

## Privacyverklaring

Bij Democraz vzw zijn we ons ervan bewust dat u vertrouwen stelt in ons. Wij zien het dan ook als onze verantwoordelijkheid om uw privacy te beschermen. Hier kunt u lezen welke gegevens we verzamelen als u onze website gebruikt en/of tickets aankoopt, waarom we deze gegevens verzamelen en wat we hiermee doen. Democrazy vzw voldoet werkt volgens de GDPR.

### Persoonsgegevens

Democrazy verwerkt en gebruikt persoonsgegevens om 3 redenen:

#### 1. Gebruik van onze diensten (wettelijk: contractuele basis)

Wanneer u zich aanmeldt om tickets aan te kopen vragen we u om persoonsgegevens te verstrekken. Deze gegevens worden gebruikt om onze diensten te kunnen verstrekken en zijn nodig voor:

- het afleveren van de tickets
- toegangscontrole
- bepaling van tarieven
- servicemailing voor en/of na uw bezoek
- contactname in geval van programmawijziging of annulatie

De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde servers van onze ticketing- en websiteprovider ([www.democrazy.be](http://www.democrazy.be)) of hun toeleveranciers. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken. Een ticket voor een voorstelling is persoonlijk

#### 2. Communicatie (wettelijk: gerechtvaardigd belang)

Wanneer u e-mail of post naar ons verzendt, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Soms vragen wij u naar uw persoonlijke gegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw verzoeken te beantwoorden. De bewaarde gegevens zullen niet gecombineerd worden met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken. Occasioneel versturen wij e-mails met een aanbod voor voorstellingen die direct aansluiten bij een recent bezoek van onze klanten.

#### 3. Marketing (wettelijk: toestemming)

Democrazy vzw maakt ook gebruik van persoonsgegevens voor marketingdoeleinden. We versturen geregeld (electronisch) informatie over ons actuele programma. Iedereen is vrij om zich hierop in- en uit te schrijven.

### Uw gegevens beheren/verwijderen en communicatievoorkeuren

Wij bieden alle bezoekers de mogelijkheid tot het inzien, veranderen, of verwijderen van alle persoonlijke informatie die aan ons is verstrekt. Onderaan iedere mailing vindt u de mogelijkheid om uw gegevens te laten aanpassen en uw inschrijving te beheren. U vindt er ook de mogelijkheid u uit te schrijven op alle email. In dat geval ontvangt u ook geen servicemails of andere e-mails meer.

Als u uw gegevens en orderhistoriek volledig wil wissen kan u hiervoor ook contact met ons opnemen. In dat geval verwijderen wij uw naam, e-mailadres en orderhistoriek uit onze systemen.

### **Vragen en feedback**

We controleren regelmatig of we aan deze privacyverklaring voldoen. Als u vragen heeft over dit privacybeleid, kunt u contact met ons opnemen:

[contact@democrazy.be](mailto:contact@democrazy.be)

Burggravenlaan 62, 9000 Gent  
09/223.22.27

### **Derden**

In geval van coproductie van concerten kan Democrazy occasioneel persoonsgegevens delen met één van haar partners, ten einde haar diensten te kunnen verstrekken.

Dit is het geval als er bijvoorbeeld in het kader van een coproductie een concert in een van de Gentse concertzalen plaatsvindt. Dan kan het gebeuren dat de administratieve afhandeling van de ticketverkoop via Vooruit, Minard, KASK Cinema, Handelsbeurs of NTGent verloopt terwijl de opvolging en communicatie door de partner gebeurt. In dat geval is het nodig die gegevens te delen.

Vaste partners van Democrazy zijn o.a.

- Kunstencentrum Vooruit
- Handelsbeurs
- Minardschouwburg
- Charlatan
- Vzw DOK
- NTGent
- KASK cinema
- De Centrale
- Trefpunt

## **Cookies**

Deze website gebruikt cookies. Een cookie is een klein bestandje dat door deze website met bepaalde pagina's wordt meegestuurd en door uw browser wordt opgeslagen. Wij gebruiken cookies om het gebruik van onze webshop voor tickets te faciliteren en het mogelijk te maken om in te loggen op onze website.

U kunt cookies uitzetten via uw browser, maar hou er rekening mee dat bepaalde functionaliteiten van de website niet langer zullen werken.

