangezien de Vragenlijst Vertrouwelijke Informatie van de Klant kan bevatten, voorzien de Algemene Gebruiksvoorwaarden van het Access Panel in een geheimhoudingsplicht voor Respondenten. Bilendi garandeert dat de Respondenten die toegang hebben tot de Vragenlijst de genoemde Algemene Gebruiksvoorwaarden hebben aanvaard, maar verbindt zich er niet toe te garanderen dat de Respondenten hun geheimhoudingsplicht nakomen. Bilendi kan dan ook in geen geval door de Klant aansprakelijk worden gesteld indien de Respondent hun geheimhoudingsplicht zouden schenden.

12.8 Dit artikel 12 blijft van kracht na het verstrijken of de beëindiging van de Overeenkomst zolang het in het belang van elke partij is om haar Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te houden en in ieder geval gedurende ten minste vijf (5) jaar na het verstrijken of de beëindiging van de Overeenkomst.

### 13 Overmacht

Geen van beide Partijen zal verantwoordelijk worden gehouden voor enige vertraging of mislukking in de uitvoering onder deze Overeenkomst wanneer die vertraging of mislukking wordt veroorzaakt door brand, georganiseerdestakingen, embargo's, vereisten opgelegd door of krachtens

overheidsregulering, civiele of militaire autoriteiten, een daad van God of door de openbare vijand, niet onvoorziene onmogelijkheid om grondstoffen of transportfaciliteiten te verkrijgen of andere oorzaken buiten de controle van die Partij ("Overmacht") op voorwaarde dat die Partij de andere Partij redelijkerwijs onmiddellijk op de hoogte stelt van de Overmacht.

### 14. Overdracht

14.1 De Cliënt mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van het Contract niet overdragen aan een derde partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bilendi.

14.2 Bilendi kan het contract vrij overdragen aan elke onderneming van haar groep. Hetzelfde geldt in geval van een fusie, overname, splitsing of verkoop van een bedrijfsonderdeel

#### 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

14.1 De overeenkomst is onderworpen aan het Nederlands recht (met uitzondering van de regels inzake wetsconflicten).

14.2 Bij gebrek aan een minnelijke schikking tussen de Partijen betreffende een geschil met betrekking tot het Contract, wordt de bevoegdheid uitdrukkelijk toegewezen aan de London Commercial Court.

### 15. Volledige overeenstemming - wijzigingen

15.1 Het Contract is de volledige overeenkomst tussen de partijen in verband met het doel van dit document. Zij vervangt en annuleert alle eerdere mondelinge of schriftelijke overeenkomsten, onderhandelingen en besprekingen tussen de partijen.

16.2. Niettegenstaande andersluidende bepalingen in dit document, moet elke wijziging van het Contract geschieden door middel van een schriftelijke wijziging die door de partijen naar behoren is ondertekend.

### 16. Diversen

16.1 Indien een bepaling van het Contract ongeldig, nietig, niet-afdwingbaar of ontoepasbaar wordt geacht op grond van een wet, voorschrift of een definitieve uitspraak van een bevoegde jurisdictie, dan worden de overige bepalingen geacht onafhankelijk te zijn en blijven zij volledig van kracht en van kracht.

17.2. Het laattijdig uitoefenen door een partij van enig recht voorzien in het Contract of het niet uitoefenen van enig dergelijk recht zal niet worden beschouwd als een afstand van de uitoefening van haar rechten met betrekking tot enig vroeger of toekomstig feit. Een verklaring van afstand is slechts geldig bij een door de betrokken partij ondertekend geschrift.

17.3 Geen enkele bepaling van het Contract vormt een fusie, een samenwerkingsovereenkomst of een feitelijke of juridische onderneming tussen de Partijen, of kan geacht worden dit te vormen. Evenzo zal geen van beide partijen ooit geacht worden een agent of werknemer van de andere partij te zijn en zal geen van beide partijen ooit gemachtigd zijn de andere partij te binden of namens haar contracten af te sluiten of enige aansprakelijkheid namens haar op zich te nemen.

Juli 2025





