Déclaration de confidentialité de Eventim (Paylogic)

Ceci est la déclaration de confidentialité de Eventim. Eventim accorde une grande importance au respect de la vie privée. Nous nous efforçons de protéger à tout moment vos données à caractère personnel contre toute utilisation non autorisée et traitons ces informations conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée. Dans la présente déclaration de confidentialité, nous souhaitons vous informer de la manière dont nous procédons et dont nous respectons nos obligations légales en matière de traitement de vos données à caractère personnel, sur la base du Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») et de la loi néerlandaise sur les télécommunications (Telecommunicatiewet).

Nous n'utiliserons ou ne traiterons vos données à caractère personnel que conformément à la présente déclaration de confidentialité. Nous ne vendrons ni ne louerons vos données à caractère personnel à des tiers pour des raisons commerciales.

Portée de la présente déclaration de confidentialité
La présente déclaration de confidentialité s'applique exclusivement au traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation du système Paylogic par Eventim. Des déclarations de confidentialité distinctes peuvent s'appliquer à d'autres services, plateformes ou sites web d'Eventim (tels que Eventim.be, ou d'autres solutions de billetterie).

Contexte de la présente déclaration de confidentialité
Nous souhaitons vous donner un aperçu de la manière dont nous traitons et protégeons vos données à caractère personnel. Par « nous », nous entendons toutes les entités de Eventim, sa (ses) société(s) holding(s) et les sociétés de son groupe.

Eventim traite des données à caractère personnel en principe pour le compte de l'organisateur d'un événement, d'une exposition ou d'un parc d'attractions (l'« Organisateur ») pour lequel vous achetez un billet (d'entrée) ou un autre produit connexe, afin que cet Organisateur puisse vous offrir ses services et vous permettre de vous rendre à l'événement ou à l'exposition en question. Eventim est ainsi considérée comme le « Sous-traitant » au sens du Règlement général sur la protection des données (« RGPD »). Dans ce cas, l'Organisateur est considéré comme le « Responsable du traitement » au sens du RGPD et est à bien des égards responsable en dernier ressort de ce qu'il advient de vos données à caractère personnel. Nous vous conseillons par conséquent de lire attentivement les conditions générales et la déclaration de confidentialité de l'Organisateur avant d'effectuer tout achat.

Dans certains cas, Eventim traite des données à caractère personnel pour elle-même. C'est le cas lorsque vous créez un compte personnel (« Compte Eventim » ou « Compte Paylogic »). La protection des données reste au même niveau élevé, la seule différence étant que, dans ce cas, nous sommes également le responsable du traitement.

1. Finalité(s) (concrète(s)) du traitement de vos données à caractère personnel
Si vous achetez un billet d'entrée pour un événement ou une exposition spécifique, ou un autre produit connexe, auprès de l'Organisateur, ce dernier déterminera les finalités du traitement de vos données à caractère personnel. En règle générale, la finalité du traitement de Eventim pour le compte de l'Organisateur consiste en les opérations suivantes :

- Vous fournir des billets (d'entrée) et d'autres produits connexes au nom de l'Organisateur, comme par exemple, mais sans s'y limiter : mettre en œuvre ou modifier des codes-barres, scanner des billets d'entrée sur les lieux de l'événement, faciliter la vente de marchandises et la location de casiers, faciliter vos transferts ou vos assurances (annulation) supplémentaires ou personnaliser vos billets ;
- Faciliter et suivre le paiement, y compris les services liés à la prévention et à la détection des fraudes ;
- Le traitement des données à caractère personnel en cas de rétrofacturation, afin de vérifier la transaction et de nous défendre contre la réclamation ;
- Effectuer des remboursements, des réinscriptions et des annulations d'achat ;
- Préparation des factures, si une facture est demandée ;
- Pouvoir vous fournir des informations, à vous ou aux Organisateurs, concernant votre achat ou l'événement/exposition et répondre à vos questions concernant l'événement/exposition ;
- Enregistrer vos données à caractère personnel pour l'Organisateur par notre portail clients ;
- Vous informer des modifications apportées à notre ou à nos services ;
- Améliorer notre service en général pour vous et l'Organisateur ;
- Être capable de fournir un service à la clientèle, y compris de traiter des problèmes comme par exemple l'impossibilité de conclure une commande en raison de problèmes techniques;
- Vous fournir des informations sur d'autres produits ou services que nous proposons et qui sont similaires à ceux que vous avez déjà achetés ou sur lesquels vous vous êtes renseigné, à condition que nous ayons reçu votre consentement au préalable à cet effet ;
- Le traitement des données personnelles en cas de participation à un concours ;
- Pouvoir se conformer aux exigences légales et réglementaires.