Zonder cookies is het niet mogelijk zijn om tickets te bestellen op deze website. De website kan geen informatie over uw bestelling meenemen naar de volgende pagina als uw cookies uitgeschakeld zijn.

## **PRIVACYBELEID**

Dit beleid verklaart welke persoonlijke informatie Democracy zowel online als offline verzamelt en hoe we deze gebruiken. Gelieve dit beleid zorgvuldig te lezen.

Over het algemeen verzamelen we informatie over u als u tickets koopt voor een van onze concerten, als u ons mailt of belt, of via aankopen aan kassa's die door ons bediend of beheerd worden, en wanneer u onze websites en sociale media gebruikt. We gebruiken deze en andere informatie om u betere diensten, marketing en ondersteuning te bieden.

Als u bijvoorbeeld tickets koopt, ons mailt of belt, dan kunnen wij u de toestemming vragen om uw gegevens voor bepaalde doeleinden te gebruiken.

Democracy is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens die we van u ontvangen wanneer u gebruik maakt van onze diensten.

Democracy gebruikt uw informatie in overeenstemming met de Belgische wet van 8 december 1992 inzake de bescherming van de privacy met betrekking tot de verwerking van persoonlijke gegevens.

## **WE VERZAMELEN UW GEGEVENS OP VERSCHILLENDE MANIEREN:**

### **Rechtstreeks van u**

- Als u zich bijvoorbeeld registreert voor een aanbod, tickets koopt, een commentaar op onze websites plaatst, ons een vraag stelt, ons mailt of telefonisch contact met ons opneemt.

### **Via uw gebruik van onze website**

- U kunt onze website bekijken en gebruiken met een computer, smartphone, tablet of ander toestel. We gebruiken tracking tools zoals browsercookies om informatie te verzamelen over uw gebruik. Wilt u hier meer over weten, gelieve dan onze Cookiesbeleid te lezen.

### **Via derde partijen**

- Als u bijvoorbeeld kiest om een geïntegreerd element van sociale media te gebruiken op onze websites of apps, dan zal de derde partij, de site van de sociale media, ons bepaalde informatie over u verschaffen. Deze kan uw naam en e-mailadres bevatten.

## **INFORMATIE OVER U DIE WIJ KUNNEN BEWAREN:**

We gebruiken de volgende gegevens voor de doeleinden die in dit Beleid worden beschreven:

### **Uw contact- en accountgegevens**

- We bewaren de contactgegevens die u ons bezorgt (vb. naam, adres, telefoonnummer, e-mail, land, voorkeurstal) als u bij ons een ticket koopt en/of deelneemt aan onze wedstrijden en promoties.

### **Uw betalingen- en facturatiegegevens**

- *We bewaren de betalings- en facturatiegegevens die u ons bezorgt, vb. kredietkaartnummer en postcode als u een ticket koopt, voor de verwerking van uw ticketbestellingen.*

### **Informatie die u online plaatst**

- We bewaren bijvoorbeeld informatie die u op onze website plaatst of op een site van sociale media waartoe wij toegang hebben (inclusief beoordelingen die u plaatst of onderzoeken waar u aan deelneemt). Als u informatie online plaatst, dan mag u de rechten van anderen niet schenden (inclusief privacyrechten) en u moet er zich bewust van zijn dat anderen uw informatie kunnen gebruiken, taggen en/of heruitgeven op manieren (inclusief onwettige) die u misschien niet verwacht.

### **Informatie over het gebruik van de website**

- Als u onze website gebruikt, dan kunnen wij informatie bewaren over uw browser en IP-adres (aan de hand van dit nummer wordt uw computer gelokaliseerd en u hebt dit adres nodig om websites te kunnen bezoeken). We kunnen zien van welke site u komt, waar u onze site al dan niet voor hebt gebruikt, of naar welke site u gaat als u de onze verlaat.

### **Informatie via antwoorden op mail**

- Wat de e-mails betreft die wij u bezorgen, kunnen wij informatie verzamelen over hoe u op deze mails antwoordt, bijvoorbeeld, hoe vaak u de mail hebt geopend of hoe vaak u op de links hebt geklikt. Wenst u meer informatie, gelieve dan ons Cookiesbeleid te lezen.

### **Andere informatie over uw interactie met ons**

- Als u bijvoorbeeld contact met ons hebt via e-mail, telefoon of sociale media (vb. Facebook).

