

# Algemene Voorwaarden van het Carrefour Panel

## Inhoud

1	Wie zijn we? .....	2
2	Wat is het Carrefour Panel?.....	2
3	Wat zijn persoonsgegevens? .....	3
4	Verwerking van de persoonsgegevens.....	3
5	Beveiliging.....	5
6	Uw juridische rechten .....	5
7	Bewaring van uw persoonsgegevens .....	8
8	Wijzigingen aan ons privacybeleid.....	8
9	Gegevens.....	9

## **1 Wie zijn we?**

Carrefour Belgium nv, Olympiadenlaan 20, 1140 Evere, met ondernemingsnummer 0448.826.918, is de verwerkingsverantwoordelijke van uw persoonsgegevens (hierna 'Carrefour' of 'Carrefour Belgium' genoemd).

IPSOS nv, Grotesteenweg 110, 2600 Berchem, met ondernemingsnummer 0456.823.775 ('IPSOS', 'wij', 'onze') heeft van Carrefour Belgium de opdracht gekregen om de persoonsgegevens te verwerken die we van u of over u ('u', 'uw', het 'Panellid') verzamelen tijdens de marktonderzoeksactiviteiten waaraan u deelneemt (het 'Panel'). Wij leven de geldende Europese wetten inzake gegevensbescherming na, evenals de andere wettelijke bepalingen voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Carrefour en IPSOS worden hierna 'de Organisatoren' genoemd.

## **2 Wat is het Carrefour Panel?**

Het Carrefour Panel is een onderzoek dat Carrefour en IPSOS organiseren om Carrefour-klanten met een Bonus Card de mogelijkheid te bieden hun mening te geven over de winkels, producten en diensten van Carrefour. Voor sommige deelnames aan het Carrefour Panel kan de deelnemer (hierna 'Panellid' genoemd) bonuspunten verdienen.

Voor elke deelname aan dit onderzoek is de uitdrukkelijke aanvaarding zonder voorbehoud van dit reglement vereist. Wanneer de deelnemer dit reglement niet naleeft, wordt zijn deelname automatisch volledig nietig verklaard en verliest hij zijn/haar eventuele winst, zonder dat de Organisatoren hiervoor aansprakelijk kunnen worden gesteld en zonder enige schadevergoeding.

Het is niet mogelijk op een andere manier aan deze enquêtes deel te nemen dan zoals omschreven in dit reglement. Het reglement is permanent beschikbaar op de website 'carrefourpanel.eu'.

De deelname aan het Carrefour Panel is voorbehouden aan natuurlijke personen van minstens 18 jaar oud, die hun woonplaats in België hebben en de algemene voorwaarden van de Carrefour Bonus Card en dit reglement aanvaard hebben. Werknemers van de groep Carrefour zijn uitgesloten van deelname aan dit Panel.

De inschrijving van nieuwe deelnemers gebeurt via rekruteringscampagnes die Carrefour organiseert via ofwel een persoonlijke uitnodiging per e-mail, ofwel via een uitnodiging verstuurd per gewone post, ofwel via de winkel (kassatickets, flyers, hostessen). Bij de inschrijving wordt aan het Panellid gevraagd om een eerste vragenlijst in te vullen. Deze levert geen enkel punt op. Daarna wordt het Panellid uitgenodigd om andere vragenlijsten te beantwoorden. Deze uitnodiging wordt via e-mail verstuurd. Elke deelname aan deze vragenlijsten levert bonuspunten op (bijvoorbeeld 100 punten). Het aantal te verdienen punten kan variëren en wordt vermeld in de uitnodiging.

Zodra het inschrijvingsformulier ingevuld en gevalideerd is en deze algemene voorwaarden aanvaard zijn, krijgt het Panellid toegang tot de ruimte voor panelleden.

Deze ruimte is een site voorbehouden voor de ingeschreven Panelleden, die toegankelijk is met vertrouwelijke toegangscode op naam.

