

PRIVACYVERKLARING DE DOELEN

1. Over ons

Wij zijn Stichting Concert- en congresgebouw *De Doelen*, gevestigd te Rotterdam aan het Schouwburgplein 50, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 24379872.

Deze Privacyverklaring is van toepassing op alle bezoekers van onze website (benaderbaar via de extensie www.dedoelen.nl) en/of kopers van concertkaarten bij de Doelen (op deze website). Door gebruik te maken van onze website en/of via de website (persoons)gegevens aan ons te verstrekken, stemt u in met ons beleid zoals neergelegd in deze Privacyverklaring.

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en verwerken deze conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy. Daarnaast treffen wij passende beveiligingsmaatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

Deze Privacyverklaring geldt niet voor het gebruik van 'social media' platforms van derden die via onze website benaderbaar zijn.

2. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Ter uitvoering van onze dienstverlening;
- U te informeren over wijzigingen in onze dienstverlening;
- U te informeren over de door u afgenomen / aangevraagde diensten;
- Het beheer van ons klantenbestand;
- Het (digitaal) toesturen van onze nieuwsbrief, wanneer u zich hiervoor heeft ingeschreven of wanneer u deze heeft aangevraagd;
- Eventuele wijzigingen in de voorstelling (bijv. aanvangstijd) aan u door te geven;
- Analyseren van de bezoekers van onze website, met als doel de website te optimaliseren;
- Analyseren van (het aankoopgedrag van) de bezoekers van onze concerten, met als doel onze diensten beter op uw wensen aan te kunnen laten sluiten;
- U te informeren over overig aanbod in de Doelen, gebaseerd op eerdere aankopen;
- Het werven van begunstigers.
- Het beantwoorden van uw vragen en klachten.

Wanneer u een bericht naar ons verzendt, bijvoorbeeld via e-mail of een formulier op onze website, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Ook kan het zijn dat we u in bepaalde situaties naar persoonlijke gegevens vragen. Met deze gegevens kunnen we u vraag beter beantwoorden.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij kunnen informatie over u verwerken doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u gegevens zelf aan ons heeft verstrekt. Deze persoonsgegevens kunnen onder meer bestaan uit:

- Voor- en achternaam;
- Adres;
- E-mailadres;
- Geboortedatum;
- Betaalgegevens;
- Uw bezoekhistorie;
- Uw informatiebehoefte en communicatievoorkeuren;
- Eventuele begunstiging;
- Uw account en wachtwoord, wanneer aangemaakt op deze website. Uw wachtwoord wordt versleuteld opgeslagen en is niet door medewerkers in te zien;
- Gegevens verwerkt in het kader van onze cookieverklaring;
- IP-adres.

Wij kunnen de door u aangeleverde klantgegevens combineren om een klantprofiel op te bouwen. Dit doen wij om inzicht te krijgen in ons klantenbestand en gerichter onze diensten aan u te kunnen aanbieden. Dit doen wij als volgt:

Wanneer u op de website een account aanmaakt, een ticket koopt of anderszins gegevens aanlevert, kunnen wij deze gegevens combineren. Bijv. uw leeftijd, geslacht, postcode, concertbezoek(en), gekochte kaarten, bestede bedrag en, eventueel, de online gebruiksinformatie van uw websitebezoek.

Wij hebben niet de intentie bijzondere persoonsgegevens via onze website te verzamelen, noch om gegevens van minderjarigen – tenzij met toestemming van een ouder/voogd - te gebruiken. Wanneer u ons desondanks toch bijzondere persoonsgegevens toezendt (bijvoorbeeld een pasfoto) geeft u ons daarmee ondubbelzinnig toestemming tot verwerking van deze gegevens in lijn met deze Privacyverklaring.

