

Privacy beleid

Privacy beleid SPOT Groningen

Versie: 13 oktober 2020

Onze organisatie – werkmaatschappij SPOT Groningen, onderdeel van de gemeente Groningen en gevestigd aan de Trompsingel 27 te Groningen – verwerkt persoonsgegevens. In dit privacy beleid is omschreven welke gegevens we verwerken, hoe we jouw privacy als klant waarborgen en hoe en waarom we cookies gebruiken. Dit privacy beleid ligt in het verlengde van en sluit aan op [het privacybeleid van de gemeente Groningen](#).

1. Welke klantgegevens verwerken we

Wanneer je onze website bezoekt, plaatsen wij cookies. Zie vanaf 12. voor meer informatie over cookies.

Wanneer je als klant een ticket bij ons koopt, vragen wij je om de volgende gegevens:

- Naam
- Adres, postcode, woonplaats en land
- E-mail adres
- Telefoonnummer
- Geboortedatum
- Geslacht

Je kunt ervoor kiezen om tickets te kopen met of zonder een account. Zonder een account bestel je enkel je kaart(en). Met een account kun je gebruik maken van wachtlijsten bij uitverkochte concerten, deelnemen aan de ruilbeurs en jouw instellingen wijzigen. Ook kun je ervoor kiezen om je voor één of meerdere nieuwsbrieven aan te melden, of om je te abonneren op onze Agenda. Tenslotte kun je met jouw account altijd bij je tickets.

Jouw gegevens leggen we vast in onze klantdatabase TicketWorks. Indien je jouw kaarten online heeft afgerekend, wordt je bankrekeningnummer in onze database opgeslagen. Zo kunnen we in geval van een annulering snel je aankoopbedrag retourneren.

Naast klantgegevens beheren we gegevens van relaties, zoals zakelijke relaties (businessclub) en pers. Relaties worden in onze relatiedatabase beheerd.

2. Doeleinden en rechtsgronden voor de verwerking

We maken het voor je graag inzichtelijk waarom we genoemde persoonsgegevens verwerken, en wat we met jouw gegevens doen:

- Naam: deze gegevens zijn **noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst**. Zonder een naam is het niet mogelijk om een bestelling te plaatsen.
- Adres, postcode en woonplaats: deze gegevens zijn **noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst**, bijvoorbeeld wanneer je jouw ticket(s) per post thuis wilt ontvangen. Daarnaast zijn ze nodig voor **een gerechtvaardigd belang**, om te kunnen toetsen in hoeverre we aan onze gemeentelijke opdracht om een zo breed en divers mogelijk publiek te bereiken voldoen. We gebruiken je postcode en woonplaats geanonimiseerd in bezoekersanalyses.

Indien je je hebt aangemeld als Agenda abonnee of hebt aangegeven onze seizoenbrochure te willen ontvangen, sturen we je respectievelijk ons magazine en/ of onze seizoenbrochure toe, op basis van de **grondslag toestemming**. Daarnaast kan het voorkomen dat we onze trouwe klanten een postmailing sturen op basis van bezoekhistorie. Dat doen we op basis van **de grondslag gerechtvaardigd belang**. Als trouwe klant gaan we ervan uit dat je prijs stelt op informatie, die we zorgvuldig op basis van jouw voorkeuren samenstellen, en waarbij de inbreuk op je privacy relatief klein is.

– E-mailadres: deze gegevens zijn **noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst**. We gebruiken jouw e-mailadres om je jouw e-ticket toe te sturen en je een servicemail over de voorstelling die je gaat bezoeken te sturen. Ook heb je middels jouw e-mailadres toegang tot jouw account op onze website, als je hebt gekozen om een account aan te maken. Bij sommige voorstellingen sturen we na afloop van het evenement een evaluatiemail. Dat doen we op basis van **de grondslag gerechtvaardigd belang**. Het evalueren en verwerken van feedback van onze klanten ten aanzien van onze dienstverlening is voor ons van groot belang en de inbreuk op je privacy is relatief klein. Indien je je hebt aangemeld voor onze nieuwsbrieven of als Agenda abonnee, sturen wij je op basis van jouw voorkeuren en/ of bezoekhistorie e-mails op basis van **de grondslag toestemming**. Je kunt deze toestemming eenvoudig weer intrekken, door je onderaan de betreffende nieuwsbrief af te melden.

