

## **PRIVACYVERKLARING PLT N.V.**

PLT wil al onze bezoekers een geweldige ervaring bieden. Niet alleen in de vorm van beleving van onze voorstellingen en concerten, maar ook in service en dienstverlening.

Om hieraan te kunnen voldoen, heeft PLT een aantal persoonsgegevens nodig. Jouw privacy is voor PLT echter van groot belang. Daarom houden wij ons aan de meest relevante privacywetgeving. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij van je vragen, met welk doel, hoe lang deze gegevens bewaard worden, en welke rechten je hebt.

### **Welke persoonsgegevens betreft het?**

PLT vraagt om je persoonsgegevens bij (online) aankoop van tickets en/of omdat je deze gegevens aan ons verstrekt (via bijvoorbeeld het contactformulier of het aanvragen van de nieuwsbrief).

De volgende persoonsgegevens worden door ons verwerkt:

- Geslacht, enkel voor de aanhef
- Voorletters en achternaam
- Adresgegevens
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Bestelhistorie (titel en datum voorstelling, type voorstelling – uitgedrukt in genre/subgenre, aankoopmoment, aantal kaarten, omzet, kortingscode en verkoopkanaal)
- Geboortedatum (optioneel)
- IBAN-nummer (optioneel)
- Online gedrag (optioneel – via Cookie-instellingen)
- Genrevoorkeuren (optioneel)

Deze gegevens verwerken wij om de volgende diensten goed aan je te kunnen leveren:

- De afhandeling van de aankoop van een ticket
- Je op de juiste manier te informeren over je aankoop
- Je van relevante informatie over de voorstelling te voorzien
- Je op de hoogte te houden van ons aanbod

Informatie met betrekking tot je NAW-gegevens wordt opgeslagen in je [persoonlijke accountomgeving](#) en kun je, na in te loggen, te allen tijde raadplegen en aanpassen. We vragen deze gegevens om je beter te leren kennen en je gericht te kunnen informeren. Ook deze gegevens kun je altijd raadplegen en aanpassen in je persoonlijke account.

Het kan voorkomen dat PLT in een direct contact je om jouw IBAN-nummer vraagt. Dit om je bestelling correct te kunnen afhandelen. Daarnaast is er een mogelijkheid om in je account (de zogenaamde 'mijn omgeving') het IBAN-nummer op te slaan. Ook hier geldt dat dit optioneel is en niet verplicht.

### ***Gegevens van websitebezoekers jonger dan 16 jaar***

PLT heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar (zonder toestemming van ouders of voogd). We kunnen echter niet controleren of een websitebezoeker ouder is dan 16. Als je merkt dat wij abusievelijk zonder toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld van iemand die jonger is dan 16, neem dan contact met ons op via [privacy@plt.nl](mailto:privacy@plt.nl). Dan verwijderen wij deze informatie.

### ***Cookie-instellingen***

Wanneer je onze website bezoekt, zal PLT je IP-adres opslaan. Hiermee verwerken wij gegevens omtrent online gedrag. Je bepaalt zelf in hoeverre wij hiervan gebruik mogen maken door middel van onze Cookie-instellingen. Deze worden op elke pagina van onze website aangeboden middels een link naar onze [Cookieverklaring](#). Hier kun je de gegeven toestemming aanpassen. Kijk onder het kopje 'Cookies en Google Analytics' voor meer informatie.

### **Waarom vraagt PLT om jouw gegevens?**

Wij verwerken jouw gegevens voor de volgende doelen:

#### ***Het mogelijk maken van een correcte afhandeling van je bestelling***

Wanneer je bij ons een bestelling plaatst, hebben wij je persoonsgegevens nodig om praktisch de bestelling te kunnen afronden. Zo hebben we je naam en (e-mail)adres nodig om je bestelling daadwerkelijk (digitaal) te kunnen verzenden. Jouw telefoonnummer noteren wij indien wij je moeten bellen omtrent je aankoop en/of de voorstelling.

#### ***Optimale uitvoering van de dienstverlening***

Bij wijzigingen en/of annuleringen van voorstellingen moeten wij in staat zijn om je hierover te kunnen inlichten (via e-mail en/ of telefonisch). We herinneren je ook graag aan een aanstaand bezoek en verschaffen je hierbij ook relevante en praktische informatie over je bezoek, zodat je goed voorbereid onze theaters kan bezoeken. Wanneer er bijvoorbeeld een groot evenement plaatsvindt ten tijde van je bezoek of de aanvangstijd van een voorstelling anders is dan gebruikelijk, dan willen wij je hiervan graag op de hoogte brengen.