Nous vous conseillons toujours de consulter la déclaration de confidentialité de l'Organisateur concerné pour connaître les finalités ultimes du traitement des données à caractère personnel.

En ce qui concerne votre compte Eventim ou votre compte Paylogic, Eventim détermine les finalités du traitement de vos données à caractère personnel. Eventim traite vos données à caractère personnel afin que vous puissiez vous connecter à votre compte Eventim ou à votre compte Paylogic, et consulter les commandes que vous avez déjà passées. En outre, Eventim traite vos données afin de pouvoir vous fournir des informations sur d'autres produits ou services que nous proposons et qui sont similaires à ceux que vous avez déjà achetés ou sur lesquels vous vous êtes renseigné, à condition que nous ayons reçu votre consentement au préalable à cet effet ;

2. Base du traitement des données à caractère personnel
Les données à caractère personnel ne peuvent être traitées que s'il existe une base légale pour le faire.

Eventim traite vos données à caractère personnel en fonction de votre relation avec l'Organisateur. L'Organisateur a soit demandé votre consentement pour le traitement de vos données à caractère personnel – vous avez, par exemple, donné votre accord au cours de la procédure d'achat des billets (d'entrée) ou d'autres produits connexes –, soit le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire pour mettre en œuvre le contrat que vous avez conclu avec l'Organisateur pour les billets (d'entrée) ou les autres produits connexes que vous avez achetés. Dans certains cas, Eventim

peut également traiter vos données à caractère personnel si l'Organisateur a un intérêt légitime à le faire. C'est le cas, par exemple, lorsque nous devons traiter vos données à caractère personnel pour enquêter sur une (éventuelle) fraude ou lorsque l'Organisateur a besoin de vos coordonnées dans des situations d'urgence.

En outre, Eventim traite vos données à caractère personnel relatives à votre compte Eventim ou votre compte Paylogic afin de vous permettre de visualiser toutes les commandes que vous avez passées. Eventim a par conséquent besoin de vos données à caractère personnel pour vous offrir ce service. De plus, la base du traitement peut également se trouver dans le consentement (implicite) que vous donnez au traitement de vos données à caractère personnel : en créant (volontairement) le compte Eventim ou le compte Paylogic et en consentant à notre utilisation de ceux-ci, vous consentez également au traitement de vos données à caractère personnel en relation avec ces comptes.

3. Les manières dont nous collectons des données à caractère personnel
Eventim collecte vos données à caractère personnel pour l'Organisateur de différentes manières :

- Les informations que vous nous fournissez, par exemple si vous :
    - vous rendez sur la billetterie d'un événement ou d'une exposition spécifique ;
    - passez une commande sur la billetterie d'un événement ou d'une exposition spécifique (achat d'un billet d'entrée ou d'un autre produit connexe) ;
    - créez un compte Eventim ou un compte Paylogic ;
    - envoyez un e-mail à Eventim, ou prenez contact avec Eventim de toute autre façon ;
    - posez une question à notre service clients ;
- Par l'utilisation de cookies (pour plus d'informations, voir la politique en matière de cookies de Eventim) et d'autres technologies similaires telles que, par exemple, l'API Conversions de Facebook.