4. Aan wie geven wij uw persoonsgegevens door?

Wij verkopen uw persoonsgegevens niet aan derden, maar kunnen andere partijen wel daartoe toegang geven om, in opdracht van de Doelen, onze dienstverlening te verbeteren. Het betreft hier:

- Ticketmatic, de leverancier van ons kassasysteem, voor het veilig opslaan van alle gegevens van onze bezoekers en kaart aankopen;
- Peppered, onze webbouwer, voor het mogelijk maken van kaartverkoop en het beheren van accounts op de website, het verzenden van e-mailcommunicatie en het analyseren van gebruik van de website en aankoopgedrag van onze bezoekers;
- Google Analytics, voor het analyseren van de bezoekers en het gebruik van onze website (uw IP-adres wordt hierbij geanonimiseerd);

- Mlcompany, partner in het analyseren van aankoop- en bezoekdata;
- Onderzoekbureaus, voor onderzoek naar en analyse van analyseren van aankoop- en bezoekgedrag;
- MediaCenter Rotterdam, ons verzendhuis, t.b.v. het bezorgen van communicatie-uitingen (zoals brochures);
- Seniorcall B.V., partner bij belcampagnes voor abonnementenverkoop en begunstigerswerving;
- Besselers van onze zalen, voor analysedoeleinden (altijd volledig of pseudo-geanonimiseerd);
- Het Rotterdams Philharmonisch Orkest, wanneer u kaarten koopt voor hun concerten, voor analyse- en communicatiedoeleinden.

Met deze partijen sluiten wij een verwerkersovereenkomst zodat ook zij net zo zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan als dat wij dat doen. Tevens verplicht een dergelijke verwerkersovereenkomst deze partijen om de door ons ter beschikking gestelde gegevens voor geen andere doeleinden en op geen andere manieren te gebruiken dan in de overeenkomst is afgesproken.

Wij delen ons kaartverkoopsysteem (Ticketmatic) en de daaraan gekoppelde klantendatabase met het Rotterdams Philharmonisch Orkest. Ten eerste om u, als bezoeker van de Doelen, beter te kunnen bedienen. Ten tweede vanuit bedrijfseconomisch oogpunt. Met het Rotterdams Philharmonisch Orkest is afgesproken, en in verwerkersovereenkomsten vastgelegd, dat bezoekers van concerten van het orkest tot het databasedeel van het orkest behoren en bezoekers van Doelenconcerten tot het databasedeel van de Doelen. Bezoekers die beide typen concerten bezoeken behoren tot beide databasedelen. Het is voor beide partijen niet toegestaan om persoonsgegevens van 'elkaars' bezoekers te gebruiken om communicatie toe te zenden, op basis van concertbezoeken bij de andere partij.

Daarnaast kunnen wij gehouden zijn uw persoonsgegevens te verstrekken aan een derde op basis van een wettelijke verplichting.

5. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot uw persoonsgegevens te beperken. Zo zorgen wij dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot de gegevens, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden. Wij bewaren uw gegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is en in lijn met geldende bewaartermijnen ten aanzien van de verschillende categorieën persoonsgegevens.

6. Mogelijkheid tot inzien, aanpassing of verwijdering van uw persoonsgegevens

U hebt te allen tijde het recht om uw gegevens in te zien, aan te (laten) passen of te verwijderen. Beschikt u over een account bij ons, dan kunt u online uw gegevens inzien en aanpassen, waaronder aangeven op welke manier wij uw persoonsgegevens wel / niet mogen gebruiken in onze communicatie. Dit geldt ook wanneer u voor het eerste kaarten bestelt en het account aanmaakt. Andere verzoeken kunt u schriftelijk aan ons toezenden. Dit kan door uw toegelichte verzoek te sturen naar: privacy@dedoelen.nl. Wij kunnen u in enkele gevallen vragen of u zich kunt legitimeren. Wij reageren dan zonder onredelijke vertraging op uw verzoek en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van uw verzoek.

Daarnaast kunt u zich via de 'afmeld knop' ontdoen van iedere nieuwsbrief en andere door de Doelen aan u verzonden e-mail laten uitsluiten van (dergelijke) toekomstige e-mails

7. Wanneer u van mening bent dat wij niet correct met uw persoonsgegevens omgaan of dat een verzoek op grond van punt 6 (hierboven) ten onrechte is afgewezen, dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
8. Wijzigen van deze Privacyverklaring
Wij behouden ons het uitdrukkelijke recht voor deze Privacyverklaring te wijzigen en raden u dan ook aan deze regelmatig te bekijken.

Deze Privacyverklaring is laatstelijk gewijzigd op: 23 mei 2018