



Algemene voorwaarden 2019- 09

1. Voorwerp:

De klant wenst het verrichten van bepaalde diensten binnen zijn onderneming toe te vertrouwen aan Falcon Management. Falcon Management aanvaardt deze opdracht. De nauwkeurige beschrijving van deze diensten en de prijzen zijn opgenomen in een bestelbon, offerte en/of overeenkomst; zij vormen samen een geheel met de algemene voorwaarden. In geval van conflict tussen de bepalingen, geldt volgende voorrangsregeling: 1. algemene voorwaarden; 2. overeenkomst; 3. bestelbon; 4. offerte. Revisies of wijzigingen zullen pas van kracht worden als ze naar behoren schriftelijk tussen de partijen zijn overeengekomen. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat Falcon Management gebonden is door een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2. Prijzen:

De diensten zullen verstrekt worden tegen de in de overeenkomst, bestelbon of offerte vastgestelde prijzen. Alle prijzen worden uitgedrukt in euro en zijn exclusief BTW. Elke toegekende korting is éénmalig en schept geen rechten naar de toekomst. Tenzij anders bepaald in de overeenkomst, bestelbon of offerte, zullen alle overeengekomen prijzen jaarlijks worden aangepast om de stijgende werkingskosten te dekken. Deze verhoging mag op jaarbasis niet meer bedragen dan de aanpassing aan de index van de consumptieprijzen + 1%. Alle door Falcon Management voorgelegde facturen dienen betaald te worden binnen 30 dagen vanaf de factuurdatum. Elk factuurbedrag dat op de vervaldatum niet is betaald en dat niet te goeder trouw wordt betwist, zal onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving verwijlinteressen opbrengen tegen één (1) procent per maand. Falcon Management heeft het recht alle administratieve kosten door te rekenen, net als de kosten die Falcon Management maakt voor de invordering van alle openstaande vergoedingen en andere schade die Falcon Management ten gevolge van deze wanprestatie geleden heeft met een minimum van 100 euro. Onverminderd alle overige rechten van Falcon Management heeft zij het recht om haar diensten automatisch en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst op te schorten of te beëindigen bij niet-betaling van enige onbetwiste openstaande bedragen en/of niet te goeder trouw betwiste bedragen. Alle gevolgen van de opschorting van de diensten en/of beëindiging van de samenwerking wegens niet-betaling zijn voor rekening van de klant. Gedurende de opschorting zijn de betalingen nog steeds verschuldigd.

3. Informatie:

Falcon Management verstrekt de diensten binnen de grenzen van de door de klant verstrekte informatie. Daarbij heeft Falcon Management het recht te vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de door de klant verstrekte informatie. Falcon Management kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onjuiste uitvoering van de diensten als dergelijke onjuiste uitvoering veroorzaakt werd door een onjuiste, onvolledige of laattijdige verstrekking van informatie door de klant.

4. Aansprakelijkheid:

Een partij is slechts aansprakelijk voor schade veroorzaakt door bewezen tekortkomingen die aan haar zijn toe te schrijven binnen de grenzen van dit artikel en slechts wanneer zij in verzuim verkeerd. Als een partij haar verbintenissen schendt, dan zal ze door de andere partij in gebreke worden gesteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te geschieden en in redelijk detail de aard van de tekortkoming te beschrijven. De ingebrekestelling dient de in gebreke blijvende partij een redelijke periode te geven om de tekortkoming te verhelpen. Als mogelijk zal Falcon Management de fout op eigen kosten herstellen. De klant zal in dat geval geen aanspraak kunnen maken op een schadevergoeding. De aansprakelijkheid van de partijen zal in ieder geval beperkt zijn tot geleden voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade, met uitsluiting van gevolgschade. Onder gevolgschade wordt verstaan: schade of verlies dat niet rechtstreeks en onmiddellijk voortvloeit uit een contractuele en/of buitencontractuele wanprestatie, maar in plaats daarvan onrechtstreeks en/of na verloop van enige tijd, met inbegrip van maar niet beperkt tot verlies van inkomsten, onderbreking of stagnatie van de bedrijfsactiviteiten, toename van personeelskosten en/of de kosten van de personeels-afvloeiing, schade bestaande uit of als gevolg

