

Privacy- en cookieverklaring

Inhoud:

1. **Introductie**
2. **(categorie(en) van) persoonsgegevens, doeleinden en wettelijke grondslagen**
3. **Bijzondere persoonsgegevens en persoonsgegevens van personen jonger dan 16 jaar, geautomatiseerde besluitvorming**
4. **Opslag en verwijdering van je persoonsgegevens**
5. **Delen van persoonsgegevens met derden**
6. **Cookies**
7. **Sociaal plug-ins**
8. **Softwareoplossingen en Google Analytics**
9. **Beveiliging**
10. **Zakenpartners**
11. **Uitoefenen van je rechten op basis van de AVG**
12. **Contact**
13. **Wijzigingen**

1. Introductie

CTS Eventim Nederland B.V. (hierna: "Eventim", of "wij" of "ons") is onderdeel van CTS Eventim AG & Co KGaA uit München (Duitsland).

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Arrangement(en): een aanvullend aanbod van een samenwerkingspartner van Eventim, waarvoor Eventim bemiddelt;

Evenement: de publieke of besloten gebeurtenis waarbij, bij wijze van voorbeeld, maar niet uitsluitend, een voorstelling van artistieke en/of sportieve aard wordt opgevoerd, zijnde een vrijetijdsbesteding op een bepaalde datum, waaronder, doch niet beperkt tot, een musical-, theater-, toneel- of muziekvoorstelling, een concert, show of een sportevenement;

Eventim: CTS Eventim Nederland B.V., gevestigd te (2132 DD) Hoofddorp aan het Marktpllein 108 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34289210;

Klant: de partij die de reservering bij Eventim plaatst;

Locatie: de plaats waar het evenement plaatsvindt;

Organisator: de partij die verantwoordelijk is voor de organisatie van het evenement;

Overeenkomst: de overeenkomst tussen de klant en de organisator of de aanbieder van een arrangement met betrekking tot het verschaffen van toegang tot een evenement of een arrangement;

Ticket: het elektronische (ook wel "e-Ticket" of "Ticketdirect") of papieren toegangsbewijs tot een evenement;

We gaan vertrouwelijk en zorgvuldig met persoonsgegevens om. In deze privacyverklaring informeren we je hier verder over.

Eventim bemiddelt in de verkoop van tickets (en bijbehorende diensten/producten) van onze opdrachtgevers. De Klant maakt gebruik van een (bestaand) Eventim klantaccount of maakt een nieuw klantaccount aan en maakt een reservering bij Eventim. Bij het aanmaken van een klantaccount verstrekt de klant ons zelf zijn of haar Persoonsgegevens en verstrekt Eventim expliciet toestemming deze Persoonsgegevens te verwerken. Deze gegeven toestemming is, zoals bij het verstrekken daarvan vermeld, op elk moment intrekbaar. Eventim brengt in het geval van een aankoop een overeenkomst tot stand tussen de Klant en de Organisator van het door de Klant gekozen evenement respectievelijk de aanbieder van het

arrangement en eventuele aanvullende diensten/goederen Eventim is geen partij bij de uiteindelijke overeenkomst(en).

Voor de uitvoering van de reservering en ons gerechtvaardigd belang om de reguliere bedrijfsactiviteiten uit te voeren is het delen van Persoonsgegevens met opdrachtgevers/partners noodzakelijk.

Het betreft hier bijvoorbeeld de volgende doelen:

- de bevestiging van je aanwezigheid;
- de levering van je tickets en/of aanvullende goederen en diensten in verband met je bezoek met inbegrip van toegang tot de evenementenlocaties en wijziging of toevoeging van producten of diensten;
- verzending van informatie over de locatie, service-e-mails of berichten m.b.t. het bezoek;
- hulp bij de online aankopen, verlening van online diensten en het gebruik van mobiele apps;
- communicatie met jou (bv. gegevens over de show, antwoord op vragen en klachten);
- statistisch onderzoek;
- registratie van klachten
- fraudebestrijding

Uitsluitend met je uitdrukkelijke toestemming delen wij gegevens voor marketingdoeleinden.

Waar in deze verklaring wordt gesproken over website(s) worden alle websites en apps bedoeld waarop het aanbod van Eventim wordt verkocht. Dit kunnen ook websites van andere partijen zijn waarvoor Eventim de ticketverkoop uitvoert.

Ten behoeve van deze dienstverlening verwerken wij je Persoonsgegevens. Deze informatie over gegevensbescherming is van toepassing op het bezoek aan en gebruik van de Eventim-websites, waarop een klantaccount kan worden aangemaakt en tickets kunnen worden gekocht, en op onze activiteiten op websites van derden/partners en sociale netwerken.

