

# Privacy Policy Twelve

---

Twelve B.V.  
Twelve Sports & Hospitality B.V.  
Twelve Events B.V.  
Twelve Venues B.V.  
Twelve Q B.V.

# Privacy Policy Twelve

## Wie zijn wij en wat doen we?

Wij zijn Twelve. Twelve bestaat uit meerdere onderdelen, namelijk: Twelve B.V., Twelve Sports & Hospitality B.V., Twelve Events B.V. en Twelve Venues B.V. (hierna samen genoemd als **Twelve, we/wij** en **ons**). Bij Twelve ontzorgen wij onze klanten met betaaloplossingen, zodat zij hun bezoekers van een ultiem betaalgemak (de **Diensten**) kunnen voorzien. Op onze **Website** vind je meer informatie over ons en onze Diensten: [www.twelve.eu](http://www.twelve.eu). Een onderdeel van onze Diensten is **KNIP**, waarmee bezoekers gemakkelijk en cashless kunnen betalen via een betaalkaart, betaalbandje of een ticket (hierna samen genoemd: **Token**). Je kan gebruik maken van KNIP via de KNIP APP (de **APP**) en via het online platform: [www.mijnkniponline.nl](http://www.mijnkniponline.nl).

Twelve hecht veel waarde aan de bescherming van jouw privacy en de veiligheid van jouw persoonsgegevens. In deze **Privacy Policy** leggen wij uit welke persoonsgegevens we via onze Website en Diensten verzamelen. Ook leggen wij uit voor welke doeleinden we persoonsgegevens gebruiken, hoe wij ze beveiligen en hoe lang wij ze opslaan. Deze Privacy Policy is van toepassing op het gebruik van onze Diensten (waaronder KNIP) en onze Website.

## Privacy en de relevante wetgeving

Wij zullen persoonsgegevens alleen verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (**AVG**),<sup>1</sup> die de verschillende privacywetten in de Europese lidstaten per 25 mei 2018 heeft vervangen. Wij voldoen ook aan andere relevante wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Telecommunicatiewet voor het gebruik van cookies. We zullen naar alle hier genoemde wetgeving hierna gezamenlijk refereren als de **Relevante Wetgeving**.

## Persoonsgegevens

Met het begrip "**persoonsgegevens**" in deze Privacy Policy bedoelen wij alle informatie waarmee een persoon direct of indirect geïdentificeerd kan worden. Deze definitie is in overeenstemming met de Relevante Wetgeving. Deze definitie is breed: onder omstandigheden kan zelfs een dynamisch IP-adres een persoonsgegeven zijn.

## Wij zijn Verwerkingsverantwoordelijke én Verwerker

### *Twelve als Verwerker:*

Wij verzamelen de meeste persoonsgegevens in het kader van onze Diensten voor onze klanten. Onze klanten bepalen het doel en de middelen van deze verwerkingen. Dit betekent dat zij handelen als **Verwerkingsverantwoordelijke** in de zin van de Relevante Wetgeving. Twelve verwerkt de persoonsgegevens alleen maar volgens de schriftelijke instructies van de klant en niet voor eigen doeleinden. Dit betekent dat Twelve hierbij handelt als **Verwerker** in de zin van de Relevante Wetgeving.

### *Twelve als Verwerkingsverantwoordelijke:*

Los van de verwerkingen ten behoeve van onze klanten/opdrachtgevers, verzamelen en verwerken wij ook persoonsgegevens voor onze eigen doeleinden. In dit kader handelt Twelve dus zelf als Verwerkingsverantwoordelijke. Verderop in deze Privacy Policy leggen we uit welke gegevens wij precies verwerken als Verwerkingsverantwoordelijke en als Verwerker.

<sup>1</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=en>



## Welke persoonsgegevens verwerken wij en voor welke doeleinden gebruiken wij ze?

*Twelve als Verwerkingsverantwoordelijke:*

Wij kunnen verschillende soorten persoonsgegevens verwerken voor onze eigen doeleinden. Hieronder vind je de persoonsgegevens die wij voor onszelf verzamelen.