– Telefoonnummer: deze gegevens zijn **noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst**. We kunnen jouw telefoonnummer gebruiken in geval van wijzigingen, afgelastingen of calamiteiten aangaande je bezoek. Ook kunnen we contact met je opnemen als je hebt aangegeven op de wachtlijst voor een uitverkocht evenement te willen staan.

– Geboortedatum en geslacht: deze gegevens zijn nodig voor **de behartiging van een gerechtvaardigd belang**, om te kunnen toetsen in hoeverre we aan onze gemeentelijke opdracht om een zo breed en divers mogelijk publiek te bereiken voldoen. We gebruiken jouw geboortedatum en geslacht geanonimiseerd in bezoekersanalyses.

3. Hoe lang bewaren we jouw gegevens

We bewaren jouw gegevens 7 jaar in onze database. Dat doen we omdat we alleen zo geanonimiseerde bezoekersanalyses en trendanalyses kunnen maken. Naast een groep vaste klanten bezoeken veel klanten ons maar eens in de zoveel jaar. Alleen door over een langere periode te kunnen analyseren, kunnen we bezoekersanalyses en trends in kaart brengen, die we nodig hebben om na te kunnen gaan in hoeverre we aan onze gemeentelijke opdracht om een zo breed en divers mogelijk publiek te bereiken voldoen.

4. Anoniem kaarten kopen

Mocht je ondanks onze zorgvuldige omgang met jouw gegevens niet in onze database terecht willen komen, dan bieden we je de mogelijkheid om anoniem kaarten te kopen aan de kassa. Indien je hiervoor kiest, kunnen we u niet informeren over wijzigingen, afgelastingen of calamiteiten aangaande jouw bezoek. Wanneer je jouw kaarten onverhoopt verliest, kunnen wij in dit geval helaas ook niets voor je betekenen. De openingstijden van onze kassa [vind je hier](#).

5. Rechten van betrokkenen

Graag wijzen we je op jouw rechten als betrokkene, wanneer het gaat om de verwerking van persoonsgegevens in onze database:

- Recht op informatie: je heeft het recht om aan ons te vragen of jouw persoonsgegevens worden verwerkt.
- Recht op inzage: je hebt het recht om jouw gegevens in te zien.
- Correctierecht: je hebt het recht om een verzoek tot correctie van jouw gegevens in te dienen.
- Recht van verzet of het beperken of wissen van persoonsgegevens: je hebt het recht om aan ons te vragen jouw gegevens uit onze database te verwijderen. Dat recht geldt alleen als de gegevens niet (meer) nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Als je bijvoorbeeld nog een concert of voorstelling bij ons bezoekt, dan blijven jouw gegevens tot en met het bezoek nog in onze database aanwezig. Daarna zullen wij jouw gegevens conform je verzoek anonimiseren en verwijderen we alle herleidbare persoonsgegevens.
- Recht op het doorgeven van informatie (dataportabiliteit): je hebt het recht om gegevens beschikbaar gesteld te krijgen op een dergelijk manier dat je deze zelf gemakkelijk door kan geven aan een andere verantwoordelijke.
- Het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Indien je gebruik wilt maken van jouw rechten als betrokkene, stuur ons dan [een mail](#) waarin je aangeeft van welk(e) recht(en) jouw gebruik wenst te maken. Wij zullen uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van jouw bericht reageren op je verzoek.

6. Verwerkersovereenkomst

Met de partijen waarmee we samen werken als het gaat om de verwerking van persoonsgegevens, is een verwerkersovereenkomst of samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Hierbij gaat het om de volgende partijen/ instanties:

- Gentleware B.V.: verwerker en beheerder van onze klantdatabase en CRM systeem;
- Ticketmaster: samenwerkingspartner als het gaat om de verkoop van enkele concerten;
- Paynl: samenwerkingspartner als het gaat om online betalingen;
- [Mailchimp/ Mandrill](#): verwerker voor de verzending van e-mails;
- Google: verwerker: data-analyse van ons webverkeer;
- CJ2: verwerker: hosting van de database van Gentleware;
- Zalsman Groningen B.V.: drukkerij die zorg draagt voor ons drukwerk;
- KW Theaterpromotie: producent van onze Agenda die tevens zorg draagt voor postverzending;
- Kiemfabriek en Arno Hoogma: verwerkers: analyse en beheer van onze website en webverkeer.