In deze ruimte kan het Panellid:

- zijn/haar profiel en gegevens bijwerken
- het aantal bonuspunten raadplegen dat hij/zij verzameld heeft in het kader van zijn deelname aan het Panel.

Het aantal verzamelde punten van het Panellid wordt op het einde van de maand door IPSOS berekend en doorgegeven aan Carrefour. De punten worden bijgeschreven op de 'Carrefour Bonus Card'-rekening van het Panellid in de loop van de maand nadat Carrefour de afrekening van de door het Panellid verzamelde punten ontvangen heeft.

De punten zijn op naam en kunnen niet worden overgedragen. De punten worden toegekend aan de door het Panellid opgegeven Bonus Card. Het Panellid is verantwoordelijk voor de correcte invoer van de gegevens. Carrefour wijst alle aansprakelijkheid af voor eventuele fouten in de gegevens (nummer van de Bonus Card of andere onjuiste gegevens) die het onmogelijk zouden maken om contact op te nemen met het Panellid of om hem de bonuspunten toe te kennen.

De deelname aan het Carrefour Panel is facultatief en de deelname aan de enquêtes is volledig vrij en gratis. U hebt steeds de mogelijkheid om u uit te schrijven.

Carrefour behoudt zich het recht voor om het Carrefour Panel op gelijk welk ogenblik stop te zetten. In dat geval verbinden Carrefour en IPSOS zich ertoe om alle Panelliden via e-mail op de hoogte te brengen. De bonuspunten die het Panellid op dat moment heeft verzameld, worden beschouwd als verworven door het Panellid en worden op zijn 'Carrefour Bonus Card'-rekening bijgeschreven. Carrefour en IPSOS zullen geen enkele schadevergoeding verschuldigd zijn aan de Panelliden.

### **3 Wat zijn persoonsgegevens?**

Onder 'persoonsgegevens' verstaan we alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna de 'gegevens') zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016.

### **4 Verwerking van de persoonsgegevens**

Carrefour en IPSOS, als verwerkingsverantwoordelijken, zullen uw persoonsgegevens enkel verwerken in het kader van de 'Carrefour Panel'-enquêtes en voor de hierna omschreven doelstellingen of voor doelstellingen waarvoor u uw specifieke toestemming hebt gegeven. Zij gaan niet over tot de inzameling en verwerking van meer of andere types gegevens dan degene die nodig zijn voor de verwezenlijking van hun doelstellingen. We zullen uw gegevens niet voor andere doeleinden verwerken en ze niet doorgeven aan derden, behoudens uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de deelnemer. De verwerking wordt hoofdzakelijk uitgevoerd door IPSOS. Carrefour ontvangt van IPSOS de lijst van de Carrefour Bonus Card en geaccumuleerde punten, alsook de geaggregeerde resultaten van de verschillende onderzoeken.

#### **1. Gegevens meegedeeld bij de inschrijving en tijdens directe communicatie**

In het kader van dit onderzoek zamelen wij de volgende persoonsgegevens in: naam, voornaam, e-mailadres, nummer van de Carrefour Bonus Card, geslacht, burgerlijke staat, geboortedatum, postadres, telefoonnummer (wat wij 'inschrijvingsgegevens' of in het kader van een Panel uw 'referentiegegevens' noemen). Wij verwerken deze inschrijvingsgegevens om met u te communiceren over onze diensten, om u in staat te stellen deze diensten te gebruiken en om u te informeren over ons beleid en onze gebruiksvoorwaarden. Wij verwerken uw

inschrijvingsgegevens en de inhoud van onze uitwisselingen ook om u te antwoorden wanneer u contact met ons opneemt en, zoals aangegeven in het toestemmingsformulier, voor het Panel waarvoor u zich hebt ingeschreven als Panellid.

## 2. Gegevens ingevuld door het Panellid in “Mijn Panel Carrefour”

Om zijn profiel en gegevens te updaten, moet het Panellid zijn profiel vervolledigen met de volgende gegevens: naam, voornaam, geslacht, e-mailadres, nummer Carrefour Bonus Card. Hij mag ook de volgende gegevens vermelden, maar dit is niet verplicht: postcode, gemeente, straat, nummer en bus, telefoon- en gsm-nummer.

