

In werking sinds: 1/05/2018

Wij hechten bijzonder veel belang aan de privacy van de gebruikers en behandelen persoonsgegevens met de meest strikte geheimhouding en steeds in overeenstemming met de geldende wetgeving.

Het Privacybeleid is bedoeld om u op een transparante manier te informeren over de gegevens die we verzamelen, het doel, de manier waarop we ze gebruiken en de rechten die u hebt met betrekking tot de verwerking van dergelijke gegevens.

Op deze pagina bieden wij u een versie van ons privacybeleid in de vorm van vragen en antwoorden..

Het is belangrijk dit privacybeleid aandachtig te lezen. Als u nog andere vragen heeft, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via hello@balthazarevents.be

1. WIE IS DE VERANTWOORDELIJKE VOOR DE VERWERKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

Balthazar Events is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Hieronder kan u alle relevante gegevens terugvinden:

Balthazar Events CVBA

Keizerstraat 62A

2000 Antwerpen

BE0843 701 149

hello@balthazarevents.be

2. WELKE GEGEVENS WORDEN ER DOOR ONS VERZAMELD?

Wij verzamelen uw persoonsgegevens voor onze communicatie . Het gaat meer bepaald om de volgende gegevens:

- identificatiegegevens (naam, voornaam, e-mailadres)
- Communicatie (via email of andere)

3. WAAROM VERZAMELEN WIJ UW PERSOONSGEGEVENS?

Wij verzamelen uw gegevens voornamelijk om onze service te verbeteren en, meer in het algemeen, om gemakkelijk met elkaar te communiceren. Ten slotte stellen uw gegevens ons ook in staat uw navigatie op onze site te verbeteren en te vergemakkelijken.

4. OP WELKE MANIER VERZAMELEN WIJ UW PERSOONSGEGEVENS?

Het merendeel van uw gegevens wordt aan ons meegedeeld door uw actieve interventie. Andere gegevens, zoals de datum en tijd van uw toegang tot onze site, de pagina's die u hebt bekeken of uw locatiegegevens, worden automatisch verzameld, via geraadpleegde servers en "cookies" die op onze site worden geplaatst.

Voor meer informatie over wat een cookie is, hoe nuttig het is en de exacte gegevens die het verzamelt, kan u ons cookiebeleid lezen.

5. WORDEN UW PERSOONSGEGEVENS BEVEILIGD?

We hechten zeer veel belang aan de bescherming van de privacy van onze gebruikers/klanten. We handhaven een strikt privacybeleid en nemen alle passende maatregelen om ervoor te zorgen dat onze servers, voor zover mogelijk, ongeoorloofde

lekken, vernietiging, verlies, openbaarmaking, gebruik, toegang of wijziging van uw gegevens voorkomen.

6. HOELANG WORDEN UW PERSOONSGEGEVENS BEWAARD?

We bewaren uw gegevens gedurende de tijd die nodig is om de nagestreefde doelen te bereiken (zie punt 3). Zodra dit doel is bereikt, verwijderen we ze.

7. WAT ZIJN UW RECHTEN EN HOE OEFENT U DEZE UIT?

U kunt op elk moment verzoeken om het gebruik te corrigeren, verwijderen, controleren, overdragen, toegang te verlenen, zich te verzetten tegen het gebruik en de beperking van uw gegevens te vragen. Hiervoor stuurt u ons gewoon een e-mail op het volgende adres: hello@balthazarevents.be. We zullen er dan alles aan doen om zo snel mogelijk te doen wat nodig is.

8. WIE HEEFT TOEGANG TOT UW PERSOONSgegevens?

Onze medewerkers en gegevensverwerkers. Ze hebben er alleen toegang toe voor zover noodzakelijk voor het bereiken van het doel van de verwerking. Elk van hen is onderworpen aan een strikte geheimhoudingsplicht.

9. WORDEN UW GEGEVENS GETRANSFEREERD NAAR HET BUITENLAND?

Wij geven uw gegevens alleen door aan een niet-EU-land als het een beschermingsniveau biedt dat gelijkwaardig is aan wat u in het land waar u woont, kunt vinden.