Verder wordt in je persoonlijke accountomgeving jouw bestelhistorie bewaard, zodat je altijd kunt terugkijken wanneer je welke voorstellingen precies hebt bezocht. En wanneer je jouw tickets onverhoopt bent kwijtgeraakt, kun je deze vanuit je persoonlijke omgeving opnieuw uitprinten. Daarnaast meten we in onze gastmonitor – mits je deze invult – wat je vond van een voorstelling en het theater. Dit heeft tot doel dat wij hierop onze dienstverlening, service en aanbod beter afstemmen.

### ***Verantwoording afleggen aan gemeente, provincie en subsidiënten***

PLT ontvangt van gemeenten, provincies en subsidiënten subsidies. Om deze subsidies te ontvangen, wordt van PLT verwacht dat zij gegevens verwerkt in haar aanvragen/verantwoordingen. Hiervoor gebruiken wij enkel (en slechts indien noodzakelijk) de onderstaande gegevens:

- Geslacht
- Viercijferige postcode
- Leeftijd
- Bestelhistorie (aantal bestelde voorstellingen/tickets)

Het betreft gegevens op geaggregeerd niveau, hetgeen betekent dat de gemeenten, provincies en subsidiënten geanonimiseerde gegevens in tabelvorm ontvangen die voor hen niet meer te herleiden zijn naar jou persoonlijk.

### ***Het op de hoogte houden van het aanbod van PLT via verzending van nieuwsbrieven en tipmailingen***

We houden je graag op de hoogte van onze programmering omdat deze continu in beweging is. Ook willen wij je graag attenderen op nieuws rondom PLT en op speciale acties. Daarnaast willen we je persoonlijke tips geven, zodat je niets van je voorkeur hoeft te missen. PLT probeert de inhoud van deze berichtgevingen zo goed mogelijk op je voorkeuren af te stemmen, opdat dit de kans vergroot je van informatie te voorzien die relevant voor je is. Voor meer informatie, zie het kopje 'Mailingen en nieuwsbrieven'.

### ***Verbetering van onze website op basis van analysegegevens***

PLT gebruikt cookies en Google Analytics om de prestaties van onze website en mailingen te verbeteren. Dit gebeurt op anonieme basis. Daarnaast gebruikt PLT ook Cookies om je onlinegedrag te monitoren. Zo kunnen wij je een betere ervaring op onze website leveren. Hiermee willen wij de kans vergroten dat de website nog beter aansluit op je interessegebieden. Voor meer informatie hierover, kijk onder het kopje 'Cookies en Google Analytics'.

### **Mailingen en nieuwsbrieven**

PLT stuurt verschillende berichtgevingen om de theaterbeleving zo optimaal mogelijk te maken. Hierin onderscheid PLT twee type mailingen: informatieve mailingen en nieuwsbrieven & tipmailingen. Het onderscheid tussen beide type mailingen zit in het feit dat wij informatieve mailingen versturen om onze dienstverlening zo optimaal mogelijk te kunnen uitvoeren, waarbij wij nieuwsbrieven & tipmailingen uitsturen op basis van een gerechtvaardigd belang voor PLT en/of toestemming.

### ***Informatieve berichtgevingen***

Je ontvangt deze mailingen van PLT om je zo goed mogelijk op de hoogte te houden van je aankoop en bezoek aan onze theaters. Zo is PLT in staat om de gewenste diensten die bij je aankoop behoren te kunnen leveren. Wanneer een voorstelling geannuleerd wordt, dan moeten wij in staat zijn je hierover te kunnen berichten. Of wanneer er bijvoorbeeld een groot evenement plaatsvindt ten tijde van je bezoek, dan willen wij je graag hiervan op de hoogte brengen. Daarnaast versturen wij mailingen omdat je op basis van bijvoorbeeld een gekocht lidmaatschap recht hebt op deze informatie.

