Privacyverklaring Eventim (Paylogic)

Dit is de privacyverklaring van Eventim. Eventim vindt privacy erg belangrijk. Wij stellen ons ten doel om jouw persoonsgegevens te allen tijde te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik en deze informatie te verwerken in overeenstemming met de relevante privacywetgeving. In deze privacyverklaring willen wij jou informeren over hoe wij dat doen en op welke manier wij voldoen aan onze wettelijke verplichtingen ten aanzien van de verwerking van jouw persoonsgegevens, gebaseerd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") en de Telecommunicatiewet.

Wij zullen jouw persoonsgegevens uitsluitend gebruiken c.q. verwerken in overeenstemming met deze privacyverklaring. Wij zullen jouw persoonsgegevens niet verkopen of verhuren aan derden om commerciële redenen.

Reikwijdte van deze privacyverklaring
Deze privacyverklaring heeft uitsluitend betrekking op de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het gebruik van het Paylogic Systeem door Eventim. Voor andere diensten, platforms of websites van Eventim (zoals Eventim.nl of andere ticketingoplossingen) kunnen afzonderlijke privacyverklaringen van toepassing zijn.

Context van deze privacyverklaring
Wij willen jou inzicht geven in de wijze waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken en beschermen. Met "wij" bedoelen wij alle entiteiten van Eventim, haar holding(en) en haar groepsmaatschappijen.

Eventim verwerkt persoonsgegevens in beginsel in opdracht van de organisator van een evenement, tentoonstelling of attractiepark (“Organisator”) waarvoor je een (entree)ticket en/of een gerelateerd overig product koopt, zodat deze Organisator jouw diensten kan aanbieden en ervoor kan zorgen dat jij naar het desbetreffende evenement c.q. tentoonstelling kan gaan. Eventim wordt daarmee aangemerkt als de “Verwerker” in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”). De Organisator wordt in dit geval aangemerkt als de “Verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van de AVG en is in veel opzichten eindverantwoordelijk voor wat er met jouw persoonsgegevens gebeurt. Wij adviseren je dan ook om de algemene voorwaarden en de privacyverklaring van de Organisator goed door te lezen voordat je een aankoop doet.

Eventim verwerkt in sommige gevallen persoonsgegevens voor zichzelf. Dit is het geval wanneer je een persoonlijk account (“Eventim Account” en/of “Paylogic Account”) aanmaakt. De bescherming van de gegevens blijft op hetzelfde hoge niveau, het enige verschil is dat wij in dit geval ook de verantwoordelijke zijn voor de verwerking.

1. (Concrete) doel(en) van de verwerking van jouw persoonsgegevens
Indien je een entreeticket voor een specifiek evenement c.q. tentoonstelling en/of een gerelateerd overig product bij de Organisator aanschaft, bepaalt de Organisator de doeleinden van de verwerking van jouw persoonsgegevens. Doorgaans bestaat het doel van de verwerking van Eventim namens de Organisator uit de volgende handelingen:

- Het verstrekken van (entree)tickets en gerelateerde overige producten namens Organisator aan jou, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: het implementeren, dan wel veranderen van

barcodes, het scannen van entreetickets op de evenementenlocaties, het faciliteren van verkoop van merchandise en kluisjesverhuur, het faciliteren van jouw transfers of aanvullende (annulerings)verzekeringen of het personaliseren van jouw tickets;
- Het faciliteren en monitoren van de betaling, inclusief diensten met betrekking tot fraudepreventie en -opsporing;
- Het verwerken van persoonsgegevens in geval van een chargeback, om de transactie te verifiëren en ons te verdedigen tegen de claim;
- Het uitvoeren van refunds, omboekingen en annuleringen van de aankoop;
- Het opstellen van facturen, indien je om een factuur verzoekt;
- Het kunnen verstrekken van informatie aan jou en/of Organisatoren met betrekking tot jouw aankoop of het evenement c.q. tentoonstelling en jouw vragen omtrent het evenement c.q. tentoonstelling te kunnen beantwoorden;
- Het opslaan van jouw persoonsgegevens voor de Organisator via ons klantenportaal in de Back Office;
- Jou op de hoogte brengen van wijzigingen aan onze service c.q. diensten;
- Het verbeteren van onze algehele dienstverlening voor jou en de Organisator;
- Het kunnen aanbieden van een klantenservice, inclusief het behandelen van problemen zoals het niet kunnen afronden van een bestelling door technische problemen;
- Jou kunnen voorzien van informatie over andere producten c.q. diensten die wij aanbieden en die vergelijkbaar zijn met de producten c.q. diensten die je reeds hebt gekocht, of waarnaar je hebt geïnformeerd, mits wij jouw toestemming middels een opt-in hiervoor hebben ontvangen;
- Het verwerken van persoonsgegevens in geval van deelname aan een winactie;
- Het kunnen voldoen aan wettelijke en reglementaire vereisten.