10. HOE KAN U INFORMATIE VAN ONS ONTVANGEN?

Met uw toestemming zullen wij u inschrijven voor onze nieuwsbrief en u andere artikelen aanbieden die u mogelijk interesseren. U kunt zich op elk gewenst moment afmelden en uw toestemming voor dergelijke communicatie intrekken door een e-mail te sturen naar het volgende adres: hello@balthazarevents.be

11. WAT IS ONS BELEID INZAKE GEGEVENS OVER MINDERJARIGEN?

Onze site is niet bedoeld voor kinderen jonger dan 18 jaar. Als u hoort dat uw minderjarige kind ons uw persoonlijke gegevens heeft verstrekt zonder uw toestemming, neem dan contact met ons op via : hello@balthazarevents.be

12. WAT GEBEURT ER ALS DIT PRIVACYBELEID GEWIJZIGD WORDT?

Als we dit charter zouden moeten wijzigen, zou u op de hoogte worden gebracht via onze website.

13. WAT IN GEVAL VAN EEN GESCHIL?

Niemand heeft baat bij lange gerechtelijke procedures. In het geval van een geschil, verbinden wij ons om dialoog en openheid te bevorderen op zoek naar een minnelijke oplossing.

1. ALGEMENE BEPALING
Balthazar Events Cvba (hierna: "Balthazar") respecteert de privacy van haar gebruikers (hierna: de "Gebruikers").
- 1.2 Balthazar verwerkt persoonsgegevens die aan haar werden doorgegeven in overeenstemming met de geldende wetgeving, en met name de Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, van toepassing vanaf 25 mei 2018 (hierna de "GDPR").
- 1.3 De toegang tot de website www.balthazarevents.be (hierna, de « Website ») impliceert de volledige en onvoorwaardelijke aanvaarding door de Gebruiker van dit Privacybeleid (hierna het "Privacybeleid"), evenals de algemene gebruiksvoorwaarden (hierna de "Gebruiksvoorwaarden") en het cookiebeleid (hierna het "Cookiebeleid").
- 1.4 De Gebruiker erkent de onderstaande informatie te hebben gelezen en staat Balthazar toe om, in overeenstemming met de bepalingen van het Privacybeleid, de persoonsgegevens te behandelen die hij/zij op de Website meedeelt.
- 1.5 Het Privacybeleid is geldig voor alle pagina's die op de Website worden gehost en voor de registraties van deze Website, evenals alle pagina's die door Balthazar op sociale netwerken beheerd worden, die gezamenlijk verantwoordelijk is met de sociale netwerken voor de verwerking van de persoonsgegevens van de bezoekers van de pagina. Dit is niet geldig voor pagina's die worden gehost door derden waarnaar Balthazar kan verwijzen en waarvan het Privacybeleid kan verschillen. Balthazar kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor gegevens die op deze websites of door hen worden verwerkt.
2. VERANTWOORDELIJKE VOOR DE VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS
- 2.1 De toegang tot de Website vindt plaats zonder dat er persoonlijke gegevens moeten worden verstrekt, zoals met name naam, achternaam, postadres, e-mailadres, enz.
- 2.2 Als onderdeel van de Diensten kan de Gebruiker worden verplicht om bepaalde persoonlijke gegevens te verzenden. In dit geval is de verantwoordelijke voor de verwerking van deze gegevens:

Balthazar cvba
Keizerstraat 62A- 2000 Antwerpen
- 2.3 Elke vraag of verzoek met betrekking tot de verwerking van deze gegevens kan worden gericht aan het volgende adres:
hello@balthazarevents.be
3. VERZAMELDE PERSOONSGEGEVENS
- 3.1 Door het bestelformulier op de Website in te vullen en de Diensten te gebruiken, staat de Gebruiker Dokmarkt toe om deze persoonsgegevens te registreren en te bewaren, in het bijzonder voor de doeleinden vermeld in punt 4. Het betreft de volgende persoonsgegevens:
 - identificatiegegevens, zoals voor- en achternaam, burgerlijke status, e-mailadres, geboortedatum en afleveradres;
 - de bankgegevens die nodig zijn voor de Dienst, zoals bankrekeningnummers, IBAN en BIC / SWIFT;
 - factuurinformatie;
 - communicatie tussen de gebruiker en Balthazar.
- 3.2 De Gebruiker machtigt Balthazar ook om volgende informatie te verwerken:
 - de informatie die vrijwillig door de Gebruiker is verstrekt voor een doel bepaald in het Privacybeleid, de Gebruiksvoorwaarden, het Cookiebeleid, op de Website of op een ander communicatiemiddel gebruikt door Balthazar.
 - de aanvullende informatie gevraagd door Balthazar aan de Gebruiker om hem te identificeren of om te voorkomen dat hij een van de bepalingen van het Privacybeleid overtreedt;