1. *Bevestigingen van je aankoop en/of het aanmaken van een nieuw account:* Mailingen met daarin de bevestiging en bestelde tickets van je aankoop en het aanmaken van een nieuw account
2. *Attentiemailingen:* Mailingen omtrent wijzigingen, verplaatsing of annulering van je gereserveerde voorstelling.
3. *Servicemailingen:* Mailing een dag voorafgaand aan een voorstelling die je gereserveerd hebt ter herinnering aan je aankoop en met specifieke, relevante informatie over het betreffende bezoek op die dag.
4. *Speciale lidmaatschapsmailingen:* mailingen voor personen die Vriend zijn van PLT en/of die een speciale pas hebben besteld. Deze mailingen behoren tot de privileges van deze lidmaatschappen. In deze mailingen worden speciale acties en aanbiedingen verkondigd, waartoe het lidmaatschap recht geeft. Indien gewenst, kun je je hiervoor afmelden in de betreffende mailing (*Je bent dan wel niet meer op de hoogte van de specifieke aanbiedingen behorend bij het lidmaatschap. Deze worden enkel via de mail gecommuniceerd*).
5. *Gastmonitor:* Mailing die je ontvangt een dag na je theaterbezoek, met daarin een link naar een korte vragenlijst, waarin om je mening wordt gevraagd over de voorstelling en de beleving van/in onze theaters. PLT gebruikt deze gegevens voor de verbetering van haar dienstverlening en om eventuele klachten/opmerkingen te beantwoorden. Je bent niet verplicht op deze vragenlijst te beantwoorden en je kunt je voor deze mailing te allen tijde afmelden in de betreffende mailing zelf of in je account. Indien je deze mailing wel beantwoordt, geef je hiermee PLT ook automatisch toestemming om de antwoorden die je verzendt, te gebruiken voor de verbetering van onze dienstverlening.

### ***Nieuwsbrieven en tipmailingen***

Naast informatieve mailingen houdt PLT je graag op de hoogte van alle ontwikkelingen rondom onze programmering, theaters en onze artiesten & gezelschappen. PLT vindt het hierbij van belang om deze informatie zo gericht mogelijk aan je aan te bieden. Hierbij kan PLT ook gebruik maken van je bestelhistorie, als je hiervoor toestemming hebt gegeven.

Wanneer je een actieve klantrelatie hebt met PLT acht PLT het een gerechtvaardigd belang om je op de hoogte te houden van ons aanbod. Voor meer informatie verwijzen wij naar het document Grondslag voor gegevensverwerking PLT N.V.

Wanneer je nog geen actieve klantrelatie hebt met PLT, dan kun je via onze nieuwsbriefaanvraag op de hoogte gehouden worden van ons aanbod. Hierbij geef je zelf toestemming aan PLT om je gegevens te verwerken middels een opt-in.

Je kunt ja altijd afmelden voor de hieronder genoemde mailingen. Dit kun je doen via de afmeldlink onderaan elke mailing of in je [persoonlijke accountomgeving](#). Wanneer je voor de eerste keer een bestelling doet en je een account aanmaakt, is er de mogelijkheid om je af te melden voor onderstaande mailingen.

Daarnaast is het mogelijk om in je persoonlijke accountomgeving aan te geven dat je je expliciet wilt uitschrijven voor **alle** onderstaande mailingen en/of geen postmailingen (meer) wilt ontvangen van PLT.

1. *PLT Nieuwsbrief*: tweewekelijkse mailing met daarin nieuws, bijboekingen, belangrijke data (start voorverkoop) en (persoonlijke) tips van ons aanbod. Hierdoor ben je altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen van PLT.
2. *Tip- en verrassingsmailingen*: PLT wil je graag op de hoogte houden wanneer door jouw eerder bezochte gezelschappen of artiesten terugkomen in ons theater. Daarnaast bieden we je graag een persoonlijk overzicht van onze programmering, toegespitst op jouw voorkeuren. Deze voorkeuren bepalen we op basis van eerdere aankopen, onlinegedrag (indien hiervoor toestemming is gegeven) en/of door jezelf opgegeven voorkeuren. Daarnaast houden we graag op de hoogte wanneer er speciale acties zijn die voor jouw relevant zijn.
3. *Postmailingen*  
Incidenteel maakt PLT gebruik van postmailingen om je op de hoogte te houden van ons aanbod of een speciale actie.
4. *Theaterbrochure*  
Elk jaar tijdens de start van de voorverkoop brengt PLT een theaterbrochure uit, waarin al het aanbod van het nieuwe seizoen gepresenteerd wordt. Indien je wenst deze brochure thuis te ontvangen, dan kun je dit aangeven in je persoonlijke accountomgeving.

### **Delen van gegevens met derden**

PLT verstrekt je gegevens niet aan derden, tenzij dit nodig is voor de uitvoering van onze koopovereenkomst, om te voldoen aan een wettelijke verplichting of wanneer je hier zelf toestemming voor gegeven hebt. Met organisaties die je gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van je gegevens. PLT blijft (mede-) verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

### **Stichting StEP by StEP en Cultura Nova**

Met Stichting StEP by StEP (schrit\_tmacher) en Cultura Nova heeft PLT een zeer nauwe samenwerking, welke gereguleerd wordt door een dienstverleningsovereenkomst die jaarlijks invulling krijgt. Stichting StEP by StEP en Cultura Nova maken gebruik van de administratieve mogelijkheden binnen PLT (waaronder het kassa- en ticketsysteem), maken gebruik van het planningssysteem van PLT en zijn gehuisvest binnen PLT. Het delen van gegevens met deze partners is noodzakelijk om de koopovereenkomst met jou goed te kunnen uitvoeren.