Persoonsgegevens worden bij Eventim alleen verwerkt door personen met een geheimhoudingsplicht en voor het doel waarvoor deze gegevens zijn verzameld.

Wij verwerken Persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna AVG) en de Uitvoeringswet daarvan.

Volgens deze wetten zijn wij "Verwerkingsverantwoordelijke" (d.w.z. een (rechts)persoon die verantwoordelijk is voor de verwerking van Persoonsgegevens) met betrekking tot alle gegevens die we van jou verwerken wanneer je van onze diensten gebruik maakt.

Hoe en waarom verwerkt Eventim Persoonsgegevens?

Onder meer bij het kopen van tickets of het maken van een reservering via het Eventim-platform vult de klant zelf zijn gegevens in of geeft deze door aan een medewerker van ons callcenter. Via een "opt-in" wordt de klant de mogelijkheid geboden aan te geven of deze informatie wil ontvangen over Eventim, de evenementen waarvoor Eventim tickets verkoopt en over (andere) producten en diensten van Eventim. Doorgaans wordt de klant ook de mogelijkheid geboden om via een "opt-in" aan te geven of deze via e-mail informatie van de producent /organisator of de locatiewaarder wil ontvangen waarop het eigen privacyreglement -indien aanwezig- van die partij van toepassing is.

Door de klant aan ons verstrekte gegevens kunnen, eventueel samen met de boekingsgeschiedenis, worden gebruikt om de klant een op de voorkeuren gebaseerde nieuwsbrief te zenden.

Afmelden

Als we een e-mail sturen voor directmarketingdoeleinden word je via een afmeldlink de mogelijkheid geboden je te laten verwijderen uit het bestand dat we daarvoor gebruiken. Je kunt je ook altijd afmelden via www.eventim.nl. Of via de contactgegevens onderaan deze verklaring.

2. (categorie(en) van) persoonsgegevens, doeleinden en wettelijke grondslagen

We verwerken je Persoonsgegevens zodra je onze websites(of die van partners/opdrachtgevers) inclusief social media waarop wij actief zijn) bezoekt, ook zonder je te registreren. De Persoonsgegevens die wij mogelijk verwerken zijn:

Voor- en achternaam	Gegevens over je activiteiten op de websites/app	Opt in
Geslacht	Gegevens over je surfgedrag over verschillende websites/apps heen	Aantal gekochte tickets
Geboortedatum	WEB ID	Verkoopwaarde van de order
Adresgegevens	UU ID	Bestelnummer
Telefoonnummer	Device Fingerprints	Klanummer
E-mailadres	Browser Fingerprints	Voorkeuren
Bankrekeningnummer	Geo IP-locatie	Internet snelheid
IP-adres	Internetbrowser en apparaattype	Sociale connecties
Cookies	Overige persoonsgegevens die je actief verstrekt	

Toelichting: De wet(AVG) staat het verwerken van (gewone) Persoonsgegevens alleen toe als er een wettelijke grondslag voor bestaat, de mogelijke grondslagen zijn:

- **Uitvoering van een overeenkomst** of om maatregelen te nemen een dergelijk overeenkomst te sluiten waarbij jij partij bent. Bijvoorbeeld de koopovereenkomst.
- **Toestemming** die je hebt gegeven, gegeven toestemming kan voor toekomstige verwerking te allen tijde worden ingetrokken door contact op te nemen met de klantenservice van Eventim. Voor de afhandeling hiervan verwerken wij nog wel de Persoonsgegevens.
- Voldoen aan **wettelijke verplichtingen**. denk bijvoorbeeld aan het afdragen van belastingen.
- **Noodzakelijk ter bescherming van vitaal belang** (ingeval van leven en gezondheid).
- **Taak van Algemeen Belang/Openbaar gezag** (niet van toepassing).
- **Gerechtvaardigd belang** voor zover de wet en jouw privacy dit toelaten (bijvoorbeeld ons gerechtvaardigd belang om onze bedrijfsactiviteiten te verrichten tenzij jouw rechten en vrijheden zwaarder wegen). Hieronder staat uitgelegd wat ons Gerechtvaardigd belang is als we ons daarop beroepen. Nadere informatie kan je opvragen bij onze klantenservice. Je kunt tegen de verwerking op de Grondslag Gerechtvaardigd belang altijd in beroep gaan, tenzij een gewichtige reden op basis van artikel 21 van de AVG dat tegengaat. Je kunt hiervoor contact opnemen met de klantenservice.