van aanspraken van derden, gebrek aan verwachte besparingen of voordelen en verlies van gegevens, winst, tijd of inkomsten, verlies van orders, verlies van klanten, stijging van overheadkosten, gevolgen van een staking, ongeacht de oorzaken hiervan. De aansprakelijkheid van Falcon Management is in ieder geval beperkt tot de waarde van de opdracht of, als de duur van de opdracht één jaar overschrijdt, tot de jaarlijkse waarde van de opdracht. Het recht op schadevergoeding voor fouten toe te schrijven aan Falcon Management vervalt zes (6) maanden na het zich voordoen van de vermeende fout.

5. Overmacht:

Geen van beide partijen is tegenover de andere aansprakelijk voor een vertraging of niet-uitvoering van haar verbintenissen als deze te wijten is aan overmacht. Voorbeelden van overmacht zijn: oorlog, oproer, rellen, ontploffingen, stakingen of sociale conflicten, gebreken in de apparatuur van de andere partij, defecten in de telecommunicatie- en IT-apparatuur van derden of de onmiddellijke beëindiging door een leverancier van de samenwerking tussen Falcon Management en deze leverancier, zonder dat deze beëindiging het gevolg is van een materiële tekortkoming van Falcon Management.

6. Gegevensbescherming:

Elke partij dient, te allen tijde, haar respectieve verplichtingen op grond van elke toepasselijke wetgeving over gegevensbescherming en de clausules over gegevensbescherming na te leven in verband met alle persoonsgegevens die op grond van deze overeenkomst worden verwerkt.

7. Vertrouwelijkheid:

Zowel de klant als Falcon Management duiden elk voor zich één of meerdere contactpersonen aan. Het opvragen en/of verstrekken van gegevens gebeurt enkel via deze personen. De partijen verbinden zich ertoe de gegevens waartoe zij toegang hebben niet aan derde partijen mee te delen, deze informatie niet voor andere doeleinden te gebruiken dan voor de uitvoering van de overeenkomst en dergelijke gegevens alleen mee te delen aan werknemers, aangestelden en vertegenwoordigers voor zover dit voor de uitvoering van de overeenkomst nodig is en op voorwaarde dat dergelijke partijen gebonden zijn door verplichtingen tot geheimhouding die in wezen vergelijkbaar zijn met deze bepaling. De partijen zorgen voor de nodige beveiliging om de vertrouwelijkheid van de gegevens te verzekeren.

8. Personeel:

Falcon Management behoudt zich het recht voor te bepalen welke consultant wordt toegewezen aan een opdracht, alsook om deze consultant te veranderen gedurende de opdracht. De consultants van Falcon Management kunnen nooit beschouwd worden als werknemers van de klant. In overeenstemming met Artikel 31 § 1 van de wet van 24 juli 1987 over de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en de terbeschikkingstelling van werknemers aan gebruikers, mogen de klant, diens werknemers of agenten geen instructies geven aan werknemers van Falcon Management en dienen ze zich ervan te onthouden om enige vorm van gezag over de werknemers van Falcon Management uit te oefenen. De gevolgen van een overtreding van dit verbod zijn voor rekening van de klant. De partijen aanvaarden en erkennen uitdrukkelijk dat de tussen hen tot stand gebrachte relatie een relatie is van twee onafhankelijke rechtspersonen. De partijen nemen alle wettelijke, sociale, fiscale en commerciële verplichtingen in acht die van toepassing zijn op onafhankelijke ondernemingen. Iedere partij verbindt zich ertoe om gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot een (1) jaar na de beëindiging ervan, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, geen medewerkers van deze andere partij, die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken waren, rechtstreeks of onrechtstreeks (bv. als consultant, onafhankelijk adviseur, via een vennootschap etc.) te werk te stellen. In geval van schending van deze bepaling, zal de partij die deze bepaling geschonden heeft een schadevergoeding verschuldigd zijn aan de andere partij ten belope van het bruto jaarloon (met in begrip van alle voordelen waarop de betreffende werknemer gerechtigd was en de werkgeversbijdragen) dat resp. de jaarlijkse waarde van de honoraria die deze andere partij verschuldigd was voor de desbetreffende medewerker op het ogenblik van de beëindiging van de arbeidsovereenkomst resp. samenwerkingsovereenkomst.