## 3. Deelname aan de panels

Voor de Panelliden zamelen wij bovenop de inschrijvingsgegevens ook andere relevante gegevens in. We kunnen persoonsgegevens verzamelen. Het betreft informatie die u ons meedeelt tijdens enquêtes die online, telefonisch of face-to-face worden afgenomen (in het algemeen aangeduid met de term ‘Panelgegevens’).

Wij analyseren en evalueren deze gegevens, groeperen ze vervolgens met de gegevens van andere Panelliden en gebruiken ze voor marktonderzoeksdoeleinden. Voor meer informatie verwijzen we naar de specifieke toestemmingsformulieren van elk marktonderzoeksproject.

## 4. Wettelijke verplichtingen en rechtsbijstand

Rekening houdend met bepaalde wettelijke bepalingen, kunnen we ertoe gehouden zijn uw persoonsgegevens te verwerken en bij te houden om wettelijke redenen of op grond van wettelijke bepalingen of een overheids- of rechterlijk bevel, bijvoorbeeld om een inbreuk te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken, of eventuele verliezen, fraude of andere vormen van misbruik met betrekking tot onze diensten of onze informaticasystemen te voorkomen. Wij kunnen ons ook verplicht zien uw persoonsgegevens te verwerken en bij te houden om te voldoen aan de eisen van interne of externe audits, met het oog op de beveiliging van de informatie, om onze rechten, onze vertrouwelijkheid, onze veiligheid of eigendomsrechten of die van andere personen te beschermen of te doen naleven.

## 5. Gebruik van de website op het portaal van het Panel (het ‘Portaal’)

Het vertrouwelijkheidsbeleid is ook van toepassing op uw gebruik van onze website op [www.carrefourpanel.eu](http://www.carrefourpanel.eu) (het ‘Portaal’) en op de online enquêtes (de ‘Enquêtes’) waarvoor we u uitnodigen in het kader van uw deelname aan het Panel, met inbegrip van de volgende mechanismen en kenmerken op het vlak van vertrouwelijkheid:

- **Cookies:** ons Portaal en de Enquêtes maken gebruik van cookies voor het verbeteren van de gebruikersbeleving en de prestaties van de website, evenals van de gebruiksvriendelijkheid en veiligheid voor de gebruikers. Het betreft enkel functionele cookies.
- **Historiek van de gebeurtenissen:** op het Portaal en tijdens de Enquêtes zamelen wij gegevens in, waaronder persoonsgegevens en gegevens van uw toestel wanneer deze verbonden is met het internet. Deze gegevens omvatten: de tijdzone, het IP-adres (Internet Protocol address), het type en de versie van het besturingssysteem en browser. Indien mogelijk ook de fabrikant en het model van het toestel, de datum en uur van elke zoekopdracht dat geregistreerd wordt op onze servers, de datum en het uur van elke bezochte pagina op het Panel Portaal, de starttijd en eindtijd van het invullen van de enquêtes (datum en uur), en het aantal beantwoorde vragen.

## 6. Openbare instellingen

Wij zullen uw persoonsgegevens enkel aan openbare instanties meedelen indien dat wettelijk vereist is of op grond van een overheids- of rechterlijk bevel. Zo zullen IPSOS en Carrefour antwoorden op verzoekschriften die afkomstig zijn van rechtbanken, politieautoriteiten, regelgevende en andere openbare en overheidsinstanties, met inbegrip van autoriteiten buiten het land van uw woonplaats.

