Bueno Events – Privacybeleid

Laatst bijgewerkt: 8 augustus 2026

Bij Bueno Events respecteren we uw privacy en doen we er alles aan om uw vertrouwen te behouden. We doen er alles aan om uw gegevens te beschermen en u volledige controle te geven over uw persoonlijke gegevens op ons platform. Ons doel is dat u zich altijd geïnformeerd en gemachtigd voelt met betrekking tot het beschermen van uw eigen privacy en de privacy van uw bezoekers. Als Software as a Service (SaaS) verwerken wij persoonsgegevens om onze diensten te kunnen leveren. Dit privacybeleid bevat informatie over welke gegevens we verzamelen, waarom we die verzamelen en hoe we met die gegevens omgaan.

Dit privacybeleid ("Privacybeleid") is van toepassing op bezoekers van onze sites, kopers van tickets via onze ticketshops en gebruikers van de Bueno Events-diensten, en is opgesteld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Waarom we persoonsgegevens verzamelen

Net zoals het veilig houden van uw gegevens onze prioriteit is, geldt dat ook voor het beschermen van uw rechten en vrijheden als individu, alles in volledige overeenstemming met de wereldwijde normen en voorschriften voor de bescherming van persoonsgegevens. Onze gegevens worden gehost op de infrastructuur van Amazon Web Services. De diensten worden gehost in Frankfurt, Europa. Alle persoonsgegevens die wij verwerken zijn rechtmatig verkregen en hebben een wettelijke grondslag. Het doel van de informatie die we verzamelen, is dat we u in staat stellen onze diensten te gebruiken en onze dagelijkse activiteiten voort te zetten en uit te breiden. Persoonlijke gegevens kunnen ons ook helpen om onze producten te verbeteren om aan de behoeften van onze klanten te voldoen. We verzamelen persoonlijke gegevens voor specifieke doeleinden en we zullen u altijd vertellen welke dat zijn wanneer we ze verzamelen.

Hier is een lijst met de doeleinden waarvoor we uw gegevens zullen vragen of gebruiken:

- Het delen van relevante informatie over onze producten en diensten
- Een account aanmaken dat is gekoppeld aan uw persoon en bedrijf
- Uw identiteit verifiëren (waaronder tweefactorauthenticatie per sms)
- Levering van de diensten, waaronder de verkoop en bezorging van tickets
- Het versturen van bestelbevestigingen, tickets en betaalverzoeken per e-mail
- Toegangscontrole bij evenementen (het scannen van tickets en bijhouden van aanwezigheid)
- Financiën en facturering
- Analyse van het gebruik van onze producten en diensten
- Klantenondersteuning bieden aan potentiële of bestaande klanten
- Opsporen en bestrijden van frauduleuze of onwettige activiteiten
- Training en kwaliteitsverbetering
- Het uitbreiden van onze activiteiten via onze marketing- en verkoopkanalen
- Voldoen aan financiële verplichtingen zoals het betalen van belastingen en ervoor zorgen dat facturen worden betaald

- Analyses en rapportages genereren

U heeft altijd de keuze om al dan niet persoonsgegevens op ons domein te verstrekken. Houd er rekening mee dat als u weigert om persoonlijke gegevens te verstrekken, u mogelijk geen gebruik kunt maken van een bepaald product of een bepaalde dienst – zo kan een ticket niet worden geleverd zonder e-mailadres. We zullen u vertellen wat de implicaties zijn van het niet verstrekken van de gevraagde informatie wanneer u ervoor kiest dit niet te doen.

Welke persoonsgegevens we verzamelen

Het exacte type gegevens dat we verzamelen, is afhankelijk van het gerelateerde product of de gerelateerde dienst. We verzamelen nooit meer gegevens dan we nodig hebben en kunnen op het juiste moment om aanvullende gegevens vragen.

De verwerkingsactiviteiten van Bueno Events omvatten drie hoofdcategorieën:

Organisator Account Gegevens – uw persoonlijke gegevens als accounthouder (organisator of medewerker) namens uw bedrijf, waaronder:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer (voor tweefactorauthenticatie)
- IP-adres
- Gebruiksgegevens van diensten en website

Bezoekersgegevens (eindgebruikers) – de persoonsgegevens van bezoekers die tickets kopen bij een organisator die ons platform gebruikt, waaronder:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- Bestel- en betaalgeschiedenis
- Ticket- en scangegevens (aanwezigheid bij evenementen)

Voor deze gegevens treedt de organisator op als verwerkingsverantwoordelijke en Bueno als verwerker; de organisator is verantwoordelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen jegens de bezoekers wiens gegevens hij beheert.