Wij adviseren je altijd de privacyverklaring van de desbetreffende Organisator te raadplegen, om de uiteindelijke doelen van de verwerking van de persoonsgegevens te kunnen inzien.

Met betrekking tot jouw Eventim Account en/of Paylogic Account bepaalt Eventim de doeleinden voor de verwerking van jouw persoonsgegevens. Eventim verwerkt jouw persoonsgegevens in dat geval zodat jij kan inloggen op jouw Eventim Account en/of Paylogic Account en jij daar jouw reeds aangeschafte bestellingen kan inzien. Daarnaast verwerkt Eventim jouw gegevens zodat wij jou kunnen voorzien van informatie over andere producten c.q. diensten die wij aanbieden die vergelijkbaar zijn met de producten c.q. diensten die je reeds hebt gekocht, of waarnaar je hebt geïnformeerd, mits wij jouw toestemming middels een opt-in hiervoor hebben ontvangen.

2. Grondslag voor verwerking persoonsgegevens
Persoonsgegevens mogen alleen worden verwerkt als daarvoor een rechtmatige grondslag bestaat.

Eventim verwerkt jouw persoonsgegevens op basis van jouw verhouding met de Organisator. De Organisator heeft voor de verwerking van jouw persoonsgegevens ofwel jouw toestemming gevraagd - je bent daarmee bijvoorbeeld akkoord gegaan tijdens het aankoopproces van de (entree)tickets en/of gerelateerde overige producten -, ofwel is de verwerking van jouw persoonsgegevens nodig om uitvoer te geven aan de overeenkomst die jij hebt gesloten met de Organisator ten behoeve van de door jouw aangeschafte (entree)tickets en/of gerelateerde overige producten. In sommige gevallen kan Eventim jouw persoonsgegevens ook verwerken wanneer de Organisator hierbij een gerechtvaardigd belang heeft. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer wij jouw persoonsgegevens moeten verwerken om (mogelijke) fraude te onderzoeken of wanneer Organisator in noodsituaties contactgegevens van jou nodig heeft.

Daarnaast verwerkt Eventim jouw persoonsgegevens met betrekking tot jouw Eventim Account en/of Paylogic Account om ervoor te zorgen dat jij alle door jou gekochte bestellingen in kan zien. Eventim heeft jouw persoonsgegevens aldus nodig om deze service aan jou aan te bieden. Daarnaast kan de grondslag voor verwerking ook gevonden worden in de door jou gegeven (impliciete) toestemming tot verwerking van jouw persoonsgegevens: door het Eventim Account en/of Paylogic Account (vrijwillig) aan te maken en in te stemmen met ons gebruik ervan, stem jij ook in met de verwerking van jouw persoonsgegevens in verband met dat account.

3. Manieren waarop wij persoonsgegevens verzamelen

Eventim verzamelt jouw persoonsgegevens voor de Organisator door middel van de volgende manieren:

- Informatie die jij aan ons geeft, bijvoorbeeld indien jij:
    - een ticketshop van een specifiek evenement c.q. tentoonstelling bezoekt;
    - een bestelling plaats op de ticketshop van een specifiek evenement c.q. tentoonstelling (aankoop van een entreeticket en/of een gerelateerd overig product);
    - een Eventim Account en/of Paylogic Account aanmaakt;
    - een mail stuurt naar Eventim, of op een andere manier contact opneemt met Eventim;
    - een vraag stelt aan onze klantenservice;
- Door middel van het gebruik van cookies (zie voor meer informatie de cookie policy van Eventim) en andere vergelijkbare technologieën zoals bijvoorbeeld de Facebook Conversion API.