## 5 Beveiliging

IPSOS en Carrefour hechten veel belang aan de beveiliging van de gegevens. Wij passen een adequaat beveiligingsniveau toe en hebben de nodige administratieve, informatica- en materiële maatregelen genomen om de persoonsgegevens te beschermen tegen eventuele onopzettelijke of illegale vernietiging, verlies of wijziging van en tegen de publicatie of niet-toegestane inzage in de persoonsgegevens die werden doorgegeven, opgeslagen of op een andere manier verwerkt. De beleidslijnen en bepalingen die we toepassen op het vlak van informatiebeveiliging beantwoorden strikt aan de algemeen aanvaarde internationale normen en worden regelmatig herzien en bijgewerkt om te voldoen aan onze institutionele noden, de technologische veranderingen en de wettelijke eisen. Er wordt alleen toegang tot uw persoonsgegevens verleend aan werknemers, dienstverleners en dochterondernemingen van de IPSOS-groep en Carrefour die deze gegevens nodig hebben voor hun activiteit of de uitoefening van hun functie.

Indien er persoonsgegevens betrokken zijn bij een inbreuk op de gegevensbescherming, zullen IPSOS en Carrefour zich houden aan alle geldende wetten inzake kennisgeving van inbreuken in verband met persoonsgegevens.

## 6 Uw juridische rechten

Als betrokkene hebt u specifieke juridische rechten met betrekking tot de bescherming van uw persoonsgegevens. IPSOS en Carrefour verbinden zich ertoe uw individuele rechten na te leven en uw vragen inzake de uitoefening van uw rechten in overeenstemming daarmee te behandelen.

De volgende lijst bevat informatie over uw wettelijke rechten die opgenomen zijn in de wetgeving inzake gegevensbescherming die van kracht is op de datum van dit Algemene Beleid.

- **Recht om uw toestemming in te trekken:** wanneer u toestemming moet geven voor de verwerking van uw persoonsgegevens, hebt u het recht de verleende toestemming op elk moment in te trekken, met naleving van de procedures beschreven in het overeenstemmende toestemmingsformulier. Wij zorgen ervoor dat deze toestemming op dezelfde manier kan worden ingetrokken als ze werd gegeven, bijvoorbeeld via elektronische weg. Indien u deelneemt aan een marktonderzoeksproject, merk dan op dat u door deze toestemming in te trekken tegelijkertijd een einde maakt aan uw deelname aan het overeenstemmende project en dat u bijgevolg geen aanspraak meer kunt maken op de beloningen en voordelen die Carrefour eventueel aanbiedt.

- **Recht op rectificatie:** u kunt ons vragen om uw persoonsgegevens te rectificeren of aan te vullen. Wij streven ernaar om alle persoonsgegevens die wij in ons bezit hebben of controleren en die we verwerken, steeds zo exact, volledig, up-to-date en relevant mogelijk te houden, op basis van de laatste gegevens waarover we beschikken. In bepaalde gevallen stellen we 'self-service' internetportalen ter beschikking van onze gebruikers om hen in staat te stellen hun persoonsgegevens te raadplegen en te rectificeren. Indien we dergelijke portalen ter beschikking stellen, verwachten we van de gebruikers dat ze hun persoonsgegevens regelmatig controleren en ze indien nodig rectificeren of aanvullen.
  
- **Recht op beperking:** u kunt bij onze diensten een beperkte verwerking van uw persoonsgegevens aanvragen:
  - gedurende de periode waarin wij de juistheid ervan controleren, indien u de juistheid van uw persoonsgegevens betwist;
  - indien de verwerking onrechtmatig is en u vraagt dat uw gegevens op beperkte wijze worden verwerkt veeleer dan dat ze gewoonweg worden gewist;
  - wanneer uw persoonsgegevens niet meer nuttig zijn, maar u vraagt dat ze aan u worden terugbezorgd voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering; of
  - terwijl wij controleren of onze gerechtvaardigde gronden zwaarder wegen dan die van u, indien u bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Opgelet: door uw gegevens te beperken, is het mogelijk dat u niet meer kunt deelnemen aan de enquêtes en bijgevolg geen aanspraak meer kunt maken op de vergoedingen of voordelen die eventueel door Carrefour in het kader van dit onderzoek worden aangeboden.
  