Hieronder geven we aan voor welke doelen we Persoonsgegevens (kunnen)verwerken en op basis van welke wettelijke grondslag wij dat doen

2.1 Het doen van individuele aanbiedingen op onze websites

Toelichting: als je onze websites bezoekt, analyseren en documenteren wij gebruikersgedrag om individuele aanbevelingen op de websites weer te geven op basis van deze gegevens.

*De grondslag is **gerechtvaardigd belang** (het weergeven van productaanbevelingen en het uitvoeren van marketing).*

2.2 Het adverteren en opnieuw targeten op websites van derden en sociale netwerken:

Toelichting: als je onze websites bezoekt, verwerken wij Persoonsgegevens voor reclame in de vorm van remarketing- en displayadvertenties, met behulp van plug-ins voor sociale media en voor advertenties op social media. Onze partners gebruiken de RecoWidget op hun websites voor remarketingdoeleinden. Met deze tool kunnen we je individuele advertenties en aanbevelingen voor onze producten en services laten zien op onze partnerwebsites. Tegelijkertijd voegen we aan je klantenprofiel toe welke partnerwebsite je hebt bezocht.

*De grondslag is ons **gerechtvaardigd belang** (het weergeven van productaanbevelingen en het uitvoeren van marketing).*

2.3 Display-advertenties

Toelichting: Als onderdeel van display-advertenties voeren we verschillende campagnes uit met tags (pixels) en cookies van onze retargetingproviders. Bij bezoek aan onze websites, worden tags en cookies ingesteld en gekoppeld aan producten die je hebt bekeken. Hierdoor kan je afzonderlijke schermen voor Eventim-producten bekijken. We plaatsen ook banneradvertenties op bijvoorbeeld Facebook. Gebruikers met een vergelijkbaar profiel als onze websitebezoekers/klanten-zijn de doelgroep.

*De grondslag is ons **gerechtvaardigd belang** (het adverteren van onze producten en diensten met behulp van gerichte marketing).*

2.4 Het bieden van individuele aanbevelingen/zoekmachinemarketing

Toelichting: als je een aankoop bij ons hebt voltooid, wordt een cookie ingesteld door Google Adwords en Bing. Als je daarna soortgelijke zoektermen in de zoekmachines invoert, kunnen individuele aanbevelingen voor Eventim-producten en -services worden getoond.

*De grondslag is ons **gerechtvaardigd belang** (het weergeven van productaanbevelingen en het uitvoeren van marketing).*

2.5 Facebook

Toelichting: onze websites bevatten plug-ins voor sociale media (bijv. Facebook "Like / Share-Button"). Als je hierop klikt en een account hebt wordt er een verbinding met het sociale netwerk tot stand gebracht met de inhoud die je hebt geliked

*De grondslag is **toestemming** gegeven door het activeren en gebruiken van de like/share-knop.*

2.6 Advertenties op Facebook en Instagram

Toelichting: we plaatsen advertenties, op Facebook en Instagram. Als je een account hierop hebt en hebt ingestemd om advertenties weer te geven, ontvang je aanbevelingen van ons. De aanbevelingen worden gegenereerd op basis van je interesses (bijv. "Likes" van artiesten) die zijn opgeslagen in je openbare profiel op Facebook of Instagram. Hiervoor verwerken wij je openbare profielgegevens.

*De grondslag is ons **gerechtvaardigd belang** (om advertenties effectief te kunnen plaatsen en marketing uit te voeren).*

2.7 Registratie en creatie van een klantaccount

Toelichting: wanneer je onze websites bezoekt, kan je een klantaccount maken. Je kunt dit gebruiken om tickets, diensten en producten te kopen, meer te weten te komen en om informatie te ontvangen over favoriete evenementen/artiesten. Je kunt deelnemen aan exclusieve voorverkopen, je abonneren op nieuwsbrieven en profiteren van vele andere voordelen met betrekking tot de ticketaankoop. Voor de registratie en het gebruik van

het klantaccount zijn persoonsgegevens vereist. Verplichte velden worden overeenkomstig gemarkeerd in het invoerveld.

*De grondslag is uitvoering geven aan een **overeenkomst** waarbij je partij bent.*

2.8 Registratie en creatie van een klantaccount via Facebook-login

Toelichting: je kunt een klantaccount aanmaken door te registreren met je Facebook-inloggegevens. Wij krijgen daarbij toegang tot je openbare Facebook-profiel. Hierbij zijn ook de gebruiks- en privacyvoorwaarden van Facebook van toepassing.