- 3.3 Om de navigatie op de Website te vergemakkelijken en om het technisch beheer te optimaliseren, kan de Website "cookies" gebruiken.
Alle informatie met betrekking tot "cookies" is opgenomen in het Cookiebeleid van Balthazar.
- 3.4 Wanneer de Gebruiker de Website bezoekt, nemen de geraadpleegde servers automatisch bepaalde gegevens op, zoals:
- het type domein waarmee de Gebruiker verbinding maakt met internet;
 - het IP-adres dat aan de Gebruiker is toegewezen (indien verbonden);
 - de datum en het tijdstip van toegang tot de Website en andere verkeersgegevens;
 - locatiegegevens of andere gegevens met betrekking tot de communicatie;
 - de bezochte pagina's;
 - het type browser dat wordt gebruikt;
 - het gebruikte platform en / of besturingssysteem;
 - de zoekmachine en de sleutelwoorden die worden gebruikt om de Website te vinden.
- 3.5 Er worden geen nominatieve gegevens die de gebruiker identificeren verzameld via de cookies en servers die worden geraadpleegd. Deze informatie wordt alleen voor statistische doeleinden bewaard en om de Website te verbeteren.

4. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

4.1 Wij verwerken de gegevens van Gebruikers voor verschillende doeleinden. Voor elke verwerking worden uitsluitend de gegevens die relevant zijn voor het bereiken van de doelstelling verwerkt. De verwerking houdt elke handeling (manueel of geautomatiseerd) in met betrekking tot persoonsgegevens. Balthazar verzamelt, slaat op en gebruikt de gegevens van haar Gebruikers teneinde te informeren en voornamelijk voor de volgende doeleinden:

- het aangaan, uitvoeren en uitvoeren van de contractuele relatie met de Gebruiker;
- om de inhoud van de Website te analyseren, aan te passen en te verbeteren;
- om de Diensten te verlenen;
- om de Gebruiker toe te staan berichten te ontvangen;
- om de levering en het gebruik van de Website te vergemakkelijken
- om de ervaring van de Gebruiker op de Website te personaliseren;
- reageren op verzoeken om informatie;
- voor alle marketingacties en promoties voorgesteld door Balthazar aan Gebruikers die hiermee hebben ingestemd;
- om hen te informeren over de evoluties van de Website en zijn functionaliteiten;
- voor elk ander doel waarvoor de Gebruiker uitdrukkelijk heeft ingestemd.

4.2 De rechtsgrond van de verwerkingen van persoonsgegevens van Gebruikers is:

- de toestemming van de Gebruiker;
- de uitvoering van enig verzoek van of een overeenkomst met de Gebruiker;

Het is daadwerkelijk vereist om bepaalde gegevens te verzamelen teneinde elk verzoek van de Gebruiker te kunnen beantwoorden. Indien de Gebruiker verkiest om uw gegevens niet met ons te delen, zou dit de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk kunnen maken.

- een wettelijke verplichting die rust op de verwerkingsverantwoordelijke;

Het is daadwerkelijk vereist om bepaalde gegevens te verzamelen en bewaren teneinde aan verschillende wettelijke verplichtingen te beantwoorden, voornamelijk fiscale en boekhoudkundige verplichtingen.

- de bescherming van vitale belangen;
- de vervulling van een taak van algemeen belang of die deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag die aan de verantwoordelijke is opgedragen; of
- ons rechtmatig belang voor zover dit overeenstemt met de belangen, vrijheden en fundamentele rechten van Gebruikers.