- **Recht op inzage:** u hebt het recht om ons inzage te vragen in uw persoonlijke gegevens, alsook de volgende informatie:
  - het doel van de verwerking;
  - de betreffende categorieën van uw persoonsgegevens;
  - de bestemmingen of categorieën van bestemmingen aan wie de persoonsgegevens werden of zullen worden gecommuniceerd;
  - indien mogelijk, de beoogde duur van de bewaring van de persoonsgegevens of, indien niet mogelijk, de criteria gebruikt voor het bepalen van deze duur;
  - het bestaan van het recht om aan de verwerkingsverantwoordelijke de rechtzetting of het wissen van de persoonsgegevens te vragen, of een beperking van de verwerking van de persoonsgegevens van de betrokken persoon, of van het recht om zich te verzetten tegen deze verwerking;
  - het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
  - wanneer de persoonsgegevens niet ingezameld werden bij de betrokken persoon, alle beschikbare informatie over de bron van deze persoonsgegevens;
  - in voorkomend geval, het bestaan van een geautomatiseerde beslissingsname inclusief een profilering, of in dergelijke gevallen, ten minste nuttige informatie met betrekking tot de onderliggende logica, alsook het belang en de voorziene gevolgen van deze verwerking voor de betrokken persoon. U hebt het recht een gratis kopie te vragen van de persoonsgegevens die we over u bijhouden. Wij behouden ons het recht voor om een redelijk bedrag aan te rekenen voor extra kopieën die u zou vragen.

- **Recht op overdraagbaarheid:** als u het ons vraagt, kunnen we in bepaalde gevallen een kopie van uw persoonsgegevens bezorgen in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm.
- **Recht op wissing:** u hebt het recht de wissing van uw persoonsgegevens te vragen, wanneer:
  - de gegevens niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze werden ingezameld of verwerkt;
  - u bezwaar maakt tegen de verwerking indien er geen dwingende gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking;
  - de verwerking onderhevig is aan uw toestemming, u uw toestemming intrekt en de verwerking niet beantwoordt aan een andere rechtsgrond;
  - de ingezamelde persoonsgegevens onrechtmatig werden verwerkt;
  - de persoonsgegevens moeten worden gewist om een wettelijke verplichting na te leven waaraan we onderworpen zijn;
  - de persoonsgegevens werden ingezameld in het kader van een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij aan een kind,

behalve indien en in de mate dat deze verwerking noodzakelijk werd gemaakt

- voor de uitoefening van het recht op vrijheid van meningsuiting en van informatie;
- om te beantwoorden aan een wettelijke verplichting tot verwerking van gegevens waaraan wij onderworpen zijn;
- in het bijzonder om te voldoen aan wettelijke eisen inzake de bewaring van de gegevens, voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsovereenkomst.

Opgelet: door uw gegevens te wissen, is het mogelijk dat u niet meer kunt deelnemen aan de enquêtes en bijgevolg geen aanspraak meer kunt maken op de vergoedingen of voordelen die eventueel door Carrefour in het kader van dit onderzoek worden aangeboden.

- **Recht op bezwaar:** u kunt op elk moment bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens wegens bijzondere omstandigheden, wanneer de gegevensverwerking gebaseerd is op de gerechtvaardigde belangen van Carrefour of die van een derde. In dit geval zullen we niet meer in staat zijn om uw persoonsgegevens te verwerken, tenzij we het bestaan kunnen aanvoeren van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsovereenkomst. Als u uw recht op bezwaar laat gelden, vragen wij u aan te geven of u wilt dat we uw persoonsgegevens wissen dan wel of u de voorkeur geeft aan een beperkte verwerking ervan.

Opgelet: door bezwaar te maken op de verwerking van uw gegevens, kunt u geen aanspraak meer maken op vergoedingen of voordelen die eventueel door Carrefour in het kader van dit onderzoek worden aangeboden.

- **Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit:** in geval van vermeende inbreuk op de geldende gegevensbeschermingswetten, kunt u klacht indienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit van het land van uw woonplaats of van het land waar deze vermeende inbreuk plaatsvond.

