

## **Privacy- en Cookie beleid Ticketpoint**

### **1. Algemeen**

Ticketpoint respecteert de privacy van de bezoekers van haar website en haar klanten en behandelt en verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de toepasselijke wet en regelgeving. In deze verklaring kunt u lezen waarom en waarvoor wij uw gegevens graag willen gebruiken en bewaren, welke gegevens wij verzamelen en wat er met uw persoonsgegevens gebeurt.

Dit privacybeleid is van toepassing op alle gegevens die Ticketpoint verzamelt en verwerkt van gebruikers van onze website, onze klanten, gebruikers van onze (online) diensten en afnemers van onze producten.

Op onze website staan ook links aan naar websites van derden, zoals van organisatoren van evenementen waarvoor wij tickets aanbieden. Hoewel deze websites met zorg zijn geselecteerd, zijn wij niet verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens via deze websites. Dit privacybeleid is ook niet van toepassing op het gebruik van dergelijke websites.

### **2. Doeleinden en gronden voor het verwerken van uw gegevens**

Ticketpoint verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens in de eerste plaats voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten tot koop van tickets tussen kopers en organisatoren van evenementen. Daarnaast zal Ticketpoint uw gegevens tevens kunnen gebruiken om haar producten en dienstverlening te verbeteren en de contacten met u of haar contractspartijen en klanten te onderhouden en beheren. Dat laatste stelt Ticketpoint in staat om steeds actuele en passende producten en diensten te kunnen aanbieden en haar dienstverlening te verbeteren. Ticketpoint gebruikt de gegevens die zijn verzameld en verwerkt hoofdzakelijk voor de navolgende doeleinden:

- het verantwoord aangaan en uitvoeren van overeenkomsten
- voor het verwerken, factureren en afhandelen van overeenkomsten
- om met u te communiceren
- om u te informeren over het verloop van uw bestelling
- om u te informeren over producten, diensten en acties
- om uw gegevens te koppelen aan een account
- voor het onderhouden van de relatie met onze klanten
- voor marketingactiviteiten van Ticketpoint en van organisatoren van evenementen

Onderstaand wordt verder uitgelegd op welke manieren de verwerking van gegevens door Ticketpoint plaats vindt.

#### Bij het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten

Voor het uitvoeren van iedere bestelling hebben we uw naam, e-mailadres, adres(sen), betaalgegevens en ook uw telefoonnummer nodig. Daarmee kunnen we uw bestelling afwickelen en gekochte Tickets bezorgen. Wij kunnen u daarnaast op de hoogte houden over uw bestelling.

Als dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, geven wij uw gegevens ook aan andere partijen. Als u via onze website Tickets koopt voor een evenement, komt een overeenkomst tot stand tussen u en de organisator van dat evenement. Uw gegevens worden ook aan die organisator verstrekt.

### Bij het aanmaken van een account bij Ticketpoint

Als u een account maakt bij Ticketpoint of als u bij ons tickets besteld, vragen wij u om de volgende informatie: uw naam, geboortedatum, adres(sen), telefoonnummer, e-mailadres, afleveradres. Uw betaling voor tickets loopt via het door ons gehanteerde betaalplatform Die gegevens raadplegen wij uitsluitend voor eventuele terugbetalingen of controles.

De ontvangen gegevens worden door ons bewaard, zodat u bij toekomstige bestellingen die gegevens niet opnieuw hoeft in te voeren. Eerdere bestellingen die u via uw account bij ons heeft gedaan kunt u in de meeste gevallen ook terugvinden.

### Voor het versturen van aanbiedingen of nieuwsbrieven

U kunt aangeven dat u van Ticketpoint nieuwsbrieven of aanbiedingen zou willen ontvangen. Ticketpoint verzendt deze alleen als u daar expliciet akkoord voor heeft gegeven door aanmelding hiervoor. De nieuwsberichten en aanbiedingen die u van Ticketpoint ontvangt zijn afgestemd op uw persoonlijke gegevens, waaronder de eerder door u gekochte Tickets. Ticketpoint weet zo waar u in geïnteresseerd bent en u krijgt nieuws en aanbiedingen die voor u interessant zijn.

Aanbieding voor evenementen kunnen ook afkomstig zijn van andere partijen, namelijk van organisatoren van evenementen. Ook hier geldt dat u deze alleen ontvangt als u daar akkoord voor heeft gegeven.