### **Datadeling met artiesten en gezelschappen**

Voor het van je gegevens met artiesten of gezelschappen voor promotionele doeleinden zullen wij je altijd om toestemming vragen. Dat kan via een extra mailing, wanneer je een ticket besteld hebt van de desbetreffende artiest of gezelschap.

Als het gaat om gegevensdeling met als doeleinde om inzichten te verkrijgen in hun publiek om zodoende artiest of gezelschap te ondersteunen in bijvoorbeeld hun verantwoordingen ten aanzien van fondsen en subsidies, zullen wij met desbetreffende artiest of gezelschap een verwerkersovereenkomst opstellen. De verkregen gegevens mogen uitsluitend verwerkt worden conform de gestelde doeleinden in de verwerkersovereenkomst.

### **Hoe lang bewaart PLT uw gegevens?**

PLT zal de verzamelde persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is en/of wettelijk geregeld is. Hiervoor hanteren wij per doel de volgende bewaartermijnen:

#### ***Uw persoonsgegevens in uw persoonlijk account***

Wanneer je account 7 jaar niet meer gebruikt is, zullen wij je gegevens anonimiseren. Anonimiseren betekent dat de gegevens niet meer herleidbaar zijn naar jou als persoon. Indien je wenst dat wij uw gegevens eerder anonimiseren of geheel verwijderen, dan kunt u dit aangeven door contact met ons op te nemen via [privacy@plt.nl](mailto:privacy@plt.nl).

### **Cookies en Google Analytics**

#### ***Cookies***

PLT maakt gebruik van Cookies. Een Cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone.

Cookies worden gebruikt vanuit een puur technische functionaliteit. Zij zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt, de website te optimaliseren en uw voorkeursinstellingen te onthouden.

Daarnaast worden Cookies geplaatst die je surfgedrag bijhouden, om op maat gemaakte content en advertenties te kunnen aanbieden en worden sociale media plug-in Cookies gebruikt om op onze website content van sociale media te tonen. Dit zijn de zogenoemde 'voorkeuren' en 'marketing' Cookies. Voor het plaatsen van deze Cookies vragen wij je toestemming.

Bij je eerste en/of navolgende bezoek aan onze website informeren wij over deze Cookies, en vragen je om toestemming voor het plaatsen ervan. In onze [Cookieverklaring](#) vindt je een overzicht van al onze Cookies en kun je ten alle tijden je instellingen wijzigen.

PLT maakt gebruik van de volgende typen Cookies:

- ***Noodzakelijke Cookies***  
Noodzakelijke cookies helpen een website bruikbaar te maken, door basisfuncties als paginanavigatie en toegang tot beveiligde gedeeltes van de website mogelijk te maken. Zonder deze Cookies kan de website niet naar behoren werken.
- ***Voorkeuren***  
Voorkeurscookies zorgen ervoor dat een website informatie kan onthouden die van invloed is op het gedrag en de vormgeving van de website, zoals bijvoorbeeld de taal van jouw voorkeur.
- ***Statistieken***  
Statistische cookies helpen eigenaren van websites begrijpen hoe bezoekers hun website gebruiken door anoniem gegevens te verzamelen en te rapporteren.

- **Marketing**

Marketingcookies worden gebruikt om een profiel van bezoekers te kunnen samenstellen (op basis van aankoopgedrag in het verleden en op basis van websitegedrag), waarmee gerichte advertenties aangeboden kunnen worden. Zo kan PLT beter aansluitende suggesties doen. Dat kan op de eigen website zijn door voorstellingen te tonen die aansluiten op iemands profiel, door advertenties te tonen van specifiek aanbod op andere websites of door gepersonaliseerde mailingen op te kunnen maken en, al dan niet geautomatiseerd, te versturen.