### Opmerkingen :

- **Termijn:** wij zullen inspanningen leveren om uw aanvraag af te handelen binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst ervan.
- **Beperkte toegang:** de kans bestaat dat wij in bepaalde omstandigheden niet in staat zijn om u toegang te geven tot al uw persoonsgegevens of sommige ervan wegens juridische bepalingen of andere rechtsgronden. Als wij uw vraag tot inzage moeten weigeren, zullen we u informeren over de reden van deze weigering.
- **Geen enkele identificatie:** in bepaalde gevallen zijn we mogelijk niet in staat om uw persoonsgegevens te raadplegen aan de hand van de identificatoren die u ons hebt bezorgd in uw aanvraag. Hierna volgen twee voorbeelden van persoonsgegevens die we niet kunnen raadplegen wanneer u ons uw naam en e-mailadres meedeelt:
  - gegevens die worden ingezameld via cookies die in uw browser worden toegevoegd, tenzij u vooraf het gebruik van cookies hebt aanvaard om deel uit te maken van een Panel in het kader van een online marktonderzoek door IPSOS en dat u nog steeds actief lid van dit Panel bent op het moment van uw aanvraag,

Wanneer wij u niet als betrokkene kunnen identificeren, kunnen we niet ingaan op uw aanvraag en uw juridische rechten in deze sectie niet laten gelden, behalve indien u ons extra informatie geeft waarmee we u kunnen identificeren.

- **Uitoefening van uw wettelijke rechten:** neem, om uw wettelijke rechten uit te oefenen, schriftelijk (bijvoorbeeld via een brief of via e-mail) contact op met onze bijstandsdienst die gespecialiseerd is in de bescherming van de privacy:
  - **Telefonisch:** 0800/9.10.11
  - **Op het volgende adres:** Carrefour Belgium nv – Klantendienst, Olympiadelaan 20, 1140 Evere
  - **Het klantenformulier:** [support.carrefour.eu/hc/nl](https://support.carrefour.eu/hc/nl)

## **7 Bewaring van uw persoonsgegevens**

Wij zorgen ervoor dat uw persoonsgegevens worden gewist zodra ze niet meer nuttig zijn voor de verwezenlijking van de doelstellingen waarvoor ze werden ingezameld. Zolang u deelneemt aan de enquêtes, wissen we uw gegevens niet, na een periode van een jaar van inactiviteit van uwentwege, wissen we ze.

Het is echter mogelijk dat we uw persoonsgegevens langer bijhouden, bijvoorbeeld op grond van bepaalde wettelijke bepalingen.

## **8 Wijzigingen aan ons privacybeleid**

Wij behouden ons het recht voor om onze praktijken inzake vertrouwelijkheid volledig naar eigen goeddunken te wijzigen of om op gelijk welk ogenblik ons Algemene Beleid bij te werken of te wijzigen, op voorwaarde dat we eventuele wettelijke bepalingen terzake naleven en nadat we u hiervan op de hoogte hebben gebracht. Daarom raden we u aan dit vertrouwelijkheidsbeleid regelmatig te raadplegen. Dit Algemene Beleid is up-to-date op de datum van de 'laatste update' die bovenaan de pagina vermeld staat. Uw persoonsgegevens zullen worden verwerkt in overeenstemming met ons privacybeleid, tenzij u ermee uitdrukkelijk instemt dat ze op een andere manier worden verwerkt.



Ons privacybeleid is steeds beschikbaar op het adres <https://www.carrefour.eu/nl/privacy.html>

## 9 Gegevens

Stuur uw vragen over gegevensbescherming en elk ander verzoek met betrekking tot de uitoefening van uw juridische rechten naar:

E-mail: [privacy\\_be@carrefour.com](mailto:privacy_be@carrefour.com)

Alle vragen worden doorgegeven aan de functionaris voor gegevensbescherming. Voor België is onze functionaris voor gegevensbescherming de heer Carlo Van Stichel.

**Met vragen over het Panel en uw deelname kunt u altijd terecht bij onze helpdesk via de contactpagina op [www.carrefourpanel.eu](http://www.carrefourpanel.eu)**