Wij analyseren de reacties op onze nieuwsbrieven en aanbiedingen en kijken bijvoorbeeld hoe er gereageerd wordt op aanbiedingen, welke producten en diensten populair zijn en hoe we daarmee in onze producten en diensten rekening kunnen houden. Deze gegevens worden zoveel als mogelijk gespeudonimiseerd.

U kunt zich steeds afmelden voor nieuwsbrieven en aanbiedingen, onder andere hier.

### Voor speciale acties of prijsvragen

Voor het deelnemen aan een actie of prijsvraag, hebben wij uw naam, adres en e-mailadres en soms ook uw telefoonnummer nodig. Die gegevens dient u dan voor deelname in te vullen of – indien u al eerder toestemming heeft gegeven – uw ons bekende gegevens worden daarvoor gebruikt. Dat is in de eerste plaats om de acties of prijsvragen te kunnen uitvoeren en (bij voorbeeld) prijzen of producten te kunnen toekennen, maar aan de hand van de gegevens wordt door ons ook gekeken hoe en door wie wordt gereageerd op onze acties en prijsvragen.

### Bij contact met onze klantenservice

U kunt met ons bellen en chatten op onze website over vragen, opmerkingen of klachten. Uw gegevens en de inhoud van vraag of opmerking worden door ons opgeslagen. Ook eventuele vragen of opmerkingen van u via een social media account worden door Ticketpoint opgeslagen. Wij gebruiken die informatie om onze dienstverlening te verbeteren en kunnen in de toekomst bij contact met u rekening houden met uw eerdere vragen of opmerkingen.

### Voor fraudepreventie

Ticketpoint kan gegevens gebruiken om fraude te onderzoeken, te voorkomen en tegen te gaan. Als dat moet, geven wij klantgegevens aan de overheid.

### Voor het beheer van zakelijke contacten

Ticketpoint bewaart de gegevens van alle contactpersonen bij haar zakelijke contractpartijen.. Voor zover dat persoonsgegevens zijn, worden die gegevens net zo behandeld als de gegevens van onze klanten. Die verplichting geldt ook voor de gegevens die worden verstrekt aan organisatoren van evenementen waarvoor u tickets heeft gekocht

### 3. Cookies

Ticketpoint maakt op haar website gebruik van cookies en overige technieken zoals JavaScript en web beacons. Die technieken worden toegepast om de gebruiksvriendelijkheid van onze website en uw gebruiksmogelijkheden te verbeteren. Omdat wij het belangrijk vinden dat u weet hoe en waarom wij cookies en andere technieken (“cookies”) gebruiken, proberen wij u hieronder zoveel mogelijk informatie te verschaffen over het gebruik en de werking daarvan.

Ticketpoint vraagt voor het gebruik van cookies voorafgaand toestemming. Dat gebeurt door middel van een zogenaamde cookiebanner die u ziet als onze website bezoekt. Wij informeren u daarin over het gebruik van cookies en voor welk gebruik u toestemming kunt geven. Als u toestemming voor het gebruik van cookies heeft gegeven, wordt dat door onze website onthouden, zodat u bij een volgende bezoek niet opnieuw toestemming hoeft te geven. Uw toestemming is geldig voor een periode van dertien maanden. Wilt u de mogelijkheid tot het gebruik van cookies alsnog beperken, dan kan dat onder meer op de hieronder in dit beleid beschreven manieren.

#### Wat doen cookies en waarvoor dienen ze?

Cookies zijn kleine tekstbestandjes die op uw computer of mobiele apparaat worden opgeslagen wanneer u onze website gebruikt en gebruikt. Cookies, JavaScript en web beacons vormen samen een systeem dat informatie – waaronder uw gegevens - kan verzamelen ( via JavaScripts), deze in tekstbestandjes kan opslaan (via cookies) en vervolgens kan versturen zodat wij deze informatie kunnen gebruiken (via web beacons).