*De grondslag is de **toestemming**, die je geeft door deze mogelijkheid te activeren en te gebruiken.*

2.9 Aankopen in onze online ticketshops, (direct of via een derde partij) of via ons callcenter

Toelichting: wij verwerken Persoonsgegevens wanneer je een aankoop doet via onze websites of via ons callcenter. Deze verstrekken we ook aan onze opdrachtgever, onder andere om toegangscontrole te kunnen doen. Als je een aankoop doet voor een ander, verstrek je ons daar Persoonsgegevens van die we ook verwerken. Als je dat doet zorg er dan voor dat deze voldoende geïnformeerd is over de verwerking van zijn / haar gegevens bij Eventim en dat je het recht hebt om ons de gegevens te verstrekken.

*De grondslag is uitvoering geven aan een **overeenkomst** waarbij je partij bent. Indien je **toestemming** hebt gegeven geldt dat voor marketing doeleinden.*

2.10 Winkelwagen herinneringsmail:

Toelichting: als je een bestelproces bent gestart maar nog niet hebt voltooid, sturen we een herinneringsmail naar het e-mailadres dat is opgeslagen in je klantaccount. Je kunt dit aankoopproces dan alsnog voltooien.

*De grondslag is **ons gerechtvaardigd belang** (het adverteren van onze producten en diensten met behulp van gerichte marketing).*

2.11 Fanreport

Toelichting: als je een Fanreport plaatst, verwerken wij je Persoonsgegevens om dit te publiceren.

*De grondslag is **ons gerechtvaardigd belang** (het informeren van andere Klanten over uw ervaringen tijdens het evenement en daarmee het vergroten van ons bereik).*

2.12 Klantonderzoeken

Wij kunnen Persoonsgegevens gebruiken om klantenonderzoeken te doen.

*De grondslag is **ons gerechtvaardigd belang** (het verbeteren van onze producten en diensten).*

2.13 Informatie-e-mails, nieuwsbrieven en webbrowser push

Toelichting: je kunt je aanmelden voor onze nieuwsbrief of Ticketalarm. Als je je inschrijft voor de nieuwsbrief analyseren en documenteren we of je de nieuwsbrief opent en hoe je deze gebruikt.

*De grondslag is **toestemming**, die je geeft door deze mogelijkheid te activeren en te gebruiken.*

Als je een aankoop bij ons hebt gedaan of tickets hebt gewonnen kunnen we je informatiemails sturen om je bijvoorbeeld te informeren over praktische zaken daarover.

*De grondslag is **uitvoering van een overeenkomst waarin je partij bent** (de koop – of deelname overeenkomst).*

Na het kopen van een ticket, kunnen we je nieuwsbrieven over soortgelijke evenementen, diensten en promoties sturen. Als je je geboortedatum invoert tijdens de registratie, sturen wij je een e-mail op je verjaardag.

*De grondslag is ons **gerechtvaardigd belang** (het informeren over veranderingen in onze producten en diensten en het bedrijven van marketing).*

2.14 Beveiliging

Toelichting: om het gebruik van onze websites mogelijk te maken en stabiliteit en beveiliging te garanderen bij het gebruik ervan. We vragen je, ook in het geval van elektronische tickets, ook om je adresgegevens, dit doen we mede om fraude en zwarthandel te beperken en indien nodig te (laten) onderzoeken.

*De grondslag is ons **gerechtvaardigd belang** (het leveren van de websites, beveiliging van bezoekers ervan waarborgen en voorkomen van fraude).*

2.15 Analytische doeleinden

Toelichting: het mogelijk analyseren en documenteren hoe onze websites worden gebruikt (aantal bezoekers, surfgedrag, interesses herkomst van bezoekers, bestelling- en winkelwagengegevens).

*De grondslag is ons **gerechtvaardigd belang** (het uitvoeren van analyses om onze websites, producten en diensten te verbeteren, het voorkomen van fraude en om je persoonlijke aanbevelingen voor onze producten en diensten te geven bij een bezoek aan onze websites).*

2.16 Klantenservice

Toelichting: als je contact met onze klantenservice opneemt kunnen we Persoonsgegevens verwerken, de grondslag daarvoor is afhankelijk van de reden van het contact:

Informatie over ons aanbod, een aankoop doen of klacht indienen.

*De grondslag is **uitvoering van een overeenkomst waarin je partij bent**.*

2.17 Uitvoering geven aan wettelijke verplichtingen

Het uitoefenen van je rechten betreffende de bescherming van je Persoonsgegevens is een wettelijk recht. Soms zijn er wettelijke redenen waarom we jouw Persoonsgegevens moeten verwerken.