Websitebezoekers Gegevens – bij een bezoek aan onze website kunnen op basis van uw voorkeuren gegevens worden verzameld, zoals browser- en apparaatinformatie en IP-adres.

Hoe we gegevens verzamelen en gebruiken

Persoonsgegevens worden voornamelijk door u als (potentiële) klant, bezoeker of websitebezoeker met ons gedeeld. Daarnaast deelt u als organisator die gebruik maakt van onze diensten gegevens van uw bezoekers met ons om de ticketverkoop, bezorging en toegangscontrole mogelijk te maken.

Wanneer u een account aanmaakt, vragen we om enkele persoonlijke gegevens zoals uw voor- en achternaam, e-mailadres en telefoonnummer. We vragen u zich te authenticeren door het e-mailadres en

telefoonnummer te verifiëren dat u heeft opgegeven bij het aanmelden; bij het inloggen gebruiken we tweefactorauthenticatie per sms om uw account te beschermen.

Wanneer u als bezoeker een ticket koopt, vragen we alleen de gegevens die nodig zijn om de bestelling af te handelen en de tickets te bezorgen: uw naam, e-mailadres en de gekozen betaalmethode. Deze gegevens delen we met de organisator van het evenement waarvoor u tickets koopt.

Bij het gebruik van onze producten en diensten verzamelen wij daarnaast technische gegevens zoals IP-adressen, informatie over uw gebruik en routeringsinformatie, om onze diensten veilig en betrouwbaar te houden.

Payment Service Provider en financiële informatie

De Payment Service Provider (PSP) van Bueno Events is PAY. PAY. verzamelt, verwerkt en bewaart de betalingsgegevens van bestellingen en doet dit als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke. De informatie die nodig is om de dienst te verlenen verschilt afhankelijk van de geselecteerde betaalmethode, maar bestaat bijvoorbeeld voor iDEAL uit het IBAN/BIC-nummer en de rekeningnaam. Bueno Events bewaart zelf geen volledige betaalgegevens; wij ontvangen van de PSP alleen de status van een betaling en een transactiereferentie.

Gegevensbeveiliging en nalevingsverplichtingen

We doen er alles aan om uw gegevens veilig te houden. We investeren in moderne technologie en grondige veiligheidsonderzoeken van onze infrastructuur en medewerkers om veiligheidsrisico's te minimaliseren. Accounts zijn beveiligd met een wachtwoord en tweefactorauthenticatie. Als uw inloggegevens worden gestolen of zonder uw toestemming worden gebruikt, is het absoluut noodzakelijk dat u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte stelt, zodat we uw account kunnen beveiligen. Dat kan door een e-mail te sturen naar mail@bueno.nu met als onderwerp 'Dringend: accountgegevens'.

Bewaring van persoonsgegevens

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren, hangt af van de aard ervan en het doel waarvoor ze zijn verkregen. We bewaren persoonlijke gegevens om te voldoen aan contractuele of wettelijke verplichtingen.

- Bestel- en ticketgegevens bewaren we voor de duur van de dienstverlening aan de organisator en zolang dat nodig is voor de financiële administratie.
- Gegevens met betrekking tot het account van een klant zoals naam, e-mailadres, (bedrijfs)adres, (bedrijfs)bankgegevens en functie binnen het bedrijf worden voor een periode van maximaal 10 jaar bewaard om te voldoen aan nationale en Europese financiële en fiscale wet- en regelgeving.
- Informatie voor marketing- en verkoopdoeleinden bewaren we tot 12 maanden, of indien van toepassing, voor de duur van de dienstverlening aan u als klant.
- Bewijs dat toestemming is gegeven wordt vijf jaar bewaard.

Nadat de vereiste bewaartermijn is verstreken, kunnen we gegevens in een niet-identificeerbare vorm bewaren voor archivering, statistische en/of andere legitieme doeleinden. Niets hiervan zal u als individu kunnen identificeren.

Beheer van uw rechten en keuzes

Ook al verzamelen we uw gegevens om zaken te doen, uw gegevens blijven van u. U behoudt de controle over uw persoonlijke gegevens en kunt op elk moment kiezen wat u wilt dat wij ermee doen. U kunt uw toestemming voor onze verwerking van uw gegevens intrekken wanneer dit van toepassing is, uw gegevens controleren en inzien, en bezwaar maken tegen en de verwerking van gegevens beperken als u dat nodig acht.

Beheer en bekijk uw gegevens. Als organisator kunt u de persoonsgegevens die u beheert inzien, wijzigen, verwijderen en overdragen via uw online account. U bent als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor het verwerken van verzoeken of klachten namens uw bezoekers van wie u de persoonsgegevens beheert; wij bieden u daarbij redelijke hulp.