## **WE KUNNEN UW GEGEVENS OP DE VOLGENDE MANIEREN EN VOOR DE VOLGENDE DOELEINDEN GEBRUIKEN:**

### **Om u producten, diensten, accountinformatie en ondersteuning te bieden**

- Zo kunnen we bijvoorbeeld uw gegevens gebruiken om uw registratie voor een evenement te bevestigen.

### **Om u informatie te bezorgen in verband met uw transactie en de concerten die u bijwoont**

- We kunnen u bijvoorbeeld e-mails sturen over uw account of een ticketaankoop, of we kunnen u vragen of u een beoordeling wilt schrijven over een concert dat u hebt bijgewoond. We kunnen ook contact met u opnemen over dit Beleid of over eender welke andere gedragslijnen of voorwaarden.

### **Om trends en interesses te achterhalen**

- We gebruiken uw gegevens om te achterhalen waar uw voorkeuren liggen zodat we ons aanbod kunnen verbeteren en zodat uw ervaring met ons relevanter en persoonlijker wordt.

### **Om onwettig gedrag te voorkomen of op te sporen of om wettelijke rechten te beschermen of af te dwingen**

- We kunnen uw informatie bijvoorbeeld gebruiken om te voorkomen dat er tickets op de zwarte markt worden verkocht, om misbruik van onze intellectuele eigendom te voorkomen, of fraude (inclusief kredietkaartfraude en fraude waarvan we vermoeden dat ze plaatsvond tijdens een sweepstake of promotie of bij een evenement) of andere misdrijven.

### **Voor veiligheidsdoeleinden**

- We kunnen uw informatie gebruiken om de veiligheid te waarborgen van ons bedrijf, onze werknemers, onze klanten, derde partijen en/of onze/hun eigendom (inclusief evenementen die u bijwoont en onze websites) zoals door de wet is toegestaan.

### **Voor marktonderzoekdoeleinden**

- We kunnen contact met u opnemen als onderdeel van een lopend marktonderzoek. U kunt kiezen om niet deel te nemen.

## **Om u op maat gemaakte reclame en reclame op basis van surfgedrag aan te bieden**

- We werken samen met andere bedrijven om u reclame te tonen waarvan we denken dat u ze relevant en nuttig zult vinden. Dit kan reclame op onze eigen websites of apps zijn, of advertenties van ons die op sites van andere bedrijven verschijnen. De advertenties die u ziet kunnen gebaseerd zijn op informatie die wij of derden hebben verzameld en/of gebaseerd op uw activiteiten op onze websites of die van derden. Dit heet 'adverteren op basis van surfgedrag'. Gelieve ons Cookiesbeleid te lezen voor meer informatie en voor uw opties.

## **Voor marketingdoeleinden**

- Afhankelijk van waarmee u hebt ingestemd, kunnen wij contact met u opnemen via e-mail, sms of telefoon voor informatie of aanbiedingen van onze geplande concerten (inclusief nieuwsbrieven). We sturen u misschien ook informatie of aanbiedingen van andere bedrijven, maar we geven uw naam en adres niet door aan deze bedrijven.

## **Zoals anders door de wet toegestaan**

- Wij kunnen uw informatie in beperkte omstandigheden ook gebruiken voor andere doeleinden, die toegestaan zijn door de wet.

## **U HEEFT EEN AANTAL KEUZES OVER HOE WIJ UW INFORMATIE GEBRUIKEN:**

Als u tickets koopt, kunnen we uw toestemming vragen om uw persoonlijke gegevens te verzamelen, te verwerken of te gebruiken voor specifieke doeleinden.

Als u uw toestemming voor dergelijk gebruik van uw persoonlijke gegevens wilt herroepen, gelieve ons te schrijven of ons uw voorkeuren mee te delen aan de hand van de methodes die in dit onderdeel beschreven staan.

*Weet dat als u geen toestemmingen geeft, of toestemmingen herroept, u wellicht niet kunt genieten van onze vele aanbiedingen.*

U kunt zich ook **terugtrekken** op de volgende manieren, naast de brief:

## **U kunt kiezen om onze nieuwsbrieven niet langer te ontvangen**

- Om onze nieuwsbrieven niet langer te ontvangen, moet u de instructies volgen van in een van onze nieuwsbrieven.