*De grondslag is **wettelijke verplichting**.*

3. Bijzondere Persoonsgegevens en Persoonsgegevens van personen jonger dan 16 jaar, geautomatiseerde besluitvorming:

3.1 Bijzondere Persoonsgegevens

Toelichting: we verwerken incidenteel Persoonsgegevens, die een indicatie van gezondheid kunnen geven. Dit omvat bijvoorbeeld de informatie dat je een rolstoelgebruiker bent, een allergie of voedselintolerantie hebt. We verwerken deze gegevens alleen met je toestemming om je speciale prijscategorieën, speciale toegang tot een evenement en speciale stoelen tijdens het evenement te bieden.

*De grondslag is de **toestemming** die je geeft bij het doen van de betrokken aankoop.*

3.2 Gegevens van personen jonger dan 16 jaar

Onze website(s)/app en/of diensten hebben niet de intentie gegevens te verzamelen over bezoekers jonger dan 16 jaar. We kunnen de leeftijd echter niet controleren. Gebruikers jonger dan 16 jaar dienen onze diensten alleen te gebruiken als zij toestemming hebben van hun ouders of voogd. Wij raden ouders aan betrokken te zijn bij de onlineactiviteiten van hun kinderen. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder toestemming Persoonsgegevens hebben verzameld van een minderjarige, neem dan contact met ons op via [ons contactformulier](#). Wij zullen dit dan controleren en indien nodig verwijderen wij deze informatie.

3.3 Geautomatiseerde besluitvorming

Eventim neemt geen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen op basis van geautomatiseerde verwerkingen.

4. Opslag en verwijdering van je Persoonsgegevens

1. We slaan Persoonsgegevens op zolang en voor zover we deze gebruiken voor de onder 2 genoemde doelen.
2. Zodra de gegevens niet meer nodig zijn voor de genoemde doeleinden, bewaren wij deze voor de periode waarin wij een geschil met je zouden kunnen voeren (wettelijke klachttermijn).
3. Daarnaast slaan we de Persoonsgegevens op om aan wettelijke bewaartermijnen te voldoen. Wettelijke bewaartermijnen gaan altijd boven andere bewaartermijnen.

5 Delen van Persoonsgegevens met derden

We verkopen Persoonsgegevens nooit aan derden.

Wij kunnen je Persoonsgegevens delen met:

- Moeder-, zuster- en dochterverenigingen binnen de voor alle in deze Privacyverklaring vermelde doelen.
- Organisatoren en/of samenwerkingspartners **betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst met jou** (denk aan producenten/organisatoren, theaters en andere locatiehouders, cateraars, vervoers- en hotelbedrijven, bezorgpartners, leveranciers en/ of productondersteuning, loyaltypartijen of mediapartners), zodat zij het evenement waarvoor je tickets en/of aanvullende goederen en diensten hebt geboekt/gekocht kunnen (laten) organiseren en de koopovereenkomst kunnen uitvoeren. Soms leveren we daarvoor gastenlijsten aan. Deze partijen zijn zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke en hun eigen Privacyverklaring is van toepassing, we raden je aan deze altijd te raadplegen. Je rechten betreffende de bescherming van Persoonsgegevens kan je, waar het een verwerking van deze partij betreft, daar uitoefenen. Je marketingvoorkeuren kan je ook bij deze partners aanpassen (bijvoorbeeld afmelden voor het ontvangen van marketinge-mails).
- Derden. Als je daar toestemming voor hebt gegeven mogen geselecteerde derden contact met je opnemen voor hun marketing- of reclamedoeleinden.
- Aan derden die (mede)organisator zijn van prijsvragen, als je winnaar bent.
- Verwerkers, dit zijn partijen die met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, Persoonsgegevens voor ons verwerken. Bijvoorbeeld e-mailverzendingpartijen, betaalpartners, datamanagement-platforms, media- en advertentiebureaus, onderzoeksbureaus, postverzendders, koeriers, onze chatbox, een bedrijf voor marktonderzoek, ICT-dienstverleners. Met deze partijen worden contractuele afspraken gemaakt ter waarborging van de bescherming van jouw Persoonsgegevens.
- Derden voor levering van je aankoop, denk aan de annuleringsverzekeraar of leverancier van fanartikelen.
- Social Media (alleen met wettelijke grondslag).
- Overheidsinstanties, in sommige in de wet beschreven situaties zijn we verplicht om hiermee Persoonsgegevens te delen. Bijvoorbeeld bij (vermoeden van) fraude.
- In geval van een juridisch conflict aan de bevoegde rechtbank en onze juridische afdeling of vertegenwoordigende advocaat.
- Een opvolger van onze onderneming. In geval het eigendom van ons bedrijf wisselt verstrekken we je Persoonsgegevens, mits wettelijk is toegestaan, aan de opvolger om deze te gebruiken voor de in deze verklaring genoemde doeleinden.

Doorgifte binnen of buiten de Europese Economische Ruimte

Eventim geeft (indien noodzakelijk) slechts Persoonsgegevens door aan ontvangers in een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of een internationale organisatie op grond van goedgekeurde afspraken door de Europese Commissie.

Eventim is een wereldwijde onderneming en heeft databases in verschillende rechtsgebieden. Eventim kan je gegevens doorsturen naar één van zijn databases buiten het land waar je woonachtig bent voor alle in deze verklaring genoemde doelen. Als het privacybeschermingsniveau in een land niet aan erkende internationale normen zou voldoen, zullen wij ervoor zorgen dat gegevensoverdrachten naar databases van in dat land voldoende zijn beveiligd en dat er in geen geval gegevensoverdracht aan deze derden plaatsvindt zonder voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming van de Klant.

Een internationaal erkende beveiligingsafpraak betreffende de bescherming van Persoonsgegevens is het EU-US Privacy Shield, hierbij zijn bijvoorbeeld Google en Facebook aangesloten. Voor meer informatie zie: <https://www.privacyshield.gov/welcome>

6. Cookies

Cookies zijn kleine tekstbestanden die op de harde schijf van de gebruiker worden opgeslagen. Cookies maken het surfen op internet gemakkelijker omdat eerder bezochte websites de computer al 'kennen'. Als gevolg hiervan hoeven bepaalde gegevens niet bij elk volgend bezoek aan de website opnieuw te worden ingevoerd. Met het oog op optimaal gebruiksgemak van de website en op voortdurende verbetering van het aanbod voor de gebruiker, worden cookies door Eventim gebruikt voor de ticketshop, om de klant bij een volgend bezoek aan de website te herkennen en voor het verzamelen van statistische gegevens.

Eventim gebruikt geen technieken waarmee accumulerende informatie via cookies aan gebruikersgegevens wordt gekoppeld om de identiteit van de gebruiker vast te stellen. De ticketshop kan in principe zonder cookies gebruikt worden. Gebruik zonder cookies kan echter leiden tot beperkte functionaliteit van de ticketshop. Webrowsers kunnen worden ingesteld op het accepteren of afwijzen van cookies in het algemeen of in specifieke gevallen.

Eventim maakt gebruik van het IP-adres van de klant voor zover dit nodig is voor de technische voorziening van de website. Verder slaat Eventim gedurende maximaal zeven werkdagen het IP-adres van de klant op om redenen van veiligheid, om de stabiliteit en betrouwbaarheid van de gebruikte IT-systemen te waarborgen en om misbruik te voorkomen of op te sporen.

Eventim gebruikt uiteenlopende softwareoplossingen om zijn online services te optimaliseren. Dankzij deze oplossingen kan het gebruik van de website worden geanalyseerd en kan waardevolle informatie over de behoeften van gebruikers worden verzameld, zodat de gebruiksvriendelijkheid en kwaliteit van de online services continu kan worden verbeterd. Met het oog op dergelijke analyses worden verzamelde en geanonimiseerde statistische gegevens vastgelegd. Deze gegevens zijn anonieme gegevens over verbindingen en clickstreams met betrekking tot de gebruikte browser, het aantal bezoeken/paginaweergaven en het surfgedrag van de desbetreffende bezoeker aan een ticketshopwebsite. Bij het verzamelen en verwerken van gegevens is het mogelijk dat het verkorte IP-adres van de bezoeker zichtbaar is.

De gegevens worden vooral voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Het tellen van het aantal bezoekers;
- Het volgen van de onderdelen van de website waar de desbetreffende bezoeker bijzondere aandacht voor heeft;
- Onderzoek naar waar bezoekers vandaan komen om de verleende services te optimaliseren;
- Het doen van gerichte aanbevelingen aan specifieke doelgroepen.

Dit proces brengt het gebruik van permanente cookies met zich mee.

Sommige cookies plaatsen we altijd om de website goed te laten werken, zodat klanten bijvoorbeeld ingelogd kunnen blijven. Ook plaatsen we altijd een cookie om volledig anoniem het gebruik van onze website te analyseren. Onze website maakt van meer cookies gebruik die niet noodzakelijk zijn, maar wel nuttig. Zodat u feedback kunt geven of berichten kunt delen op social media. Of om relevantere advertenties te kunnen tonen op websites van derden. Deze cookies verzamelen mogelijk gegevens buiten onze website.

Gebruikers kunnen door hun browserinstellingen aan te passen op elk gewenst moment cookies blokkeren of bepalen dat cookies alleen mogen worden ingesteld wanneer ze uitdrukkelijk door de gebruiker zijn geaccepteerd. Tevens kunnen gebruikers te allen tijde het gebruik van hun gegevens voor alle geïmplementeerde oplossingen blokkeren door de 'opt-out'-optie te selecteren die door de desbetreffende oplossing wordt geboden.