9. Intellectuele rechten:



Elke partij dient alle intellectuele eigendomsrechten van de andere partij of van enige derde partij te eerbiedigen. Niets in deze overeenkomst kan worden opgevat of uitgelegd als een overdracht van de intellectuele eigendomsrechten van de ene partij aan de andere partij. Het is verboden de intellectuele eigendomsrechten van een partij zonder de uitdrukkelijke toestemming van die partij te vervreemden, verpanden of over te dragen aan derden. Voor zover toepasselijk, kent Falcon Management voor de duur van de overeenkomst aan de klant bij wijze van dienstverlening wel een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht toe om de vermelde toepassing voor zijn of hun eigen interne zakelijke doeleinden te gebruiken. Bij beëindiging van de overeenkomst loopt het gebruiksrecht ten einde. De klant erkent dat het gebruiksrecht betrekking heeft op uitsluitend web-gebaseerde toepassingen. De klant dient zich ervan te onthouden om (i) de toepassing te gebruiken voor andere doelstellingen dan waarvoor het gebruiksrecht verkregen werd, of om (ii) de toepassing op een manier te gebruiken die niet strookt met het normale gebruik van de toepassing. Falcon Management behoudt zich tenslotte het recht voor om (i) updates, upgrades en nieuwe versies van de software te implementeren, eventueel tegen betaling van de toepasselijke prijzen en om (ii) zonder vergoeding, de toegang tot de toepassing voor een redelijke termijn op te schorten voor onderhouds- of installatiedoelstellingen, bij voorkeur buiten de werkuren. In dit laatste geval zal Falcon Management de klant tijdig informeren en de impact zoveel mogelijk beperken.

10. Duur en einde:

De dag waarop de overeenkomst in werking treedt, de duur, de opzegtermijn en de eventuele automatische verlengingen worden beschreven in de bestelbon, offerte en/of overeenkomst. De opzeg dient bij aangetekend schrijven aan de andere partij te worden aangezegd. Bij gebreke aan specifieke bepalingen wordt de opdracht aangevat na ontvangst van de ondertekende bestelbon, offerte en/of overeenkomst. Alle geleverde prestaties en gedane kosten worden gefactureerd vanaf die datum. Het contract neemt automatisch een einde door het overlijden, het kennelijk onvermogen, de vereffening of het faillissement van de klant. Bij kennelijk onvermogen of faillissement eindigt het contract van rechtswege op het ogenblik dat de betalingen aan Falcon Management gestaakt worden.

11. Ondertekening:

In het geval een ondertekend exemplaar meegedeeld wordt via e-mail met een gegevensbestand of via een andere exacte kopie, zal de erin opgenomen handtekening een geldige en bindende verbintenis creëren in hoofde van de ondertekenaar (of in wiens naam en voor wiens rekening de handtekening werd geplaatst) met dezelfde waarde, kracht en effect alsof ze origineel was.

12. Bevoegdheid en toepasselijk recht:

Deze overeenkomst valt onder de toepassing en dient geïnterpreteerd te worden in overeenstemming met de Belgische wetgeving. Alle geschillen uit hoofde van of in verband met deze overeenkomst en die de partijen niet in der minne konden regelen vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Rechtbanken van Gent.

13. Volledige overeenkomst:

Deze overeenkomst vormt de gehele overeenkomst en vervangt, annuleert en/of vernietigt alle eerdere overeenkomsten tussen de partijen met betrekking tot de aangelegenheden die erin behandeld worden.