4. Traitement des données à caractère personnel
4.1 Les données à caractère personnel qui sont traitées
Eventim collecte et traite généralement (au nom de l'Organisateur et uniquement à sa demande) les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- **Nom** : Pour que Eventim puisse vérifier votre identité en vue de l'accès à un événement ou à une exposition et les informations relatives au paiement.
- **Adresse postale** : Pour vous livrer physiquement des billets et des marchandises et pour vérifier les modes de paiement utilisés avec les données à caractère personnel de l'utilisateur de ce mode de paiement afin d'éviter toute fraude.
- **Adresse e-mail** : Pour vous fournir un billet (d'entrée) en ligne ou vous donner les dernières informations importantes concernant l'événement ou l'exposition en question.
- **Date de naissance** : Pour vérifier votre âge conformément à une obligation (légale) éventuelle de l'Organisateur afin d'effectuer un achat ou d'accéder à un événement ou une exposition.
- **Numéro de téléphone :** Pour prendre contact avec vous en cas d'information importante concernant un événement, une exposition spécifique ou votre commande.
- **Sexe** : Pour organiser les installations (sanitaires) nécessaires lors d'un événement ou d'une exposition.
- **Adresse IP** : Pour permettre certains modes de paiement et prévenir la fraude.
- **Données de paiement** : Traiter et contrôler les paiements par l'intermédiaire de notre ou nos prestataires de services de paiement, y compris la détection et la prévention des fraudes. Nous n'enregistrons jamais les données des cartes.
- **Informations fiscales** : Dans les cas où l'acheteur du billet est une entreprise.

- **Pays d'origine** : Pour afficher les modes de paiement pertinents.
- **Données de connexion :** Pour que vous puissiez vous connecter (facilement) à votre compte Eventim ou à votre compte Paylogic.

4.2 Données à caractère personnel supplémentaires
Des données à caractère personnel supplémentaires peuvent être sollicitées à la demande de l'Organisateur. Ces demandes peuvent être obligatoires ou volontaires, et nécessaires à des fins spécifiques liées à des événements ou à des expositions spéciaux ou pour contribuer à l'« expérience de l'événement ». L'Organisateur peut refuser une vente si ces informations ne sont pas fournies par l'acheteur du billet.

4.3 Utilisation de cookies et d'autres technologies similaires
Nous utilisons des cookies et d'autres technologies similaires, telles que l'API Conversions de Facebook, pour vous fournir nos services à vous et à l'Organisateur. Pour plus d'informations sur les cookies que nous plaçons, la durée de conservation des cookies et dans quel but ces cookies traquent des données à caractère personnel, veuillez vous référer à la Politique en matière de cookies de Eventim.

5. Partage de données à caractère personnel avec des tiers
Eventim peut (au nom et à la demande de l'Organisateur) partager (partiellement) vos données à caractère personnel avec les parties suivantes :
- Les sociétés mères, sœurs et filiales de Eventim ;
- Des prestataires de services de paiement (PSP) ;
- Des entreprises postales pour la livraison physique de marchandises ;
- Des prestataires de services qui exécutent une partie du service, tels que, par exemple, des prestataires de services de CRM/marketing par e-mail, des prestataires de services d'infrastructure cloud et des fournisseurs de casiers (tels que, par exemple, E-locker) ;
- Des compagnies d'assurance (uniquement si l'acheteur du billet indique qu'il souhaite souscrire cette assurance).

Outre les tiers mentionnés ci-dessus, Eventim peut partager vos données à caractère personnel dans les situations suivantes :
- Lorsque Eventim doit partager vos données à caractère personnel avec des tiers impliqués dans des événements ou des expositions pour lesquels vous achetez des billets, y compris les lieux, les artistes et les prestataires de services, dans la mesure nécessaire pour organiser l'événement ou l'exposition ;
- Lorsque Eventim a un intérêt légitime à partager des données à caractère personnel, par exemple dans le cas d'enquêtes sur des fraudes ou d'autres activités (possiblement) illégales de l'acheteur du billet ;
- À la demande d'une personne autorisée ou d'une instance (publique) autorisée, comme un organe de surveillance ou de maintien de l'ordre (public) compétent. Il peut s'agir, par exemple, de fournir des informations dans le cadre d'une citation, d'un mandat, d'une ordonnance du tribunal, y compris de citations à comparaître émanant de parties privées dans une procédure civile ;
- Si nous devons divulguer ces informations à votre représentant autorisé ou légal, par exemple, le titulaire d'une procuration ou un tuteur désigné ;
- Aux futures sociétés qui feront partie de Eventim, ou dans le cas où Eventim fusionnerait avec une autre entreprise ou deviendrait une autre entreprise.

Pour tout traitement impliquant des (sous-)sous-traitants externes, Eventim conclura des contrats avec ces (sous-)sous-traitants, dans lesquels au moins les exigences de l'art. 28 du RGPT seront reprises, ainsi que des instructions à suivre par le (sous-)sous-traitant, une clause en matière de signalement de violations, une clause d'audit, une clause de responsabilité et des dispositions que le (sous-)sous-traitant devra respecter après l'expiration du contrat.

6. Sécurité

6.1 Mesures pour la protection des données à caractère personnel

Eventim s'engage à protéger toutes les données à caractère personnel contre toute utilisation non autorisée par des tiers. Nous avons mis en œuvre les normes de sécurité requises en ce qui concerne vos données à caractère personnel conformément à la législation pertinente, et lorsque nous l'avons jugé nécessaire, des normes plus strictes que ces normes requises.

En ce qui concerne le compte Eventim ou le compte Paylogic, nous vous conseillons de ne jamais partager vos données de connexion avec d'autres personnes afin de protéger l'intégrité de ces comptes. Nous ne vous demanderons jamais votre mot de passe ou d'autres informations sensibles par e-mail ou par téléphone.

Eventim prend des mesures physiques, électroniques et procédurales pour se conformer à tout moment à la législation européenne et nationale (en matière de vie privée). Nous examinons périodiquement nos procédures et nos mesures, et apportons les changements nécessaires, c'est-à-dire les mises à jour, sur la base de ces évaluations.

Compte tenu des techniques les plus récentes, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que du risque, variable en probabilité et en gravité, pour les droits et libertés des personnes physiques, Eventim et le(s) (sous-)sous-traitant(s) prennent les mesures appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque. Il existe plusieurs catégories de mesures de sécurité qui peuvent être prises pour protéger les données à caractère personnel :

- Les *mesures de sécurité physiques* - Il peut y avoir des mesures de sécurité physique, telles que des contrôles d'accès physique, l'utilisation de matériel spécifique, des mesures contre les risques liés à l'eau, au feu, etc.
- *Mesures de sécurité logiques* - Pour protéger les données dans des systèmes d'information, il y a des mesures de sécurité logiques, telles que le cryptage, la pseudonymisation, la traçabilité, les contrôles d'accès logiques, les réglages, les réseaux dédiés, etc.
- *Mesures organisationnelles* - Des mesures organisationnelles sont également prises, telles qu'une gouvernance, des politiques et des procédures appropriées, une méthodologie de projet, un suivi au moyen de rapports et de tableaux de bord, etc.
- Journaux - Des journaux sont tenus pour rester au courant de tout changement ou développement, et pour effectuer des inspections afin de vérifier si les mesures de sécurité en place fonctionnent correctement.

6.2 Accès aux données à caractère personnel

Seuls les employés et les tiers qui ont nécessairement besoin d'un accès pour l'exécution de notre service sont autorisés à accéder aux données à caractère personnel.

6.3 Stockage des données à caractère personnel

Une partie de la ou des salles de serveurs externes de Eventim est située dans l'Espace économique européen (Pays-Bas) et est protégée par des mesures de sécurité strictes, conformément à la législation néerlandaise et aux normes applicables dans le secteur.

Une autre partie de la ou des salles de serveurs externes de Eventim est située au Royaume-Uni et est également protégée par des mesures de sécurité strictes, conformément à la législation (européenne) et aux normes applicables dans le secteur.