7. Social plug-ins

De website(s) van Eventim bevatten social plug-ins van het sociale netwerk facebook.com. De exploitant van dat netwerk is Facebook inc, 1601 s. California ave, Palo Alto, CA 94304, USA (hierna "Facebook").

Wanneer een gebruiker een pagina van een webwinkel met een social plug-in (ook wel 'like'-knop genoemd) benadert, maakt de browser van de gebruiker verbinding met de servers van Facebook, om de data, die nodig zijn voor de social plug-in(s), te downloaden. Facebook ontvangt dan vervolgens informatie over het webadres van de webwinkel die door de gebruiker wordt bezocht, de datum en tijd van toegang en het IP-adres van de gebruiker.

Als de gebruiker is aangemeld bij Facebook, is Facebook voorts in staat om het bezoek van de gebruiker aan die pagina van de webwinkel te koppelen aan de Facebook-pagina van de gebruiker.

Als de gebruiker klikt op de 'like'-knop weergegeven op een pagina van de webwinkel, dan wordt deze informatie ook naar Facebook gestuurd en daar opgeslagen.

Als de gebruiker niet wenst dat deze informatie wordt verstuurd naar Facebook, moet hij of zij uitloggen bij Facebook vóór het bezoek aan de webwinkel. Als de gebruiker van de webwinkel geen lid is van Facebook, dan bestaat de kans dat Facebook het IP-adres van de gebruiker opslaat.

Eventim heeft geen invloed op de inhoud van de plug-ins of op de informatie die wordt doorgestuurd aan Facebook. Het doel en de reikwijdte van de gegevensverzameling, de verdere verwerking en het gebruik van de gegevens door Facebook en de rechten van de gebruiker en andere opties ter bescherming van de privacy van de gebruiker kan worden gevonden in het privacy beleid van Facebook via [deze link](#).

8. Softwareoplossingen en Google Analytics

Eventim maakt gebruik van verschillende softwareoplossingen om onze services te optimaliseren. Deze oplossingen zorgen ervoor dat het gebruik van onze website(s) wordt geanalyseerd en gebruikt om de gebruikerservaring te verbeteren en ons in staat te stellen continu verbeteringen door te voeren. Om dit te kunnen doen, wordt er geanonimiseerde statistische data opgeslagen. Deze data zijn anonieme verbindings- en clickstream-gegevens die vastleggen welke browser wordt gebruikt, het aantal paginabezoeken en impressies, het browsegedrag van de gebruikers in de webwinkel(s) van Eventim. Het kan gebeuren dat een verkorte versie van het IP-adres bekeken wordt tijdens dit proces.

De data worden voor de volgende doelen verwerkt:

- Bijhouden van het aantal bezoekers.
- In de gaten houden welke pagina's in onze website(s) extra aantrekkelijk zijn voor onze bezoeker(s).
- Analyseren waar onze bezoekers vandaan komen, zodat we relevantere services kunnen aanbieden.
- Welke aanbevelingen passend zijn voor bepaalde doelgroepen.

Dit proces maakt gebruik van permanente cookies (zie hierboven bij Cookies). Door de instellingen van de browser aan te passen, is het mogelijk om op ieder moment deze cookies uit te schakelen, te blokkeren of alleen in specifieke gevallen toe te staan. Ook is het ieder moment mogelijk om in de browser alle gebruik van data niet toe te staan door gebruik te maken van de in de browser aangeboden opt-out mogelijkheden. Door dit te doen, zal de gebruikerservaring van onze website(s), mogelijk, minder worden.

Eventim gebruikt softwareoplossingen in relatie tot wat hierboven beschreven wordt (door te klikken, ga je naar de opt-out-pagina): CTS EVENTIM AG & Co. KGaA: [Opt-out uitvoeren](#).

Let op: Bij de opt-out wordt gebruik gemaakt van een cookie. Als die cookie wordt verwijderd, moet de opt-out wederom worden uitgevoerd.

Wij maken gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe gebruikers de website gebruiken en hoe effectief onze Adwords-advertenties bij Google zoekresultaatpagina's zijn. De aldus verkregen informatie wordt, met inbegrip van het adres van je computer (IP-adres), overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Lees het [privacy beleid van Google](#) voor meer informatie, alsook het specifieke [privacy beleid van Google Analytics](#).

Google is deelnemer aan het EU-US Privacy Shield.

Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je onze website gebruikt, om rapporten over de website aan ons te kunnen verstrekken en om haar adverteerders informatie over de effectiviteit van hun campagnes te kunnen bieden. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen Analytics-informatie te gebruiken voor andere diensten.