De cookies dienen ervoor om ons informatie te geven die nuttig is voor onze activiteiten, maar ook om het gebruik van onze website door u gemakkelijker en persoonlijker te maken. De cookies zorgen er onder meer voor dat:

- Het gebruik van onze website voor u leuker en makkelijker wordt;
- Uw voorkeuren worden onthouden en u bij bezoek aan onze website niet steeds dezelfde informatie ontvangt of hoeft invoeren;
- Het bestelproces op onze website, met de functionaliteit als het winkelwagentje, voor u goed functioneert;
- Ticketpoint het gebruik van haar website kan controleren, beoordelen en zo mogelijk verbeteren;
- Ticketpoint u persoonlijke advertenties en aanbevelingen kan tonen op basis van uw interesses en klanthistorie;
- Ticketpoint kan herkennen welk apparaat u gebruikt als u onze website bezoekt;

Ticketpoint plaatst via haar website eigen cookies, maar er kunnen ook cookies van derden partijen worden geplaatst. Het kan zijn dat dit gebeurt zonder onze toestemming. In zo'n geval is ons privacybeleid daar niet op van toepassing. Mocht u twijfelen of een cookie wel door Ticketpoint of met toestemming van Ticketpoint is geplaatst, zouden wij het op prijs stellen als u ons hierover informeert.

#### Wat voor cookies worden gebruikt?

- Functionele cookies: deze cookies zorgen ervoor dat onze website goed functioneert. Deze functionele cookies worden onder meer toegepast bij het winkelwagentje en afrekenen.
- Analytische cookies: met deze cookies verzamelt Ticketpoint met behulp van derden gegevens over het gebruik van onze webwinkel door de gebruikers (zoals hoeveel bezoekers, hoe lang bleven ze, wat werd bekeken). Door websitegebruik te meten kunnen we onze webwinkel blijven verbeteren in het voordeel van onze gebruikers. Ticketpoint maakt daarbij gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers haar website gebruiken. Middels een geplaatst cookie gebruiken wij deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Lees het [privacybeleid van Google](#) voor meer informatie, alsook het specifieke [privacybeleid van Google Analytics](#).
- Tracking cookies: met uw toestemming plaatsen wij “tracking cookies” op uw computer. Deze cookies gebruiken wij om bij te houden welke pagina’s u bezoekt, om zo een profiel op te bouwen van uw online gedrag. Dit profiel is niet gekoppeld aan uw naam, adres, e-mailadres en dergelijke, maar alleen om advertenties af te stemmen op uw profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor u zijn.
- Advertentiecookies: met uw toestemming worden cookies geplaatst waarmee een profiel wordt opgebouwd van uw online gedrag. Dit profiel wordt mede opgebouwd op basis van vergelijkbare informatie die zij van uw bezoek aan andere websites krijgen waarop zij adverteren. De informatie uit deze advertentiecookies kan worden gecombineerd, zodat op basis van het profiel van uw online surf-, zoek- en koopgedrag zo relevant mogelijke aanbiedingen kunnen worden gedaan. Deze cookies houden ook bij welke advertenties u heeft gezien. Dit profiel wordt niet gekoppeld aan uw naam, adres, e-mailadres en dergelijke zoals bij ons bekend, maar dient om gepersonaliseerde advertenties aan u te kunnen tonen bij bezoek van onze website. Ticketpoint plaatst deze cookies zelf, maar stelt ook derden in de gelegenheid om advertentiecookies op onze website te plaatsen.

### Cookies blokkeren of verwijderen

U kunt cookies steeds zelf blokkeren en verwijderen via uw internetbrowser. U kunt uw internetbrowser zodanig instellen dat u een bericht ontvangt als er een cookie wordt geplaatst. U kunt ook aangeven dat bepaalde cookies niet geplaatst mogen worden. Als u de cookies in uw browser verwijdert, kan dat gevolgen hebben voor het gebruik van websites. Cookies verwijderen:

- In Microsoft Edge: klik op het Menu icoon rechts bovenin. Klik op het icoontje van het klokje, dit is het tabblad ‘Geschiedenis’. Klik op ‘Alle geschiedenis’ wissen. Nu kunt u aangeven wat u precies wilt wissen. Vink in ieder geval ‘Cookies en opgeslagen websitegegevens’ aan en klik op ‘Wissen’. Onderaan kunt u aangeven of u deze gegevens altijd wilt wissen bij het afsluiten van Microsoft Edge.
- In Chrome: klik op het icoontje met 3 lijntjes rechts bovenin. Klik op ‘Instellingen’ > ‘Geschiedenis’ > ‘Browsegegevens’ wissen. Zorg in ieder geval dat ‘Cookies en andere site- en plug-ingegevens verwijderen’ aangevinkt staat. U kunt ook aangeven hoe oud de Cookies moeten zijn. Kies hier 'Alles'.