6.4 Traitement des données à caractère personnel en dehors de l'EEE
Dans certains cas, nous traitons (pour pouvoir fournir nos services à l'Organisateur) des données à caractère personnel en dehors de l'Espace économique européen, comme par exemple lorsque nous stockons des données à caractère personnel dans notre ou nos salles de serveurs externes situées au Royaume-Uni ou lorsque nous utilisons certains prestataires de services de paiement. Si nous faisons appel à des prestataires de services situés en dehors de l'Espace économique européen, nous utilisons à tout moment les modèles de contrat standard tels que publiés par la Commission européenne et un niveau adéquat de protection de vos données à caractère personnel est garanti.

6.5 Violation de données à caractère personnel
Eventim s'engage à respecter à tout moment les normes les plus strictes en matière de traitement de vos données à caractère personnel. Eventim fournit à ses employés un protocole permettant d'identifier, d'évaluer et éventuellement d'atténuer de manière adéquate les incidents impliquant des données à caractère personnel et les violations potentielles de données (« Fuite(s) de données »).

Si une Fuite de données se produit, Eventim en informera l'Organisateur de l'événement ou de l'exposition concerné dans les meilleurs délais. L'Organisateur (éventuellement conjointement avec Eventim) notifiera la violation de données à l'autorité de contrôle dans les meilleurs délais, mais au plus tard 72 heures après avoir pris connaissance de la Fuite de données. Dans certains cas, l'Organisateur vous informera également de la Fuite de données. C'est le cas lorsque la violation présente un risque élevé pour vos droits fondamentaux.

En cas de violation de données à caractère personnel, Eventim et l'Organisateur en analyseront la source et formuleront des recommandations pour traiter le ou les risques. Les recommandations seront suivies afin de réduire le risque que l'incident se reproduise.

7. Droit d'accès et de rectification ou de suppression de données à caractère personnel
Vous disposez de certains droits en ce qui concerne vos données à caractère personnel, à savoir :

- le droit d'accès ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'oubli (c'est-à-dire le droit à l'effacement des données à caractère personnel) ;
- le droit à la portabilité des données ;
- le droit à la limitation du traitement ;
- le droit de s'opposer au traitement des données ;
- le droit d'être impliqué en cas de prise de décision automatisée éventuelle.

Vous pouvez adresser les demandes ci-dessus à l'Organisateur de l'événement ou de l'exposition pour lequel vous avez acheté un billet d'entrée et/ou un autre produit connexe. Pour ce faire, vous devrez prouver votre identité d'une manière qui sera déterminée par l'Organisateur. Toute demande sera examinée le plus rapidement possible.

En outre, à la demande de l'Organisateur, Eventim peut aider à traiter la demande de la personne concernée. Cela peut impliquer que Eventim supprime les données personnelles de ses systèmes ou fournisse ces données à l'Organisateur pour vérification, afin qu'il puisse se conformer à la demande.

8. Durée de conservation des données à caractère personnel
La durée de conservation de vos données à caractère personnel sera déterminée par l'Organisateur de l'événement ou de l'exposition. L'Organisateur conservera vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour vous fournir des services, se conformer à des obligations légales, résoudre des litiges ou appliquer le contrat établi entre vous et l'Organisateur.

Si un contrat que nous avons conclu avec un Organisateur est résilié, nous transférerons vos données à caractère personnel à cet Organisateur, après quoi nous supprimerons vos données à caractère personnel de nos systèmes. L'Organisateur est le responsable du traitement ultérieur de vos données à caractère personnel et du délai de conservation appliqué. Nous vous conseillons par conséquent de consulter la déclaration de confidentialité de l'Organisateur à ce sujet.

9. Contact
Si vous avez des questions sur la présente déclaration de confidentialité, veuillez prendre contact avec nous à l'adresse privacy@eventim.nl.

10. Procédure de plainte
Si vous avez une plainte à formuler concernant le traitement de vos données à caractère personnel par Eventim ou l'Organisateur, vous pouvez à tout moment déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection de la vie privée, telle que, par exemple, Autorité néerlandaise de protection des données (Autoriteit Persoonsgegevens). Nous vous renvoyons au site Internet de l'autorité compétente en matière de protection de la vie privée pour de plus amples informations sur sa procédure de plainte.