7. Delen van gegevens met derden

Wij delen jouw gegevens – naast de bij punt zes en in punt 12 t/m 14 omschreven verwerkers of samenwerkingspartners – enkel met derden wanneer je daar zelf expliciet toestemming voor heeft gegeven. Bijvoorbeeld wanneer je bij een evenement aangeeft dat je tevens van de artiest zelf informatie wenst te ontvangen. Die toestemming wordt expliciet gevraagd, alleen als je zelf het vakje om ook informatie van de artiest te ontvangen aanvinkt, delen wij jouw naam en e-mailadres met de betreffende artiest waaraan je de toestemming verleent. Wil je jouw gegeven toestemming vervolgens weer intrekken, dan verwijzen wij je door naar de artiest waaraan je de toestemming heeft verleend, en is de privacy policy van de betreffende artiest verder van toepassing.

Indien je kaarten heeft gekocht via Ticketmaster, voor een evenement dat bij ons plaatsvindt, worden jouw naam, telefoonnummer en e-mailadres met ons gedeeld. Dat doet Ticketmaster vanwege de **noodzaak voor de uitvoering van de overeenkomst**. We kunnen jouw telefoonnummer gebruiken in geval van wijzigingen, afgelastingen of calamiteiten aangaande je bezoek. Ook sturen we je een servicemail over het evenement dat je gaat bezoeken en kunnen we je na jouw bezoek een evaluatiemail sturen. Dat doen we op basis van **de grondslag gerechtvaardigd belang**. Het evalueren en verwerken van feedback van onze klanten over onze dienstverlening is voor ons van groot belang en de inbreuk op jouw privacy is te verwaarlozen. Je kunt jouw toestemming voor service- en/ of evaluatiemails eenvoudig weer intrekken, door je onderaan de e-mails af te melden.

Indien je via Ticketmaster aangeeft om nieuws(brieven) van ons te willen ontvangen, dan sturen wij je op basis van jouw voorkeuren en/ of bezoekhistorie e-mails op **de grondslag toestemming**. Je kunt deze toestemming eenvoudig weer intrekken, door je onderaan de betreffende nieuwsbrief af te melden.

8. Beveiligingsmaatregelen

Onze organisatie is voortdurend bezig om de beveiliging van klantgegevens te optimaliseren. Zo is onze website enkel in een veilige (HTTPS) omgeving te bezoeken en geschiedt beheer van dataopslag en de server volgens ISO 27001.

9. Datalekken

Alhoewel we zeer zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens, kan het voorkomen dat onbevoegde personen toegang krijgen tot persoonsgegevens. In dat geval spreken we van een datalek. Wanneer er een datalek heeft plaatsgevonden, wordt direct actie ondernomen aan de hand van het gemeentelijke protocol datalekken.

10. Functionaris Gegevensbescherming

De gemeente Groningen heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming aangesteld. Deze functionaris is te bereiken via privacy@groningen.nl.

11. Inzet van camera's

Binnen SPOT Groningen wordt onder bepaalde omstandigheden gebruik gemaakt van cameratoezicht, zoals vastgelegd in de Gemeentewet. Cameratoezicht wordt onder andere gebruikt voor het vergroten van de veiligheid. Camera's kunnen een grote inbreuk maken op de privacy van degenen die gefilmd worden. Om de privacy zo goed mogelijk te waarborgen, worden camera's alleen ingezet wanneer er geen andere manieren zijn om het doel te bereiken, en worden er eisen gesteld aan de inzet van camera's. De gemeente heeft een aparte verordening waarin de voorwaarden voor het gebruik van cameratoezicht is geregeld.

12. Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine tekstbestandjes die jouw computer of mobiele apparaat opslaat wanneer je onze website gebruikt. Door gebruik te maken van cookies zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat:

- Het surfen op onze website leuker en makkelijker wordt;
- Je bij een bestelling via onze website niet steeds dezelfde informatie ontvangt of moet invoeren;
- We jouw speciale functionaliteiten kunnen aanbieden zoals de verlanglijst en het winkelwagentje;
- We kunnen meten hoe onze website wordt gebruikt en waar we deze nog kunnen verbeteren;
- We jou advertenties en aanbevelingen kunnen tonen op basis van jouw interesses.

13. Soorten cookies

We plaatsen standaard:

- Functionele of noodzakelijke cookies: deze cookies zorgen ervoor dat onze website functioneert. Denk bijvoorbeeld aan functionaliteiten zoals het winkelwagentje en afrekenen.
- Analytische cookies: met analytische cookies verzamelen wij met behulp van Google Analytics statistieken over het gebruik van onze website. Door websitegebruik te meten kunnen we onze website blijven verbeteren in het voordeel van onze gebruikers. De gegevens worden anoniem gebruikt (gegevens delen is uitgeschakeld) en er is een bewerkersovereenkomst afgesloten met Google. Alle gegevens worden anoniem en versleuteld verwerkt en na 26 maanden automatisch gewist.

We plaatsen met uw toestemming:

- Third party cookies: we plaatsen social media cookies, voor YouTube, Facebook, Twitter, Spotify en Instagram. Daarnaast gebruiken we advertentiescripts voor Facebook, Google Adwords, Twitter, Spotify en Instagram. Zo kunnen we je aan de hand van jouw surfgedrag zo relevant mogelijke aanbiedingen doen. Kijk voor meer informatie over het privacy- en cookiebeleid van deze instanties op: [Facebook](#), [YouTube](#), [Twitter](#), [Spotify](#) of [Instagram](#).

14. Browserinstellingen aanpassen

Als je niet wilt dat websites cookies op jouw computer kunnen opslaan, pas dan jouw browserinstellingen aan. Je krijgt dan een waarschuwing voordat er cookies worden geplaatst. Je kunt jouw voorkeuren ook zo instellen, dat jouw browser specifieke cookies, zoals bijvoorbeeld third party cookies weigert. We willen je er graag op wijzen, dat indien je geen gebruik wilt maken van cookies, wij helaas niet kunnen garanderen dat onze website goed werkt. Het kan zijn dat enkele functies verloren gaan of dat bepaalde pagina's zelfs helemaal niet meer te zien zijn. Daarnaast betekent het weigeren van cookies ook niet dat je geen advertenties meer te zien krijgt. De advertenties zijn dan alleen niet meer aangepast aan jouw interesses en worden vaker herhaald.

Kijk voor meer informatie over het aanpassen van browserinstellingen ten aanzien van cookies op:

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Safari](#)

Wil je cookies van specifieke partijen uitzetten, dan kan dat via www.youronlinechoices.com.

15. Tijdelijke wijzigingen vanwege maatregelen COVID-19

In de strijd tegen het coronavirus zijn wij gehouden aan een aantal extra maatregelen, die gevolgen hebben voor de verwerking van klantgegevens:

- zolang de maatregelen van kracht zijn, werken we met de app checkgesprek om de veiligheid van onze bezoekers te kunnen garanderen. De app legt je een aantal gezondheidsvragen voor. Antwoorden op medische vragen worden niet opgeslagen, maar hebben alleen als doel om vast te stellen dat je op het moment van antwoorden gezond bent en ons gebouw kunt betreden. Je kunt ervoor kiezen om je gegevens in te vullen (voor- en achternaam, telefoonnummer, emailadres, postcode en huisnummer) of om de vragen anoniem te beantwoorden. De gegevens worden door checkgesprek niet aan SPOT verstrekt. In geval van een eventueel contactonderzoek is Checkgesprek verplicht om gegevens van kaartkopers te verstrekken aan de GGD.

- anonieme kaartverkoop is zolang het virus onder ons is, niet mogelijk. Alle kaartkopers worden geregistreerd en in geval van een eventueel contactonderzoek zijn we verplicht om gegevens van kaartkopers te verstrekken aan de GGD.