- In Firefox: klik op het icoontje met 3 lijntjes rechts bovenin. Ga naar 'Opties' > 'Privacy'. Klik op 'Uw recente geschiedenis wissen'. Onder 'Details' kunt u aangeven wat u precies wilt wissen. Vink in ieder geval 'Cookies' aan. U kunt ook aangeven hoe oud de Cookies moeten zijn. Kies hier op 'Alles'.
- In Safari: klik links bovenin de menubalk op 'Safari' > 'Voorkeuren'. Kies bovenin het venster het tabblad 'Privacy'. Klik vervolgens op 'Verwijder alle Websitegegevens'.
- In Internet Explorer: klik op het icoontje van een tandwiel rechts bovenin. Ga naar het menu 'Beveiliging' > 'Verwijder browsegeschiedenis'. Nu kunt u aangeven wat u precies wilt wissen. Vink in ieder geval 'Cookies en website data' aan. Klik onderaan het venster op 'Verwijderen'.

Indien u cookies blokkeert of verwijderd, kan Ticketpoint niet garanderen dat onze website goed blijven werken. Het kan zijn dat enkele functies van de website verloren gaan of dat u de websites zelfs helemaal niet meer kunt bezoeken. Daarnaast betekent het blokkeren van cookies niet dat u geen advertenties meer te zien krijgt. De advertenties zijn dan alleen niet meer toegesneden op uw interesses.

#### **4. Rechten van betrokkenen**

Iedereen waarmee Ticketpoint een relatie heeft, heeft het recht om zijn persoonsgegevens bij Ticketpoint in te zien. Indien die persoonsgegevens feitelijke onjuistheden bevatten, kan schriftelijk worden gevraagd om de gegevens te corrigeren. U bent daarnaast gerechtigd om te vragen om uw persoonsgegevens, deels niet meer te verwerken, deze te laten verwijderen of te laten overdragen aan een andere partij.

De bovenstaande verzoeken kunnen worden gedaan bij de onder de contactgegevens genoemde personen. Ticketpoint zal u in alle gevallen uw identiteit verifiëren en zal daarna binnen 4 weken op u vraag of verzoek reageren. Ticketpoint kan u verzoek om gegevens te verwijderen geheel of gedeeltelijk weigeren indien zij er een gerechtvaardigd belang bij heeft dat die gegevens nog worden bewaard, of indien Ticketpoint daartoe op grond van een wettelijke verplichting nog gehouden is.

#### **5. Beveiliging en bewaartermijnen**

Ticketpoint gebruikt en bewaart de aan haar verstrekte persoonsgegevens uitsluitend voor zover dienstbaar aan de uitvoering van de bovengenoemde doeleinden, en niet langer dan daarvoor nuttig of vereist is. Na een periode van maximaal twee jaar nadat u de laatste keer een ticket bij Ticketpoint hebt geboekt of anderszins een product of dienst van Ticketpoint heeft afgenomen, worden uw gegevens uit het bestand verwijderd dat gebruikt wordt voor direct marketing activiteiten. In alle gevallen kan het zo zijn dat Ticketpoint eventuele wettelijke verplichtingen of gerechtvaardigde belangen heeft die maken dat gegevens toch langer worden bewaard door Ticketpoint.

Ticketpoint zorgt voor passende technische en organisatorische beveiliging van de persoonsgegevens om de kans op onrechtmatige verwerking zo klein mogelijk te maken.

#### **6. Contactgegevens**

Uw gegevens worden verzameld en verwerkt door Ticketpoint. Vragen en verzoeken over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u richten aan: Ticketpoint, de heer Marcel van Loon (als gegevensfunctionaris), klantenservice@ticketpoint.nl. Het adres van Ticketpoint is de Postbus 2114 (5300 CC) in 's-Hertogenbosch.

## **7. Aanpassen privacybeleid**

Ticketpoint behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om deze privacyverklaring aan te passen. Dat kan zowel het gevolg zijn van veranderingen als ontwikkelingen in de relevante wet- en regelgeving, maar ook in keuzes van Ticketpoint of technische vernieuwing. Aanpassingen in deze verklaring zullen steeds op deze website worden gepubliceerd. Neem ons beleid dus regelmatig door om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen.