Privacyverklaring
Q-starts BV

Datum: 10 juni 2026
Versie: 1.0

Q-starts vindt de bescherming van persoonsgegevens belangrijk. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen, waarom wij dat doen, hoe lang wij gegevens bewaren, met wie wij gegevens delen en welke rechten gebruikers hebben.

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle diensten van Q-starts, waaronder onze website, ticketshop, ticketingsoftware, betaalomgeving, cashless toepassingen, webapp, communicatie met bezoekers en diensten voor organisatoren.

Volgens de AVG moet een privacyverklaring in duidelijke taal uitleggen wie gegevens verwerkt, welke gegevens worden verwerkt, met welk doel, op welke wettelijke grondslag en welke rechten betrokkenen hebben.

1. Wie is Q-starts?

Q-starts is een platform voor onder andere ticketverkoop, toegangscontrole, eventinformatie, cashless betalingen en communicatie rondom evenementen.

Q-starts
Adres: Campagneweg 5P, 4761RM Zevenbergen
KvK-nummer: 42053564
E-mailadres privacy: **privacy@qstarts.com**
Website: **www.Qstarts.com**

Q-starts kan in verschillende rollen persoonsgegevens verwerken:

1. **Als verwerkingsverantwoordelijke**
   Bijvoorbeeld wanneer iemand onze website bezoekt, contact met ons opneemt, een account aanmaakt of rechtstreeks gebruikmaakt van onze diensten.

De AVG maakt onderscheid tussen een verwerkingsverantwoordelijke en een verwerker, omdat voor beide rollen andere verplichtingen gelden.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Afhankelijk van het gebruik van onze diensten kunnen wij de volgende persoonsgegevens verwerken.

2.1 Gegevens van ticketkopers en bezoekers

Wij kunnen onder andere de volgende gegevens verwerken:

- Voor- en achternaam;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer, als dit nodig is voor service of communicatie;
- Adresgegevens, indien nodig voor facturatie, verzending of identificatie;

- Geboortedatum of leeftijd, bijvoorbeeld bij 18+ evenementen;
- Bestelde tickets;
- Ticketnummer, QR-code of barcode;
- Ordernummer;
- Betaalstatus;
- Datum en tijd van bestelling;
- Bezochte evenementdatum;
- Eventuele voorkeuren of opmerkingen die de gebruiker zelf invult;
- Toegangsstatus, bijvoorbeeld ingecheckt of niet ingecheckt;
- Communicatie met onze klantenservice.

2.2 Betaalgegevens

Bij betalingen kunnen wij gegevens verwerken zoals:

- Betaalmethode;
- Transactienummer;
- Betaalstatus;
- Bedrag;
- Datum en tijd van betaling;
- Naam rekeninghouder, voor zover beschikbaar via betaalprovider;
- Terugbetalingsgegevens bij refunds.

Q-starts bewaart in principe **geen volledige creditcardgegevens** of volledige bankgegevens, tenzij dit noodzakelijk is voor administratie, terugbetaling of wettelijke verplichtingen. Betalingen verlopen via een betaalprovider of Payment Service Provider.

2.3 Accountgegevens

Wanneer gebruikers een account aanmaken, kunnen wij verwerken:

- Naam;
- E-mailadres;
- Wachtwoord, versleuteld opgeslagen;
- Login-gegevens;
- Accountinstellingen;
- Bestelhistorie;
- Communicatievoorkeuren.

2.4 Gegevens van organisatoren

Van organisatoren, bedrijven en contactpersonen kunnen wij verwerken:

- Bedrijfsnaam;
- Naam contactpersoon;
- Functie;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Factuuradres;
- KvK-nummer;
- Btw-nummer;
- Bankgegevens voor uitbetalingen;
- Contractgegevens;
- Eventgegevens;
- Supportcommunicatie.

2.5 Technische gegevens
Wanneer iemand onze website, ticketshop of webapp gebruikt, kunnen wij technische gegevens verwerken, zoals:
- IP-adres;
- Browsergegevens;
- Apparaattype;
- Besturingssysteem;
- Datum en tijd van bezoek;
- Pagina's die worden bezocht;
- Klikgedrag;
- Logbestanden;
- Foutmeldingen;
- Sessiedata;
- Cookiegegevens.

2.6 Cashless en walletgegevens
Als Q-starts cashless betalingen of wallets aanbiedt, kunnen wij verwerken:
- Wallet-ID;
- Saldo;
- Transacties;
- Opwaarderingen;
- Terugbetalingen;
- Koppeling met ticket of account;
- Tijd en locatie van transacties op het evenement;
- Gebruikte betaalmethode.

2.7 Communicatie- en marketinggegevens
Wij kunnen gegevens verwerken voor communicatie, zoals:
- E-mailadres;
- Naam;
- Nieuwsbriefvoorkeur;
- Geopende e-mails;
- Klikgedrag in e-mails;
- Afmeldstatus;
- Contactmomenten rondom een evenement.

Marketingberichten worden alleen verzonden wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat, bijvoorbeeld toestemming of een bestaande klantrelatie. Gebruikers kunnen zich altijd afmelden.

3. Waarom verwerken wij persoonsgegevens?
Wij verwerken persoonsgegevens voor de volgende doelen.

3.1 Ticketverkoop en toegang
Wij gebruiken gegevens om:
- Tickets te verkopen;
- Bestellingen te verwerken;
- Betalingen te controleren;
- Tickets te versturen;
- QR-codes of barcodes te genereren;

- Toegang tot evenementen te controleren;
- Fraude met tickets te voorkomen;
- Bezoekers te informeren over hun bestelling.

3.2 Uitvoering van overeenkomsten
Wij verwerken gegevens om onze afspraken met bezoekers, ticketkopers, organisatoren en partners uit te voeren. Denk aan ticketverkoop, support, facturatie, uitbetaling aan organisatoren en toegang tot de software.

3.3 Klantenservice
Wij gebruiken gegevens om vragen te beantwoorden over:
- Tickets;
- Bestellingen;
- Betalingen;
- Terugbetalingen;
- Toegang;
- Accountproblemen;
- Klachten.

3.4 Veiligheid en fraudepreventie
Wij kunnen gegevens verwerken om:
- Misbruik van tickets te voorkomen;
- Dubbele of valse tickets te herkennen;
- Ongebruikelijke transacties te signaleren;
- Accounts te beveiligen;
- Storingen en beveiligingsincidenten te onderzoeken;
- De veiligheid van bezoekers, organisatoren en het platform te beschermen.

3.5 Administratie en wettelijke verplichtingen

Wij verwerken gegevens voor:
- Boekhouding;
- Facturatie;
- Belastingverplichtingen;
- Contractadministratie;
- Bewijsvoering bij geschillen;
- Wettelijke bewaarplichten.

3.6 Verbetering van onze diensten
Wij kunnen gegevens gebruiken om:
- Het platform te verbeteren;
- Fouten op te lossen;
- Statistieken te maken;
- Gebruikerservaring te verbeteren;
- Drukte en ticketverkoop te analyseren;
- Nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen.

Waar mogelijk gebruiken wij hiervoor geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens.

3.7 Communicatie rondom evenementen
Wij kunnen gegevens gebruiken om bezoekers te informeren over:

- Wijzigingen in tijden;
- Locatie-informatie;
- Parkeren;
- Veiligheidsinformatie;
- Huisregels;
- Praktische informatie;
- Annulering of verplaatsing;
- Terugbetalingen;
- Belangrijke mededelingen van de organisator.

3.8 Marketing en persoonlijke contactmomenten
Met toestemming of op basis van een bestaande klantrelatie kunnen wij gebruikers informeren over:
- Nieuwe evenementen;
- Aanbiedingen;
- Updates van Q-starts;
- Relevante diensten;
- Campagnes van organisatoren.

Gebruikers kunnen zich altijd afmelden voor commerciële communicatie.

4. Op welke grondslagen verwerken wij gegevens?
Wij verwerken persoonsgegevens alleen wanneer daar een wettelijke grondslag voor bestaat. De belangrijkste grondslagen zijn:

4.1 Uitvoering van een overeenkomst
Bijvoorbeeld wanneer iemand een ticket koopt, een account aanmaakt of wanneer een organisator gebruikmaakt van Q-starts.

4.2 Wettelijke verplichting
Bijvoorbeeld voor fiscale bewaarplichten, administratie en facturatie.

4.3 Gerechtvaardigd belang
Bijvoorbeeld voor beveiliging, fraudepreventie, verbetering van onze diensten, klantenservice en het beschermen van onze juridische positie.

4.4 Toestemming
Bijvoorbeeld voor bepaalde cookies, nieuwsbrieven of marketing waarvoor toestemming vereist is.

4.5 Vitaal of algemeen belang
In uitzonderlijke situaties kunnen gegevens worden gebruikt wanneer dit noodzakelijk is voor veiligheid, calamiteiten of noodsituaties rondom een evenement.

5. Gegevens van minderjarigen
Q-starts kan worden gebruikt voor evenementen die toegankelijk zijn voor minderjarigen. Wij verwerken persoonsgegevens van minderjarigen alleen voor zover dit noodzakelijk is voor ticketverkoop, toegang, veiligheid of uitvoering van het evenement.

Bij evenementen met leeftijdsgrenzen, zoals 18+ evenementen, kan leeftijdscontrole plaatsvinden. De organisator kan bij de ingang vragen om een geldig identiteitsbewijs. Q-starts bewaart in beginsel geen kopieën van identiteitsbewijzen, tenzij dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk is voor een specifiek doel.

6. Delen wij persoonsgegevens met anderen?

Wij delen persoonsgegevens alleen wanneer dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening, wettelijke verplichtingen of gerechtvaardigde belangen.
Persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met:

- Evenementorganisatoren;
- Betaalproviders;
- Hostingproviders;
- E-maildienstverleners;
- IT-leveranciers;
- Boekhoud- en administratiediensten;
- Supportsystemen;
- Marketing- en communicatietools;
- Toegangscontrolepartners;
- Beveiligings- of fraudepreventiediensten;
- Overheidsinstanties, als wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

Wanneer wij derde partijen inschakelen die namens ons persoonsgegevens verwerken, sluiten wij waar nodig een verwerkersovereenkomst.

7. Rol van evenementorganisatoren

Wanneer een bezoeker een ticket koopt voor een evenement, ontvangt de organisator gegevens die nodig zijn voor de organisatie van het evenement. Denk aan naam, e-mailadres, ticketgegevens, toegangsstatus en eventuele relevante bestelinformatie.
De organisator kan deze gegevens gebruiken voor:

- Toegangscontrole;
- Bezoekersinformatie;
- Veiligheid;
- Klantenservice;
- Noodzakelijke communicatie over het evenement;
- Afhandeling van klachten of refunds.

De organisator is in veel gevallen zelfstandig verantwoordelijk voor hoe hij persoonsgegevens gebruikt. Q-starts is niet verantwoordelijk voor zelfstandig gebruik van persoonsgegevens door de organisator buiten het Q-starts-platform.

8. Internationale doorgifte van gegevens

Wij proberen persoonsgegevens zoveel mogelijk binnen de Europese Economische Ruimte te verwerken. Als gegevens buiten de EER worden verwerkt, zorgen wij ervoor dat passende waarborgen worden toegepast, zoals modelcontractbepalingen of andere wettelijk toegestane maatregelen.

9. Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

Q-starts neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging.
Wij gebruiken onder andere:

- Beveiligde verbindingen;
- Versleuteling waar passend;
- Toegangsbeperking;
- Gebruikersrechten en autorisaties;
- Logging en monitoring;
- Back-ups;
- Beveiligde opslag;
- Wachtwoordbeveiliging;
- Beperking van toegang tot persoonsgegevens tot medewerkers of partners die deze gegevens nodig hebben;
- Periodieke controle van systemen en processen.

Geen enkel digitaal systeem is volledig risicovrij. Wanneer er toch sprake is van een datalek, handelen wij volgens de AVG en melden wij dit waar nodig aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen.

10. Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt. De AVG noemt geen vaste algemene bewaartermijn; organisaties moeten zelf bepalen en vermelden hoe lang gegevens noodzakelijk zijn.

Wij hanteren in beginsel de volgende bewaartermijnen:

Soort gegevens	Bewaartermijn
Ticket- en bestelgegevens	Tot 2 jaar na het evenement, tenzij langer nodig voor administratie, geschil of wettelijke verplichting
Factuur- en administratiegegevens	7 jaar vanwege fiscale bewaarplicht
Betaalgegevens	Zolang nodig voor betaling, refund, administratie en wettelijke verplichtingen
Accountgegevens	Zolang het account actief is, daarna maximaal 2 jaar tenzij langer nodig
Supportcommunicatie	Maximaal 2 jaar na afhandeling
Nieuwsbriefgegevens	Tot afmelding of intrekking van toestemming
Technische logs	Meestal maximaal 12 maanden, tenzij nodig voor beveiliging of onderzoek
Cashless/walletgegevens	Zolang nodig voor afrekening, refund, administratie en wettelijke verplichtingen
Geanonimiseerde statistieken	Onbeperkt, omdat deze niet meer tot personen herleidbaar zijn

Wanneer gegevens niet langer nodig zijn, verwijderen of anonimiseren wij deze.