Clausules over gegevensbescherming

1. Draagwijdte en doelstelling:

In verband met en voor de uitvoering van de diensten op grond van de overeenkomst draagt de klant persoonsgegevens over aan Falcon Management en machtigt hij en geeft hij instructies aan Falcon Management om zulke persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de bepalingen van deze bijlage. De persoonsgegevens kunnen verwerkt worden met als doel de diensten onder de overeenkomst te kunnen leveren, met inbegrip van volgende doelen:

- a. Beheer van competenties en opleidingen
- b. Beheer van persoonlijke ontwikkeling en evaluatie van medewerkers
- c. Plannen, verdelen en indelen van werk en arbeidsplaatsen
- d. Wetenschappelijke studies en onderzoek
- e. Benchmarking activiteiten
- f. Het verlenen van toegang tot informatiesystemen of gebouwen
- g. Voortdurende verbetering van de diensten
- h. Het naleven van de toepasselijke Wetgeving over Gegevensbescherming, vereisten betreffende informatiebeveiliging en Service Levels.
- i. Claim management met en tussen de klant, Falcon Management, de betrokkene(n) en/of derde partijen, tevens na de beëindiging van de overeenkomst voor welke reden dan ook.
- j. Elke andere categorie van doelen voor de verwerking van persoonsgegevens zoals overeengekomen tussen de partijen in de betreffende overeenkomst, bestelbon of elk ander document van de overeenkomst.

Voor alle duidelijkheid zullen persoonsgegevens verwerkt worden na de beëindiging van de overeenkomst voor de doelstellingen bepaald in (d), (e) en (f).

2. Specificatie van de gegevensverwerking:

Elke verwerking van persoonsgegevens op grond van de overeenkomst zal plaatsvinden in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving over gegevensbescherming. Falcon Management is echter niet verantwoordelijk voor de naleving van enigerlei op de klant of de industrie van de klant van toepassing zijnde wet- en regelgevingen die niet algemeen van toepassing zijn op Falcon Management als dienstverlener, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. Voor de uitvoering van de diensten is Falcon Management een verwerker die optreedt namens de verantwoordelijke, te weten de klant. De klant verklaart en garandeert dat hij behoorlijk en effectief gemachtigd is en blijft om de instructies in onderhavige overeenkomst en, in voorkomend geval, te geven in naam van elke verbonden onderneming (die, in voorkomend geval, de eigenlijke verantwoordelijke voor de verwerking van Persoonsgegevens kan zijn). Als verwerker zal Falcon Management uitsluitend handelen op instructies van de klant. De overeenkomst, is de volledige instructie van de klant aan Falcon Management in verband met de verwerking van persoonsgegevens. Alle aanvullende of alternatieve instructies moeten schriftelijk door de partijen worden overeengekomen. De volgende zaken zullen als een instructie voor het verwerken van persoonsgegevens worden beschouwd door Falcon Management: (1) iedere verwerking in overeenstemming met de overeenkomst en (2) verwerking geïnitieerd door gebruikers van de klant bij gebruik van de diensten. De verwerking van persoonsgegevens betreft persoonsgegevens van huidige en voormalige sollicitanten, werknemers, contractanten, agenten en andere medewerkers van de klant, evenals derden die door voormelde personen zijn aangewezen als familie of contactpersonen en betreft onder meer volgende persoonsgegevens:

- a. Personalialia, zoals naam, geboortedatum, foto, enz.
- b. Contactgegevens zoals adres, e-mailadres en telefoonnummer(s) etc.
- c. Burgerlijke staat en informatie over verwanten
- d. Betalingsgegevens inclusief rekeningnummer (IBAN)
- e. Werknemersnummer



- f. Functie(beschrijving)
- g. Gegevens arbeidsovereenkomst, met inbegrip van het brutosalaris, vergoedingen en andere arbeidsvoorwaarden
- h. Nummer sociale zekerheid (als vereist voor aangiftes bij de overheid), zoals Rijksregisternummer (INSZ) in België of Burgerservicenummer (BSN) in Nederland
- i. Onkosten
- j. Tijdsregistratie en informatie over afwezigheden
- k. Kwalificaties, informatie over persoonlijke ontwikkeling en evaluaties, met inbegrip van CV en referenties
- l. Gegevens betreffende gevolgde en te volgen opleidingen, cursussen en stages
- m. Informatie over de persoonlijke ontwikkeling en evaluatie
- n. Gegevens ter verificatie van toegang zoals gebruikersnaam, pc-naam en IP-adres
- o. Acties gesteld door de gebruikers bij de klant tijdens het gebruik van de diensten
- p. Elke andere categorie van Persoonsgegevens zoals overeengekomen tussen de partijen in de betreffende overeenkomst, bestelbon of elk ander document van de overeenkomst.