Eventim wijst er tevens op dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

9. Beveiliging

Persoonsgegevens zijn veilig bij Eventim. Wij waarderen het vertrouwen dat klanten in ons stellen en wij zullen daarom uiterst zorgvuldig met persoonlijke gegevens omgaan.

Eventim heeft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen om de gegevens die wij verwerken te beschermen tegen onopzettelijke of moedwillige manipulatie, verlies, vernietiging en tegen inzage door onbevoegden.

Ondank deze beveiligingsmaatregelen kunnen we je geen garantie geven dat dit te allen tijde voldoende is om incidenten te voorkomen. Wanneer je een bestelling plaatst of je Eventim-account raadpleegt, wordt gebruik gemaakt van Secure Socket Layer. Deze techniek kan je herkennen door de groene balk die boven in de adresbalk van je browser verschijnt.

10. Zakenpartners

Deze privacyverklaring is ook van toepassing indien jij als zakenpartner contact met ons opneemt, contractuele onderhandelingen met ons plaatsvinden of als er reeds contractuele afspraken met ons bestaan en in dit verband

persoonsgegevens worden verwerkt. Welke gegevens worden verwerkt hangt af van de overeengekomen diensten. Informatie uit onze privacyverklaring kan voor jou relevant zijn.

In principe krijgen wij de gegevens rechtstreeks van jou als zakenpartner. Het kan echter dat wij gegevens krijgen van derden.

Relevante persoonsgegevens kunnen zijn: persoonsgegevens (bv. voor- en achternaam, (bedrijfs)adres en andere zakelijke contactgegevens en video-opnamen (bv. bij toegang tot ons bedrijfspand voor leveringen van goederen en/of diensten).

Deze gegevens hebben wij nodig voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou. Daarnaast kan de verwerking van jouw gegevens ook noodzakelijk zijn om te voldoen aan een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld de identificatieverplichting of de fiscale regelgeving. Daarnaast hebben wij jouw gegevens nodig voor onze gerechtvaardigde belangen, zoals het beoordelen van de geschiktheid van onze zakenpartner, het indienen van rechtsvorderingen of het uitvoeren van toegangscontroles.

11. Uitoefenen van je rechten op basis van de AVG

De wet geeft je een aantal rechten betreffende de verwerking door ons van je Persoonsgegevens:

- Het recht op dataportabiliteit, het recht om je Persoonsgegevens over te laten dragen.
- Het recht op vergetelheid, het recht om 'vergeten' te worden.
- Recht op inzage, dat is je recht om de Persoonsgegevens in te zien.
- Recht op rectificatie en aanvulling, het recht om je Persoonsgegevens te laten wijzigen.
- Het recht op beperking van de verwerking, het recht om minder gegevens te laten verwerken.
- Het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering, het recht op een menselijke blik bij besluiten.
- Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking.

Om deze rechten uit te oefenen kan je contact opnemen met onze klantenservice.

Opt-out

Eventim gebruikt de volgende softwareoplossingen betreffende Persoonsgegevens. Door op de betreffende provider hieronder te klikken, wordt de gebruiker doorverwezen naar de opt-outfunctie:

* CTS EVENTIM AG & Co. KGaA:

Google Analytics: [meld u af](#)

Google: <https://adssettings.google.com/authenticated>

Facebook: <http://www.youronlinechoices.com/nl/uw-advertentie-voorkeuren>

TagCommander: <https://www.commandersact.com/en/privacy/>

Adroll: <https://www.adroll.com/about/privacy>

Let op: afmelden gebeurt met een cookie. Als die cookie wordt verwijderd, moet de opt-out-optie opnieuw worden geactiveerd.

12. Contact

Indien je vragen hebt over de bescherming van je Persoonsgegevens door Eventim of je rechten wil uitoefenen neem dan contact op met de Klantenservice van Eventim.

CTS Eventim Nederland B.V.
Postbus 3096
2130 KB, Hoofddorp
0900 - 500 1353 (gebruikelijke belkosten)

www.eventim.nl

De Functionaris Gegevensbescherming is direct bereikbaar via Persoonsgegevens@eventim.nl

Hoe je je cookie-instelling kunt beheren kan je lezen op:

<https://www.consumentenbond.nl/internet-privacy/cookies-verwijderen>

We wijzen er op dat de mogelijkheid bestaat om een klacht over onze bescherming van je Persoonsgegevens in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

13. Wijzigingen

Deze privacyverklaring kan door Eventim worden aangepast. De aangepaste privacyverklaring geldt vanaf de datum van publicatie op de website van Eventim.

Versie 1 oktober 2018