### Gegevens van onze (potentiële) klanten:

<b>(Persoons)gegevens</b>	<b>Doeleind(en)</b>
<i>Contactgegevens bestaande klanten:</i> Naam, e-mailadres en telefoonnummer van de contactpersoon.	We gebruiken deze gegevens om: <ul style="list-style-type: none"><li>– onze klanten op de juiste manier te benaderen in onze berichten;</li><li>– contact met onze klanten op te nemen en te onderhouden;</li><li>– nieuwsbrieven te versturen (alleen als het om een betalende klant gaat die geen gebruik heeft gemaakt van het recht van verzet of indien wij hiervoor toestemming hebben gekregen).</li></ul>
<i>Belastinggegevens van onze klanten:</i> Naam en adres klant, factuurgegevens (geleverde Diensten, prijzen, btw-tarieven) en optioneel een btw-identificatienummer.	We gebruiken deze gegevens om: <ul style="list-style-type: none"><li>– facturen voor onze klanten op te stellen;</li><li>– op te nemen in onze administratie ten behoeve van de Belastingdienst;</li><li>– diensten aan onze klanten te kunnen verlenen.</li></ul>
<i>Bankgegevens van onze klanten:</i> Rekeningnummer, IBAN en BIC.	Wij gebruiken deze gegevens, zodat we de betalingen van onze klanten kunnen afhandelen en administreren.
<i>Gegevens m.b.t. eerdere Diensten aan onze klanten:</i> Historie van reeds verleende Diensten aan de klant.	Wij gebruiken deze gegevens om: <ul style="list-style-type: none"><li>– te inventariseren welke Diensten door klanten zijn afgenomen;</li><li>– nieuwsbrieven te versturen over Diensten die mogelijk interessant zijn voor de klant, op basis van eerder verleende Diensten aan die betreffende klant.</li></ul>



<p><i>Contactgegevens potentiële klanten via contactformulier op de Website:</i></p> <p>Naam, naam organisatie, e-mailadres, telefoonnummer en eventuele persoonsgegevens die in het bericht worden opgenomen.</p>	<p>Wij gebruiken deze gegevens om contact met je op te nemen aan de hand van jouw bericht.</p>
<p><i>Gegevens bij gebruik van onze contactdiensten:</i></p> <p>Inhoud berichten, technische informatie over de communicatie en beweerde identiteit.</p>	<p>Wij gebruiken deze gegevens om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de doeltreffendheid en de prestaties van onze contactdiensten te evalueren;</li> <li>- onwettig gebruik van onze contactdiensten te voorkomen;</li> <li>- te voldoen aan onze wettelijke plichten.</li> </ul>

Gegevens van ons personeel:

<b>(Persoons)gegevens</b>	<b>Doeleind(en)</b>
<p><i>Persoonsgegevens van ons personeel:</i></p> <p>Gegevens in de arbeidsovereenkomst, loonadministratie, belastinggegevens, identificatie, foto en personeelsdossier.</p>	<p>Wij gebruiken deze gegevens onder andere om de arbeidsovereenkomst met de werknemer uit te voeren en om de nodige gegevens door te geven aan de Belastingdienst.</p>

Gegevens van sollicitanten:

<b>(Persoons)gegevens</b>	<b>Doeleind(en)</b>
<p><i>Contactgegevens sollicitant:</i></p> <p>Voor- en achternaam en e-mailadres.</p>	<p>We gebruiken deze gegevens om contact op te nemen en te onderhouden met de sollicitant.</p>



<p><i>Sollicitatiegegevens sollicitant:</i></p> <p>Gegevens op het CV, in de motivatiebrief en eventueel in de opgenomen video (zoals kwalificaties, werkervaring en opleiding) en gegevens over eventuele beperkingen van de sollicitant, waardoor de functie niet uitgevoerd kan worden.</p>	<p>Wij gebruiken deze gegevens om in te schatten welke sollicitant een geschikte kandidaat is om bij Twelve te komen werken.</p>
<p><i>Gegevens sollicitatieprocedure:</i></p> <p>Aantekeningen sollicitatiegesprek(ken) en (als dit van toepassing is) resultaten van assessments en andere testen.</p>	<p>Wij gebruiken deze gegevens om in te schatten welke sollicitant een geschikte kandidaat is om bij Twelve te komen werken.</p>

Wij kunnen ook niet-persoonlijke gegevens verzamelen als je gebruik maakt van onze Website en/of Diensten, zoals technische informatie over jouw computer of telefoon.