Als bezoeker kunt u zich voor verzoeken over uw persoonsgegevens richten tot de organisator bij wie u tickets heeft gekocht, of contact met ons opnemen via mail@bueno.nu.

We behandelen uw verzoek zo snel mogelijk, maar uiterlijk een maand na ontvangst. Als een verzoek ingewikkeld is of als we te veel verzoeken krijgen om in een bepaalde periode te verwerken, kan onze responstijd met twee maanden worden verlengd. U wordt geïnformeerd wanneer zo'n verlengingsperiode van toepassing is. Wanneer u ervoor kiest om uw persoonlijke gegevens te verwijderen, hebben wij het recht om geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens te bewaren. Als we dat doen, kan niets u op enigerlei wijze als persoon identificeren. Als we om juridische redenen verplicht zijn uw gegevens te bewaren, zullen we u dit laten weten in antwoord op uw verzoek.

Als u het niet eens bent met de manier waarop wij uw verzoek hebben afgehandeld, kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de autoriteit van de lidstaat waar u woont of werkt, of het land waar de vermoedelijke inbreuk heeft plaatsgevonden.

Cookieverklaring

We plaatsen kleine gegevensbestanden, cookies genaamd, of soortgelijke technologieën (zoals local storage) in uw browser. Een cookie is een klein tekstbestand dat op uw computer of mobiele apparaat wordt opgeslagen wanneer u een website bezoekt. Het platform gebruikt strikt noodzakelijke cookies en vergelijkbare technologieën om in te loggen, uw sessie te beveiligen en voorkeuren (zoals taal en formuliergegevens) te bewaren. Zonder deze cookies functioneert het platform mogelijk niet zoals ontworpen; zo kunt u problemen ondervinden bij het inloggen of het bewaren van ingestelde voorkeuren. Uw toestemming geldt voor het volgende domein: events.bueno.nu.

Kinderen

Wij verzamelen en/of verwerken nooit bewust persoonsgegevens van kinderen onder de 16 jaar zonder toestemming van de ouders/verzorgers. Als we ontdekken dat we persoonlijke gegevens van een kind

hebben ontvangen zonder ouderlijke of wettelijke toestemming, zullen we redelijke stappen ondernemen om die informatie zo snel mogelijk te verwijderen. Voor kinderen ouder dan 16 jaar gelden de normale voorwaarden.

Links, websites van derden en sociale netwerksites

Onze online diensten en communicatie kunnen hyperlinks insluiten naar websites die geen eigendom zijn van of beheerd worden door Bueno Events, waaronder websites van organisatoren. We zijn niet verantwoordelijk voor de privacypraktijken, het beleid, de mededelingen of de inhoud die niet op onze website of ons domein staan, zelfs niet als we er een link naar hebben ingesloten. We moedigen u aan om de privacypraktijken, het beleid, de mededelingen en de inhoud van alle gelinkte sites die u bezoekt, te lezen en te begrijpen.

Wijzigingen in onze Privacyverklaring

Deze verklaring kan onderhevig zijn aan wijzigingen. We behouden ons het recht voor om elk deel van deze privacyverklaring op elk moment te wijzigen, bij te werken, aan te passen of te verwijderen. Als wijzigingen uw rechten onder deze verklaring substantieel beïnvloeden, sturen we u waar mogelijk een e-mail. U kunt altijd beslissen om al dan niet gebruik te blijven maken van onze diensten in overeenstemming met de nieuwe voorwaarden.

Geschillen

Als u een geschil met ons heeft met betrekking tot onze privacypraktijken, neem dan contact op met ons juridische team via mail@bueno.nu met als onderwerp: 'Geschil'. Als we via e-mail geen overeenstemming kunnen bereiken, raadpleeg dan de Voorwaarden, waarin wordt beschreven hoe geschillen tussen ons zullen worden opgelost. Zorg ervoor dat u de voorwaarden leest voordat u een van onze producten en diensten gebruikt.

Hoe u contact met ons kunt opnemen

Als u nog vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens wanneer u onze website en diensten gebruikt, of als u feedback of suggesties heeft om dit beleid te verbeteren, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Als u niet tevreden bent met ons antwoord, kunt u uw klacht voorleggen aan de relevante toezichthouder in uw rechtsgebied.

U kunt ons bereiken via mail@bueno.nu.

Statutaire naam: Bueno B.V. – KVK: 56785356 **Vestigings- en kantooradres:** Louis Bouwmeesterstraat 30, 1065KW Amsterdam, Nederland **Website:** events.bueno.nu – **E-mail:** mail@bueno.nu