Falcon Management mag verzoeken van betrokkenen, kennisgevingen van datalekken, audit-, onderzoeks- en andere verzoeken richten aan de klant. De klant zal deze vervolgens intern distribueren aan de relevante verantwoordelijke en Falcon Management behoudt zich het recht voor om dergelijke verzoeken en kennisgevingen rechtstreeks aan de relevante verantwoordelijke te richten.

3. Rechten van de betrokkenen:

Voor zover mogelijk zal Falcon Management zijn medewerking verlenen aan de klant en de klant bijstaan opdat de klant gevolg kan geven aan zijn verplichting om verzoeken te beantwoorden van een betrokkene die zijn rechten uitoefent.

4. Bekendmaking:

Falcon Management zal geen persoonsgegevens overdragen aan een derde partij, tenzij (1) als de klant hiervoor de instructies geeft, (2) zoals beschreven in de overeenkomst of (3) als vereist voor de verwerking van persoonsgegevens door goedgekeurde subverwerkers overeenkomstig artikel 6 of (4) als dit vereist is bij wet. Als de klant Falcon Management de instructie geeft om persoonsgegevens over te dragen aan een derde stakeholder, dan is en blijft het de verantwoordelijkheid van de klant om met die derde stakeholder schriftelijke overeenkomsten af te sluiten ter bescherming van deze persoonsgegevens en zal de klant Falcon Management schadeloos stellen voor, verdedigen en vrijwaren tegen enige en alle verliezen die ontstaan uit een dergelijke overdracht van Falcon Management aan de derde stakeholder, tenzij en voor zover deze verliezen toe te schrijven zijn aan bewezen tekortkomingen van Falcon Management. Falcon Management verklaart en garandeert dat personeel dat handelt onder het gezag van Falcon Management en bevoegd is om persoonsgegevens te verwerken, zich ertoe verbonden heeft om de beveiliging en de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te verzekeren in overeenstemming met de bepalingen van deze bijlage. Daarvoor zal Falcon Management het personeel dat onder zijn gezag handelt en dat toegang heeft tot de persoonsgegevens informeren over de toepasselijke vereisten en ervoor zorgen dat zij dergelijke vereisten naleven d.m.v. contractuele of wettelijke verplichtingen van vertrouwelijkheid.

5. Verwijdering en teruggave van persoonsgegevens:

Bij beëindiging van de overeenkomst zal Falcon Management alle persoonsgegevens op zijn systemen (met uitzondering van enige back-up archieven) verwijderen of anonimiseren na het verstrijken van alle relevante wet- en regelgevende vereisten over het bijhouden van gegevens. Als Falcon Management vereist is om gegevens te bewaren die gebruikt worden om de juiste gegevensverwerking te controleren in overeenstemming met de opdracht of gegevens die moeten voldoen aan de relevante wet- en regelgevende vereisten inzake het bijhouden van gegevens, is Falcon Management bevoegd om deze gegevens te bewaren in overeenstemming met de respectieve bewaartermijnen na de beëindiging of het verstrijken van de overeenkomst en zal Falcon Management deze gegevens op een veilige manier bijhouden na afloop van de vereisten inzake het bijhouden van gegevens.