*Twelve als Verwerker:*

Via onze Diensten kunnen wij verschillende soorten persoonsgegevens verwerken ten behoeve van onze Klanten. Hieronder vind je de persoonsgegevens die wij voor onze klanten verwerken.

Gegevens van onze (potentiële) klanten:

<b>(Persoons)gegevens</b>	<b>Doeleind(en)</b>
<p><i>Registratie- en inlog gegevens KNIP:</i></p> <p>E-mailadres, wachtwoord, pincode, IP-adres en gebruikersnaam (optioneel).</p>	<p>Deze gegevens worden (door of namens de klant) gebruikt om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een account voor je aan te maken;</li> <li>- jou toegang te geven tot je unieke account</li> <li>- jouw account en de applicatie te beveiligen.</li> </ul>
<p><i>Persoonlijke gegevens voor KNIP account:</i></p> <p>Voor- en achternaam, e-mailadres, adres, geboortedatum, geslacht (optioneel).</p>	<p>Deze gegevens worden (door of namens de klant) gebruikt om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- je identiteit te verifiëren;</li> <li>- met jou te communiceren en je op de juiste manier aan te spreken;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- je de betaalkaart toe te sturen (als onze klant dit vereist);</li> <li>- je leeftijd te controleren als je alcoholische dranken koopt.</li> </ul>
<i>Financiële gegevens:</i> Tenaamstelling en IBAN.	Deze gegevens worden (door of namens de klant) gebruikt om restituties af te handelen.

## Waarom mogen wij jouw persoonsgegevens verwerken?

*Twelve als Verwerkingsverantwoordelijke:*

Er zijn verschillende grondslagen uit de Relevante Wetgeving op basis waarvan wij persoonsgegevens mogen of moeten verwerken voor onze eigen doeleinden:

- Uitvoering van de overeenkomst: Sommige gegevens zijn noodzakelijk om de overeenkomst met onze klanten uit te voeren, zoals de contact- en factuurgegevens.
- Wettelijke verplichting: Wij zijn verplicht om een aantal gegevens in onze administratie te bewaren voor de Belastingdienst, zoals factuurgegevens en onze loonadministratie.
- Gerechtvaardigd belang: Voor de verwerking van overige gegevens hebben wij een gerechtvaardigd belang, bijvoorbeeld voor het verwerken van de gegevens van sollicitanten en het versturen van nieuwsbrieven aan onze klanten?
- Toestemming: Om nieuwsbrieven te versturen naar personen die geen bestaande klant van ons zijn, hebben wij toestemming nodig. Die toestemming kan je geven door je op de Website aan te melden voor onze nieuwsbrief. Je kan je toestemming altijd weer intrekken via de afmeldlink in elke nieuwsbrief.

*Twelve als Verwerker:*

Wij verwerken de persoonsgegevens ten behoeve van onze klanten op basis van hun schriftelijke instructies. Alle afspraken over deze verwerkingen hebben wij met onze klanten vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

Je verstrekt jouw persoonsgegevens voor de klant op vrijwillige basis. In sommige omstandigheden kan het niet-verstrekken van je persoonsgegevens tot gevolg hebben dat je geen of beperkt gebruik kan maken van bepaalde producten of diensten die verband houden met het gebruik van KNIP.