Wij hebben een rechtmatig belang om deze informatie te verstrekken aan en uit te wisselen met Gebruikers, voornamelijk teneinde verzoeken te beantwoorden of onze diensten te verbeteren, misbruik en fraude te voorkomen, de regelmatigheid van onze handelingen te controleren, onze rechten uit te oefenen, te verdedigen en te vrijwaren, bijvoorbeeld in geschillen, alsook een eventuele schending van onze rechten te bewijzen, onze betrekkingen met Gebruikers te beheren en verbeteren, onze

Website alsook onze producten/diensten voortdurend te verbeteren, behalve indien deze belangen worden overschaduwed door belangen of vrijheden en fundamentele rechten van de Gebruiker die de bescherming van persoonsgegevens vereisen. Wij zorgen er in ieder geval voor om een evenwicht te bewaren tussen ons rechtmatig belang en de eerbiediging van het privéleven van de Gebruiker.

Indien de rechtsgrond voor onze verwerking berust op toestemming, heeft de Gebruiker het recht om deze op elk ogenblik in te trekken zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheid van de voor de intrekking verrichte verwerking.

In het kader van direct marketing betekent dit dat de Gebruiker zich op elk ogenblik kan uitschrijven voor onze nieuwsbrief en andere commerciële communicatie van onze kant. De Gebruiker beschikt bijgevolg over een "opt-out" en kan zich uitschrijven door ons een email te sturen naar het volgende adres: hzello@blthazarevents.be of door te klikken op de link voor uitschrijving zoals onderaan weergegeven in elke email.

5. RECHTEN VAN DE BETROKKENE

5.1 Volgens de regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens heeft de Gebruiker de volgende rechten:

- Recht op informatie omtrent de doeleinden van de verwerking (zie hierboven) en de identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke.
- Recht op inzage: de Gebruiker kan te allen tijde toegang hebben tot de persoonsgegevens die Dokmarkt van hem/haar verwerkt of controleren of deze zijn opgenomen in de database van Dokmarkt
- Recht op rectificatie/correctie: Wij nemen alle redelijke maatregelen teneinde te verzekeren dat de door ons gehouden gegevens actueel zijn. Wij raden de Gebruiker aan om van tijd tot tijd zijn/haar account te gebruiken (indien van toepassing) of om ons te raadplegen om na te gaan dat de gegevens actueel zijn. Indien de Gebruiker vaststelt dat de gegevens onjuist of onvolledig zijn, heeft deze het recht ons te verzoeken om deze te corrigeren.
- Recht van bezwaar: de Gebruiker kan zich op elk moment verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens door Balthazar .
- Recht op gegevenswissing: de Gebruiker kan op elk gewenst moment verzoeken om de verwijdering van zijn/haar persoonsgegevens, met uitzondering van deze die Balthazar wettelijk verplicht is te bewaren.
- Recht op beperking van verwerking: de Gebruiker kan eveneens de beperking van de verwerking verzoeken wanneer hij/zij verzet heeft uitgeoefend tegen de verwerking, wanneer hij/zij de juistheid van de gegevens betwist of wanneer de verwerking van persoonsgegevens onwettig is.
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens (Dataportabiliteit): De Gebruiker heeft het recht om persoonsgegevens die Balthazar verwerkt, te ontvangen en te vragen om deze gegevens naar een andere verwerkingsverantwoordelijke te verzenden.

5.2

Zijn rechten kan hij uitoefenen door een schriftelijke aanvraag, vergezeld van een kopie van zijn/haar identiteitskaart of paspoort, naar de gegevensverantwoordelijke door te sturen:

- per e-mail: hello@balthazarevents.be
- per post: Keizerstraat 62A – 2000 Antwerpen

5.4 Balthazar zal het nodige doen om elk verzoek binnen een zo kort mogelijke termijn te behandelen en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van de aanvraag. Indien nodig kan deze periode met twee maanden verlengd worden, gezien de complexiteit en het aantal verzoeken.