11. Cookies en vergelijkbare technieken

Q-starts gebruikt cookies en vergelijkbare technieken om onze website, ticketshop en webapp goed te laten werken.
Wij kunnen gebruikmaken van:

11.1 Noodzakelijke cookies
Deze zijn nodig voor het functioneren van de website, ticketshop, winkelwagen, login, beveiliging en betaling. Voor noodzakelijke cookies is geen toestemming nodig.

11.2 Analytische cookies
Deze helpen ons begrijpen hoe bezoekers onze website en ticketshop gebruiken. Waar mogelijk gebruiken wij privacyvriendelijke instellingen.

11.3 Marketingcookies
Deze kunnen worden gebruikt voor advertenties, remarketing of het meten van campagnes. Hiervoor vragen wij toestemming wanneer dat wettelijk verplicht is. Gebruikers kunnen cookies beheren via de cookie-instellingen op onze website of via de browserinstellingen.

12. Nieuwsbrieven en commerciële communicatie
Gebruikers kunnen zich aanmelden voor nieuwsbrieven of updates. Wij gebruiken het e-mailadres dan om informatie te sturen over Q-starts, evenementen, acties of relevante diensten.
Iedere commerciële e-mail bevat een afmeldmogelijkheid. Na afmelding ontvangt de gebruiker geen commerciële berichten meer, tenzij communicatie noodzakelijk is voor een bestelling, veiligheid, wettelijke verplichting of uitvoering van een overeenkomst.

13. Geautomatiseerde besluitvorming en profilering
Q-starts kan gegevens gebruiken voor analyses, zoals verkoopstatistieken, bezoekersaantallen, druktemomenten of interesses per evenement.
Wij nemen geen besluiten die uitsluitend zijn gebaseerd op geautomatiseerde verwerking en die rechtsgevolgen hebben voor gebruikers of hen op vergelijkbare wijze aanzienlijk treffen, tenzij dit wettelijk is toegestaan en passende waarborgen zijn getroffen.

14. Rechten van gebruikers
Gebruikers hebben op grond van de AVG verschillende privacyrechten. De Autoriteit Persoonsgegevens geeft aan dat mensen onder de AVG onder meer recht hebben op informatie, inzage en andere privacyrechten.
Gebruikers hebben onder meer het recht om:

- Te weten welke persoonsgegevens wij verwerken;
- Inzage te krijgen in hun persoonsgegevens;
- Onjuiste gegevens te laten corrigeren;
- Gegevens te laten verwijderen;
- De verwerking te laten beperken;
- Bezwaar te maken tegen verwerking;
- Gegevens over te dragen aan zichzelf of een andere partij;
- Toestemming in te trekken;

- Bezwaar te maken tegen direct marketing.

Een verzoek kan worden gestuurd naar:
privacy@qstarts.com
Wij kunnen vragen om aanvullende informatie om de identiteit van de verzoeker te controleren. Wij reageren zo snel mogelijk en in ieder geval binnen de wettelijke termijn.

15. Verwijderen van gegevens na evenement

Een bezoeker kan verzoeken om verwijdering van persoonsgegevens. Sommige gegevens kunnen wij echter niet direct verwijderen, bijvoorbeeld wanneer wij deze nodig hebben voor:

- Fiscale administratie;
- Bewijs van aankoop;
- Refunds;
- Fraudeonderzoek;
- Juridische geschillen;
- Wettelijke verplichtingen.

In dat geval beperken wij de gegevens zoveel mogelijk en bewaren wij ze alleen zolang dat noodzakelijk is.

16. Klachten

Als iemand vindt dat Q-starts niet goed met persoonsgegevens omgaat, kan contact worden opgenomen via:
privacy@qstarts.com
Daarnaast heeft iedere betrokkene het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

17. Wijzigingen in deze privacyverklaring

Q-starts kan deze privacyverklaring aanpassen wanneer onze diensten, wetgeving of verwerkingen veranderen. De meest actuele versie staat altijd op onze website.
Bij belangrijke wijzigingen kunnen wij gebruikers actief informeren, bijvoorbeeld per e-mail of via het platform.