Je kunt je afmelden voor bepaalde Cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze ze niet meer opslaat. Daarnaast kun je alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen. Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

### **Google Analytics**

Google Analytics wordt gebruikt om bij te houden hoe bezoekers onze website gebruiken. Met deze informatie kunnen wij onze website optimaliseren. Dit gebeurt via de zogenaamde analytische Cookies. Wanneer u deze analytische Cookies accepteert, deelt PLT gegevens met Google Analytics. Hiervoor heeft PLT een verwerkersovereenkomst met Google gesloten. Daarin staan strikte afspraken over wat Google mag bijhouden. Ook laten wij Google de IP-adressen anonimiseren, waardoor het niet meer mogelijk is voor Google om je IP-adres aan jou als individu te kunnen koppelen. Google mag de verkregen informatie niet gebruiken voor andere Google-diensten en mag deze ook niet delen met derden.

### **Meta**

Meta is het moederbedrijf van Facebook en Instagram. Door Meta worden marketingcookies geplaatst om je gerichtere advertenties te kunnen aanbieden op andere websites, zoals op Facebook of Instagram zelf. Hun doel is om advertenties weer te geven die zijn toegesneden op en relevant zijn voor de individuele gebruiker.

Wanneer je marketingcookies accepteert, deelt PLT gegevens met Meta. Hiervoor heeft PLT een verwerkersovereenkomst met Meta gesloten. Meta mag de verkregen informatie niet gebruiken voor andere diensten en mag deze ook niet delen met derden.

### **Spotler Activate**

Spotler Activate is een Customer Data Platform Systeem (CDP), waarbij verschillende data vanuit verschillende bronnen (kassa en website) samenkomen. Het geeft PLT de mogelijkheid om onze website gebruiksvriendelijker te maken en toe te kunnen snijden op je specifieke voorkeuren, waardoor onze boodschap en aanbod relevanter wordt.

Spotler Activate wordt allereerst gebruikt om bij te houden hoe je onze website gebruikt. Met deze informatie kunnen wij onze website optimaliseren. Dit gebeurt via de zogenaamde analytische Cookies. Daarnaast wordt Spotler Activate gebruikt om je relevanter aanbod te tonen op de website op basis van je aankoopgedrag, je voorkeuren en je onlinegedrag. Dit gebeurt via marketingcookies.

Wanneer je analytische en/of marketingcookies accepteert, deelt PLT gegevens met Spotler Activate. Hiervoor heeft PLT een verwerkersovereenkomst met Spotler Activate gesloten. Spotler Activate mag de verkregen gegevens uitsluitend verwerken conform de gestelde doeleinden in de verwerkersovereenkomst en mag deze ook niet delen met derden..

## **Beveiliging**

PLT neemt de bescherming van je gegevens zeer serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. De website van PLT maakt gebruik van een betrouwbaar SSL Certificaat (dat betekent dat wij een https-verbinding gebruiken) om te borgen dat je persoonsgegevens niet in verkeerde handen vallen. [www.plt.nl](http://www.plt.nl) is een website van PLT.

Als je de indruk hebt dat je gegevens niet goed genoeg beveiligd zijn, of als je aanwijzingen ziet van misbruik, of meer informatie wenst over de beveiliging van door ons verwerkte persoonsgegevens, neem dan contact met ons op via [privacy@plt.nl](mailto:privacy@plt.nl).

## **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

Je hebt het recht je gegevens in te zien, te anonimiseren, te wijzigingen, over te dragen, te beperken en/of te verwijderen. Je wordt verzocht dit kenbaar te maken door een verzoek in te dienen via [privacy@plt.nl](mailto:privacy@plt.nl), [info@plt.nl](mailto:info@plt.nl) of telefonisch contact. Wij zullen dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, op je verzoek reageren.

**Let op:** indien je een verzoek doet aan ons om je gegevens te verwijderen en je bent in het bezit van tickets voor een toekomstige activiteit in een van onze theaters, dan kunnen wij bij calamiteiten, annuleringen of verplaatsingen je hiervan niet meer op de hoogte brengen.

## **Contactgegevens**

|                                        |                                                    |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Postadres:                             | Postbus 300, 6400 AH Heerlen                       |
| Vestigingsadres:                       | Burgemeester van Grunsvenplein, 6411 AS Heerlen    |
| Inschrijvingsnr. Kamer van Koophandel: | 1405 08 33                                         |
| Telefoon:                              | 045 576 85 76                                      |
| E-mailadres:                           | <a href="mailto:privacy@plt.nl">privacy@plt.nl</a> |

Indien je vragen hebt over deze privacyverklaring, of de indruk heeft dat PLT niet op de juiste wijze omgaat met je persoonsgegevens, verzoeken wij je om contact met ons op te nemen. Mocht je er desondanks toch niet samen met ons uitkomen, dan heb je op grond van de privacywetgeving ook het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder inzake privacy, de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).