4. Verwerking persoonsgegevens

4.1 Persoonsgegevens die worden verwerkt

Eventim verzamelt en verwerkt doorgaans (namens en alleen in opdracht van de Organisator) de volgende persoonsgegevens van jou:

- **Naam**: Om jouw identiteit te verifiëren door Eventim ten behoeve van de toegang tot een evenement c.q. tentoonstelling en betalingsinformatie.
- **Postadres**: Om tickets en goederen fysiek bij jou af te leveren en om gebruikte betaalmethoden te verifiëren met de persoonsgegevens van de gebruiker van die betaalmethode om fraude te voorkomen.
- **E-mailadres**: Om jou te voorzien van een online (entree)ticket en/of jou te informeren over belangrijke updates rondom het specifieke evenement c.q. tentoonstelling.
- **Geboortedatum**: Om jouw leeftijd te verifiëren in overeenstemming met een eventuele (wettelijke) verplichting van Organisator voor het initiëren van een aankoop en/of het verkrijgen van toegang tot een evenement c.q. tentoonstelling.
- **Telefoonnummer:** Om contact met jou op te nemen in geval van een belangrijke update rondom een specifiek evenement c.q. tentoonstelling of jouw bestelling.
- **Geslacht**: Om de benodigde (sanitaire) voorzieningen op een evenement c.q. tentoonstelling te organiseren.
- **IP-adres**: Om bepaalde betaalmethoden mogelijk te maken en om fraude te voorkomen.
- **Betalingsgegevens**: Om de betaling via onze betaaldienstverlener(s) te verwerken en te monitoren, inclusief fraudedetectie en -preventie. Wij slaan kaartgegevens nooit op.
- **Fiscale informatie**: In de gevallen dat de ticketkoper een bedrijf is.
- **Land van herkomst**: Om de relevante betaalmethoden te kunnen tonen.
- **Inloggegevens:** Zodat jij (gemakkelijk) kan inloggen op jouw Eventim Account en/of Paylogic Account.

4.2 Aanvullende persoonsgegevens
Op verzoek van de Organisator kunnen aanvullende persoonsgegevens van jouw worden gevraagd. Deze verzoeken kunnen verplicht of vrijwillig zijn en nodig voor specifieke doeleinden met betrekking tot speciale evenementen c.q. tentoonstellingen of het bijdragen aan de “evenement beleving”. De Organisator kan een verkoop weigeren indien deze informatie niet wordt verstrekt door de ticketkoper.

4.3 Gebruik van cookies en andere vergelijkbare technologieën
Wij maken gebruik van cookies en andere vergelijkbare technologieën, zoals de Facebook Conversion API, om onze diensten aan jou en de Organisator te leveren. Voor meer informatie over welke cookies wij plaatsen, de bewaartermijn van de cookies en voor welk doel deze cookies persoonsgegevens bijhouden verwijzen wij jou door naar de cookie policy van Eventim.

5. Persoonsgegevens delen met derden
Eventim kan (namens en in opdracht van de Organisator) jouw persoonsgegevens (gedeeltelijk) delen met de volgende partijen:

- Moeder-, zuster- en dochtervennootschappen van Eventim;
- Payment Service Providers (PSP’s);
- Postbedrijven voor fysieke aflevering van goederen;
- Dienstverleners die een onderdeel van de dienst uitvoeren, zoals bijvoorbeeld CRM/e-mailmarketing dienstverleners, Cloud infrastructuur dienstverleners en kluisjesverhuurders (zoals bijvoorbeeld E-locker);
- Verzekeringsmaatschappijen (alleen als de ticketkoper aangeeft deze verzekering aan te willen schaffen).

Afgezien van de hierboven genoemde derden, kan Eventim jouw persoonsgegevens delen in de volgende situaties:

- Wanneer Eventim jouw persoonsgegevens dient te delen met derden die betrokken zijn bij evenementen c.q. tentoonstellingen waarvoor jij tickets koopt, waaronder locaties, artiesten en dienstverleners, voor zover dit nodig is om het evenement c.q. de tentoonstelling te organiseren;
- Wanneer Eventim een gerechtvaardigd belang heeft om persoonsgegevens te delen, bijvoorbeeld bij onderzoek naar fraude of andere (mogelijke) illegale activiteiten van de ticketkoper;
- Op verzoek van een daartoe bevoegd persoon of een daartoe bevoegde (overheids)instantie, zoals een bevoegde toezichthouder of (wets)handhaver. Voorbeelden zijn het verstrekken van informatie naar aanleiding van een dagvaarding, een bevelschrift, een gerechtelijk bevel, waaronder dagvaardingen van private partijen in een civiele procedure;
- Indien wij deze informatie bekend moeten maken aan jouw gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger, bijvoorbeeld de houder van een volmacht of een aangewezen voogd;
- Aan toekomstige bedrijven die onderdeel worden van Eventim, of in het geval dat Eventim fuseert met een ander bedrijf of een ander bedrijf wordt.