6. BEWAARTIJD

- 6.1 Balthazar zal de persoonsgegevens van zijn Gebruikers bewaren voor de duur die nodig is om de nagestreefde doelen te bereiken (zie punt 4).
- 6.2 Balthazar kan ook persoonsgegevens blijven bewaren met betrekking tot de niet-geabonneerde Gebruiker, inclusief correspondentie of hulpverzoek gericht aan Balthazar om vragen of klachten te kunnen beantwoorden.
7. KLACHT BIJ DE TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT
De Gebruiker wordt erop gewezen dat hij/zij het recht heeft om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit wanneer hij/zij vindt dat diens rechten geschonden werden, naar volgend adres:
- Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel
commission@privacycommission.be
8. BEVEILIGING
- 8.1 Balthazar heeft gepaste maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat de servers die de verwerkte persoonsgegevens bevatten, zoveel mogelijk het volgende voorkomen:
- ongeoorloofde toegang tot of wijziging van deze gegevens;
 - het oneigenlijk gebruik of de openbaarmaking van deze gegevens;
 - de illegale vernietiging of onbedoeld verlies van deze gegevens.
- 8.2 De werknemers van Balthazar die toegang hebben tot deze gegevens, zijn onderworpen aan een strikte geheimhoudingsverplichting. Balthazar kan echter niet verantwoordelijk worden gesteld voor misbruik van deze gegevens door een derde partij, ondanks de genomen beveiligingsmaatregelen.
- 8.3 De Gebruikers verbinden zich ertoe geen handelingen te verrichten die in strijd zijn met dit Privacybeleid, de Gebruiksvoorwaarden, het Cookiebeleid of, in het algemeen, de wet. Strafbare feiten tegen de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van computersystemen en gegevens die door deze systemen worden opgeslagen, verwerkt of overgedragen, of de poging om een van deze strafbare feiten te plegen, worden bestraft met een gevangenisstraf van drie maanden tegen vijf jaar en een boete van zesentwintig euro tot tweehonderdduizend euro of een van die boetes alleen.
9. MEDEDELING AAN DERDEN
- 9.1 Balthazar behandelt persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie. Deze zullen niet aan derden meegegeed worden in het kader van andere situaties dan in dit Privacybeleid of in de voorwaarden waaronder de wet dit vereist
- 9.2 Toegang tot de gegevens, in principe voorbehouden voor de verwerkingsverantwoordelijke en zijn werknemers zoals bepaald in voorgaand artikel 8, kan in bepaalde gevallen worden toegekend aan bepaalde categorieën van externe bestemmingen, zoals de leveranciers van technische diensten, messaging services, aanbieders van hostingdiensten, informaticabedrijven, raadslieden, marketingdiensten.
- 9.3 Op elk ogenblik kan aan de verwerkingsverantwoordelijke worden gevraagd om de bestemmingen bij te werken.
- 9.4 De mededeling van deze informatie aan de hiervoor genoemde personen is in alle omstandigheden beperkt tot wat strikt noodzakelijk is of vereist door de toepasselijke wetgeving.
10. TRANSFER NAAR EEN LAND BUITEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE
- Balthazar geeft alleen gegevens door aan een niet-EER-land wanneer dat land een passend beschermingsniveau biedt in de zin van toepasselijke wetgeving, in het bijzonder de GDPR, of binnen de grenzen die door dezelfde wet zijn toegestaan, bijvoorbeeld door te zorgen voor de bescherming van gegevens door middel van passende contractuele bepalingen.

De door Balthazar bewaarde informatie zal worden overgedragen of verzonden, of opgeslagen en verwerkt, in de Verenigde Staten of in landen andere dan waar u woont, voor doeleinden beschreven in dit Privacy beleid. Deze overdrachten van gegevens zijn noodzakelijk voor de in dit Privacy beleid bepaalde diensten of verwerking, en teneinde onze Diensten te exploiteren en u deze in de hele wereld aan te bieden. Wij gebruiken standaard contractuele clausules, goedgekeurd door de Europese Commissie, en volgen de beschikkingen van de Europese Commissie aangaande bepaalde landen op voor de gegevenstransfers buiten de Europese Economische Ruimte naar de Verenigde Staten en andere landen. Indien u hieromtrent enige vraag heeft, aarzel niet om ons te contacteren op volgend adres: hello@balthazarevents.be

11.