## **WE KUNNEN UW GEGEVENS MET DE VOLGENDE DERDEN DELEN:**

### **Onze Evenementpartners**

- We delen uw informatie met onze Evenementpartners zodat zij het evenement kunnen organiseren waarvoor tickets werden aangekocht, het gedrag van klanten kunnen analyseren, een betere dienstverlening en ondersteuning kunnen bieden aan de klanten, en voor alle andere doeleinden die in het privacybeleid van onze Evenementpartners staan (inclusief marketing). Lees dit beleid om te weten wat we precies doen met uw gegevens.

### **Geselecteerde derden**

- Als u hebt ingestemd dat geselecteerde derden per mail of andere middelen contact met u opnemen, dan kunnen wij uw gegevens bezorgen aan de door ons gekozen derden, en deze derden kunnen deze gegevens gebruiken voor hun marketing- of reclamedoeleinden.

### **Onze externe dienstverleners**

- We kunnen uw gegevens met derden delen zodat zij diensten aan ons kunnen verlenen (vb. een mailingbedrijf, koerier, callcenterprovider, of een marktonderzoeksbedrijf) maar als we dat doen dan stellen we een schriftelijke overeenkomst op om uw gegevens te beschermen.

### **Als we menen dit te moeten doen om te voldoen aan de wetgeving, of om onszelf, onze Evenementpartners of derden te beschermen**

- Waar de wet het toelaat kunnen we ook informatie delen die opgevraagd werd door een overheidsinstelling of een ander bevoegde instelling of organisatie, om onze rechten te beschermen of af te dwingen of de rechten van een Evenementpartner of een derde, of om fraude op te sporen en te voorkomen (inclusief kredietkaartfraude of fraude waarvan we vermoeden dat ze plaatsvond tijdens een loterij of promotie of tijdens een evenement) en andere misdrijven.

### **Een opvolger van de gehele of gedeeltelijke onderneming**

- Waar het door de wet is toegestaan kunnen we uw gegevens bezorgen aan een opvolger om ze te gebruiken voor de doeleinden die in dit Beleid worden uiteengezet - en we kunnen deze informatie ook aan een potentiële opvolger bezorgen - maar enkel indien we de nodige stappen hebben ondernomen zodat de veiligheid en vertrouwelijkheid van de informatie gewaarborgd blijft.

## **WE MAKEN GEBRUIK VAN STANDAARDBEVEILIGINGSMAATREGELEN**

*We beschikken over beveiligingsmaatregelen om uw informatie te beschermen. Welke standaardbeveiligingsmaatregelen we gebruiken hangt af van de aard van de verzamelde informatie. Het internet is echter niet 100% veilig. We kunnen u niet beloven dat uw gebruik van onze sites volledig veilig zal zijn. We raden u aan om voorzichtig te zijn bij het gebruik van internet. Dit betekent dat u uw wachtwoorden niet mag delen.*

## **WE KUNNEN LINKS NAAR SITES OF DIENSTEN VAN DERDEN AANBIEDEN WAAR WIJ GEEN CONTROLE OVER HEBBEN**

*Als u op een van deze links klikt, dan wordt u naar websites geleid waar wij geen controle over hebben. Onderhavig Beleid is niet van toepassing op de privacypraktijken van deze websites. Gelieve het privacybeleid van de andere websites zorgvuldig te lezen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de sites van deze derden.*

## **U KUNT STEEDS CONTACT MET ONS OPNEMEN ALS U VRAGEN OF KLACHTEN HEBT, OF ALS U EEN AFSCHRIFT WENST VAN DE INFORMATIE DIE WIJ VAN U HEBBEN**

Als u vragen of klachten heeft over dit Beleid of andere zorgen inzake uw privacy, of u wenst afschriften van de informatie die wij over u hebben, gelieve contact met ons op te nemen. Deel nooit uw kredietkaartnummer of andere financiële of vertrouwelijke informatie mee in uw e-mail.

Om de gegevens die u ons hebt bezorgd te verbeteren, te wijzigen of up te daten, of om een toestemming die u heeft gegeven te herroepen, klik [hier](#).

## **WAT DOEN WIJ ALS ER EEN UPDATE VAN DIT BELEID IS**

Af en toe wijzigen we onze privacypraktijken. Als er wijzigingen aan dit Beleid zijn, dan zullen we u, zoals de wet vereist, daarvan op de hoogte brengen. We zullen ook een geüpdatete versie op onze website plaatsen. Deze versie zal een andere datum en ander versienummer hebben dan deze hieronder. Gelieve regelmatig op onze site te controleren of er updates zijn.

Datum: 24/05/2018