Voor alle verwerkingen waarbij externe (sub-)verwerkers betrokken zijn, sluit Eventim contracten met deze (sub-)verwerkers, waarin ten minste de vereisten van art. 28 van de AVG zijn opgenomen, alsmede instructies die de (sub-)verwerker moet volgen, een clausule inzake de melding van inbreuken, een auditclausule, een aansprakelijkheidsclausule en bepalingen waaraan de (sub-)verwerker zich moet houden na afloop van het contract.

6. Beveiliging

6.1 Maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens

Eventim zet zich in om alle persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik door derden. Wij hebben de noodzakelijke vereiste veiligheidsnormen met betrekking tot jouw persoonsgegevens geïmplementeerd volgens de relevante wetgeving, en waar wij dat nodig achten, meer dan de vereiste normen.

Met betrekking tot een Eventim Account en/of Paylogic Account adviseren wij jou om nooit inloggegevens met anderen te delen om de integriteit van het account te beschermen. Wij zullen jou nooit per e-mail of telefoon om jouw wachtwoord of andere gevoelige informatie vragen.

Eventim handhaaft fysieke, elektronische en procedurele maatregelen om te allen tijde te voldoen aan de Europese en nationale (privacy)wetgeving. Wij evalueren onze procedures en maatregelen op periodieke basis en voeren op basis van deze evaluaties de nodige wijzigingen, d.w.z. updates, door.

Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de verwerking, alsook met het risico van uiteenlopende waarschijnlijkheid en ernst, voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, nemen Eventim en eventuele sub-verwerker(s) passende maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Er zijn verschillende categorieën van beveiligingsmaatregelen die kunnen worden genomen om de persoonsgegevens te beschermen:

- *Fysieke beveiligingsmaatregelen* - Er kunnen fysieke beveiligingsmaatregelen zijn, zoals fysieke toegangscontroles, het gebruik van specifieke materialen, maatregelen tegen risico's in verband met water, brand, etc.
- *Logische beveiligingsmaatregelen* - Om de gegevens in informatiesystemen te beschermen, zijn er logische beveiligingsmaatregelen, zoals encryptie, pseudonimisering, traceerbaarheid, logische toegangscontroles, instellingen, speciale netwerken, etc.
- *Organisatorische maatregelen* - Er worden ook organisatorische maatregelen getroffen, zoals passende governance, beleid en procedures, een project methodiek, monitoring via rapporten en dashboards, etc.
- Logboeken - Logboeken worden bijgehouden om op de hoogte te blijven van eventuele veranderingen of ontwikkelingen en om inspecties uit te voeren om na te gaan of de getroffen beveiligingsmaatregelen goed werken.

6.2 Toegang tot persoonsgegevens

Alleen werknemers en derden die noodzakelijkerwijs toegang moeten hebben voor de uitvoering van onze dienst, krijgen toegang tot persoonsgegevens.

6.3 Opslag van persoonsgegevens

Een deel van de externe serverruimte(s) van Eventim bevindt zich binnen de Europese Economische Ruimte (Nederland) en zijn beschermd door strenge veiligheidsmaatregelen, in overeenstemming met de Nederlandse wetgeving en industriële normen.
Een ander deel van de externe serverruimte(s) van Eventim bevindt zich in het Verenigd Koninkrijk en zijn tevens beschermd door strenge veiligheidsmaatregelen, in overeenstemming met (Europese) wetgeving en industriële normen.