6. Gebruik van subverwerkers:

De klant erkent en stemt er expliciet mee in dat Falcon Management persoonsgegevens mag doorgeven aan derden subverwerkers voor de verlening van de diensten. Elke dergelijke subverwerker aan wie Falcon Management persoonsgegevens doorgeeft zal alleen persoonsgegevens mogen verkrijgen om de diensten te verstrekken die Falcon Management eraan heeft toevertrouwd en zal dergelijke persoonsgegevens voor geen andere doeleinden mogen gebruiken. Falcon Management zal met elke subverwerker schriftelijke overeenkomsten afsluiten die verplichtingen bevatten die niet minder beschermend zijn dan de verplichtingen in deze overeenkomst zoals van toepassing. De klant geeft Falcon Management hierbij uitdrukkelijk een mandaat om de contractbepalingen in zijn naam te tekenen met en af te dwingen tegenover de relevante subverwerker.

7. Technische en organisatorische maatregelen:

Falcon Management heeft passende technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd om persoonsgegevens te beschermen. Tijdens de duur van deze overeenkomst, zal Falcon Management op verzoek van de klant binnen een redelijke termijn een actuele beschrijving van de geïmplementeerde technische en organisatorische beschermingsmaatregelen aan de klant bezorgen

8. Verantwoordelijke Privacy- en Gegevensbescherming:

Falcon Management zal een "Data Protection Officer" aanstellen die verantwoordelijk is voor aangelegenheden in verband met privacy en gegevensbescherming. Deze Data Protection Officer kan worden bereikt op het volgende adres: Falcon Management B.V., t.a.v.: Data Protection Officer, Parkstraat 20, 8560 Wevelgem, België; dataprotectionofficer@falconmanagement.be

9. Datalek:

Bij een datalek, en ongeacht de oorzaak, zal Falcon Management de klant onverwijld nadat ze kennis gekregen heeft van dergelijk datalek op de hoogte brengen. Beide partijen gaan ermee akkoord om volledig mee te werken aan dergelijk onderzoek en elkaar bijstand te verlenen bij het doen nakomen van toepasselijke vereisten en procedures voor de melding van een datalek.

10. Gegevensbeschermingseffectbeoordeling:

Als de klant verplicht is om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling ("GBEB") uit te voeren, zal Falcon Management medewerking en bijstand verlenen aan de klant voor de uitvoering van de GBEB opdat de klant zijn verplichtingen ter zake kan naleven.

11. Verantwoordelijkheden van de klant:

De klant is verantwoordelijk voor de wettigheid van de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst. De klant verklaart en waarborgt dat wanneer hij aan Falcon Management persoonsgegevens bezorgt voor verwerking:

- a. De klant de betrokkenen afdoende geïnformeerd heeft over hun rechten en plichten, en in het bijzonder over de mogelijkheid dat Falcon Management (of een categorie van dienstverleners waartoe Falcon Management behoort) persoonsgegevens zal verwerken ten behoeve van de klant en in overeenstemming met de instructies van de klant;
- b. De klant bij het verzamelen en verschaffen van dergelijke persoonsgegevens de toepasselijke wetgeving over gegevensbescherming heeft nageleefd;
- c. De klant zal alle redelijke maatregelen treffen om de persoonsgegevens up-to-date te houden om te verzekeren dat de gegevens niet onvolledig of foutief zijn met betrekking tot de doeleinden waarvoor ze verzameld worden.

Met betrekking tot componenten die de klant voorziet of controleert, met inbegrip van, maar niet beperkt tot werkstations van waaruit men verbinding maakt met de diensten van Falcon Management, gebruikte mechanismen voor gegevensoverdracht en aan het personeel van de klant verstrekte bevoegdheden, zal de klant

de vereiste technische en organisatorische maatregelen voor gegevensbescherming implementeren en handhaven.

12. Kennisgevingen:

Tenzij dit wettelijk verboden is, zal Falcon Management de klant zo snel als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte brengen als Falcon Management of enige van zijn subverwerkers met betrekking tot persoonsgegevens van de klant:

- a. Een vraag, een dagvaarding of een verzoek voor inspectie of audit van een bevoegde overheidsinstantie ontvangt in verband met de verwerking.
- b. Een instructie krijgen die een schending uitmaakt van de Wetgeving over Gegevensbescherming en/of deze overeenkomst.

13. Compliance:

Falcon Management zal de klant op verzoek van de klant alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de verplichtingen van de klant onder de wetgeving over gegevensbescherming aan te tonen.