12. DIRECT MARKETING

12.1 Persoonsgegevens worden niet gebruikt voor directmarketingdoeleinden voor artikelen of diensten die niet identiek of analoog zijn aan die waarvoor de Gebruiker al is ingeschreven, tenzij de Gebruiker eerder expliciet heeft toegestemd door de selectievakjes in te schakelen ("opt-in").

12.2 Wanneer de Gebruiker toestemming heeft gegeven voor het gebruik van deze informatie voor direct marketingdoeleinden, behoudt deze het recht om zich te verzetten tegen dergelijk gebruik, op elk moment, op verzoek en kosteloos. Het enige dat nodig is, is dat de Gebruiker zijn/haar verzoek doorgeeft aan het volgende adres: hello@balthazarevents.be

1.

13. MINDERJARIGEN

Personen jonger dan 18 jaar en mensen die niet de volledige wettelijke bevoegdheid hebben, mogen de Website niet gebruiken. Balthazar vraagt hen om hun persoonlijke gegevens niet te verstrekken. Elke schending van deze bepaling dient onverwijld te worden gemeld aan volgend adres: hello@balthazarevents.be

14. UPDATES EN WIJZIGINGEN AAN HET PRIVACYBELEID

Balthazar kan dit Privacybeleid wijzigen en aanpassen, door deze informatie aan de Gebruikers te bezorgen via de Website, email of enige andere manier, in het bijzonder om te voldoen aan alle nieuwe toepasselijke wetgeving en/of regelgeving (zoals de GDPR), de aanbevelingen van de Gegevensbeschermingsautoriteit, de richtlijnen en aanbevelingen van het Europese Databeschermingsautoriteit en de beslissingen van de hoven en rechtbank op dit gebied. Het is aangeraden om het Privacybeleid op regelmatige basis te raadplegen middels referentie naar de datum van laatste wijziging zoals bovenaan weergegeven in huidig document. Indien een gebruiker zich verzet tegen elke wijziging aan het Privacybeleid, dient hij onmiddellijk het gebruik van de Website te staken, en zal hij aan de verantwoordelijke voor de verwerking vragen om zijn persoonsgegevens te schrappen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen en de voorwaarden opgenomen in artikel 5.

15. GELDIGHEID VAN CONTRACTUELE CLAUSULES

15.1 Dat Balthazar op eender welk ogenblik zich niet zou beroepen op een van de bepalingen van dit Privacybeleid, kan op geen enkele wijze worden geïnterpreteerd als een afstand van de rechten die zij heeft volgens dit Privacybeleid.

15.2 De ongeldigheid, nietigheid of niet-afdwingbaarheid van alle of een deel van een van de voorgaande of volgende bepalingen maakt het hele Privacybeleid niet ongeldig. De bepaling die geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar is, wordt als ongeschreven beschouwd. Balthazar verbindt zich ertoe deze bepaling te vervangen door een andere die, voor zover mogelijk, hetzelfde doel nastreeft.

16. TOEPASSELIJKE WETGEVING EN BEVOEGDE RECHTBANK

16.1 De geldigheid, interpretatie en/of uitvoering van het Privacybeleid zijn onderworpen aan de Belgische wetgeving, voor zover toegestaan door de toepasselijke regels van internationaal privaatrecht.

16.2 In geval van een geschil over de geldigheid, interpretatie of uitvoering van het Privacybeleid, zijn de hoven en rechtbank van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen(Nederlandstalig) exclusief bevoegd voor zover toegestaan door de toepasselijke regels van internationaal privaatrecht.

16.3 Alvorens een stap te zetten in de richting van een gerechtelijke oplossing van een geschil, verbinden de Gebruiker en Balthazar zich ertoe dit in onderling overleg proberen op te lossen. Daartoe zoeken zij eerst hun toevlucht tot, waar aangewezen, tot bemiddeling, arbitrage of enige andere alternatieve methode voor geschillenbeslechting.