6.4 Verwerking persoonsgegevens buiten de EER
In sommige gevallen verwerken wij (om onze diensten aan Organisator te kunnen leveren) persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte, zoals bijvoorbeeld wanneer wij persoonsgegevens opslaan op onze externe serverruimte(s) die zich bevinden in het Verenigd Koninkrijk of bij gebruikmaking van sommige Payment Service Providers. Indien wij gebruikmaken van dienstverleners die zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden, zullen wij te allen tijde gebruikmaken van de standaard modelcontracten zoals gepubliceerd door de Europese Commissie en wordt er een adequaat beschermingsniveau van jouw persoonsgegevens gegarandeerd.

6.5 Inbreuk op persoonsgegevens
Eventim zal te allen tijde de hoogste maatstaf van zorgvuldigheid met betrekking tot jouw persoonsgegevens in acht nemen. Eventim stelt aan haar medewerkers een protocol ter beschikking om incidenten met betrekking tot persoonsgegevens en mogelijke inbreuken op persoonsgegevens (“Datalek(ken)”) adequaat te signaleren, te beoordelen en eventueel te mitigeren.

Indien er een Datalek plaatsvindt, zal Eventim de Organisator van het desbetreffende evenement c.q. tentoonstelling hiervan zonder onredelijke vertraging op de hoogte brengen. Organisator zal (eventueel met Eventim gezamenlijk) de toezichthoudende autoriteit binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen 72 uur na ontdekking van het Datalek, in kennis stellen van het Datalek. In sommige gevallen zal de Organisator jou tevens informeren over het Datalek. Dit is het geval wanneer de inbreuk een hoog risico inhoudt voor jouw fundamentele rechten.

In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zullen Eventim en Organisator de bron analyseren en aanbevelingen formaliseren om het risico/de risico’s aan te pakken. De aanbevelingen zullen worden opgevolgd om het risico op een herhaling van het incident te beperken.

7. Recht op inzage, correctie en verwijdering van persoonsgegevens
Jij hebt bepaalde rechten met betrekking tot jouw persoonsgegevens, namelijk:

- het recht op inzage;
- het recht op rectificatie;
- het recht op vergetelheid (d.w.z. het recht om persoonsgegevens te laten wissen);
- het recht op dataportabiliteit;
- het recht op beperking van de verwerking;
- het recht om bezwaar te maken tegen de gegevenswerking;
- het recht op betrokkenheid in geval van eventuele geautomatiseerde besluitvorming.

Je kan bovenstaande verzoeken richten aan de Organisator van het evenement c.q. de tentoonstelling waarvoor jij een entreeticket en/of een gerelateerd overig product hebt gekocht. Je dient daarbij jouw identiteit aan te tonen op een nader door de Organisator te bepalen wijze. Een verzoek zal zo snel mogelijk in behandeling worden genomen.

Daarnaast kan Eventim, op verzoek van de Organisator, helpen bij de afhandeling van het verzoek de betrokkene. Dit kan betekenen dat Eventim persoonsgegevens uit haar systemen verwijdert of deze gegevens ter inzage aan de Organisator verstrekt, zodat de Organisator aan het verzoek kan voldoen.

8. Bewaartermijn persoonsgegevens
De bewaartermijn van jouw persoonsgegevens zal door de Organisator van het evenement c.q. de tentoonstelling worden bepaald. De Organisator zal jouw persoonsgegevens bewaren zolang dat nodig is om jou diensten te kunnen verlenen, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, geschillen op te lossen of de overeenkomst af te dwingen die tot stand is gekomen tussen jou en de Organisator.

Indien een overeenkomst die wij hebben gesloten met een Organisator wordt beëindigd, zullen we jouw persoonsgegevens overdragen aan deze Organisator, waarna wij jouw persoonsgegevens zullen verwijderen uit onze systemen. De verdere verwerking van jouw persoonsgegevens en de gehanteerde bewaartermijn ligt bij de Organisator. Wij adviseren je dan ook om de privacyverklaring van de Organisator hiervoor te raadplegen.

9. Contact
Als je nog vragen hebt over deze privacyverklaring, neem dan contact met ons op via privacy@eventim.nl

10. Klachtenprocedure
Indien je een klacht hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens door Eventim en/of Organisator, kan je te allen tijde een klacht indienen bij de relevante bevoegde privacytoezichthouder, zoals bijvoorbeeld de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij verwijzen je door naar de website van de relevante bevoegde privacytoezichthouder voor meer informatie over hun klachtenprocedure.