## Hoe lang bewaren wij de persoonsgegevens?

*Twelve als Verwerkingsverantwoordelijke:*

Wij bewaren de persoonsgegevens zolang wij ze nodig hebben voor de doeleinden die we hierboven noemen. Wij houden de volgende bewaartermijnen aan:

- **persoonsgegevens in onze administratie voor de Belastingdienst** | Deze gegevens bewaren wij 7 jaar, tenzij we wettelijk verplicht zijn de gegevens langer te bewaren;
- **persoonsgegevens van sollicitanten** | Deze gegevens bewaren wij tot 4 weken na de sollicitatieprocedure, tenzij we toestemming van de sollicitant hebben om de gegevens één jaar te bewaren;



- **persoonsgegevens van ons personeel** | De persoonsgegevens in het personeelsdossier bewaren wij 2 jaar, tenzij we wettelijk verplicht zijn de gegevens langer te bewaren;
- **persoonsgegevens van klant** | Deze gegevens bewaren wij tot 2 jaar nadat de samenwerking met de klant is beëindigd, tenzij we wettelijk verplicht zijn de gegevens langer te bewaren;
- **overige gegevens** | Wij bewaren overige persoonsgegevens alleen zolang deze noodzakelijk zijn voor de doeleinden. Wij verwijderen de persoonsgegevens zodra ze niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor we ze verzamelen.

*Twelve als Verwerker:*

Wij bewaren persoonsgegevens namens onze klanten zolang als wij Verwerker voor de klant zijn. Na de samenwerking verwijderen wij de persoonsgegevens uit onze systemen. Onze klanten kunnen ons ook de opdracht geven om de gegevens al eerder te verwijderen.

### **Delen wij jouw persoonsgegevens met anderen?**

Wij gebruiken "(Sub-)Verwerkers" om ons te helpen bij onze Diensten. In dat kader ontvangen deze Verwerkers persoonsgegevens van ons, die zij in opdracht van ons verwerken. Wij gebruiken bijvoorbeeld Verwerkers voor de opslag van de inloggegevens en het afhandelen van de betalingen van onze gebruikers.

De Verwerkers die wij inschakelen voor het verwerken van de persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld: hosting-, opslag- en payment providers, transactieverwerkers, token- en pasleveranciers en partijen die zorgen voor software- en dataonderhoud.

Deze Verwerkers moeten onze instructies strikt volgen. Zij zullen de persoonsgegevens dus niet gebruiken voor hun eigen doeleinden. Wij zien er op toe dat al onze Verwerkers voldoen aan de Relevante Wetgeving.

Afgezien van het bovenstaande zullen wij jouw persoonsgegevens niet delen met anderen – tenzij we hiertoe wettelijk verplicht zijn.

### **Export van persoonsgegevens buiten de Europese Unie**

Wij kunnen persoonsgegevens overdragen naar partijen buiten de EU, als een van onze Verwerkers buiten de EU is gevestigd. De overdracht van gegevens buiten de EU zal altijd gebeuren in overeenstemming met de Relevante Wetgeving (hoofdstuk 5 van de AVG).

### **Algemene geaggregeerde (niet-persoonlijke) gegevens**

Wij kunnen je persoonsgegevens omzetten in niet-persoonlijke gegevens. Dit betekent dat de gegevens volledig en onomkeerbaar geanonimiseerd en samengevoegd zullen worden: ze bevatten dan geen persoonsgegevens meer, omdat er geen identificatie meer kan plaatsvinden op basis van de gegevens. Wij kunnen deze geaggregeerde data delen met handelspartners voor analyse doeleinden, het opstellen van demografische profielen en het verbeteren van onze diensten.



## Hoe beschermen wij persoonsgegevens?

Wij beschermen alle persoonsgegevens die wij verwerken tegen ongeautoriseerde en onrechtmatige toegang, wijziging, openbaarmaking, gebruik en vernietiging. Wij nemen bijvoorbeeld de volgende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beschermen:

- Wij zullen jouw wachtwoord en pincodes nooit bij jou opvragen. Als je denkt dat jouw gebruikersnaam, wachtwoord en/of pincodes niet langer veilig zijn, dan vragen wij je om jouw token, betaalrekening en account niet langer te gebruiken en contact met ons op te nemen.
- Bij het ontwikkelen van onze software houden wij rekening met de industrie standaard OWASP security richtlijnen.
- Op onze systemen worden periodiek een Penetratie test uitgevoerd door een externe partij.
- De communicatie met onze systemen wordt beveiligd met TLS 1.2 i.c.m. AES 256.
- Wachtwoorden worden ge-encrypt opgeslagen in onze database.
- Wij maken back-ups op basis van transaction log back-ups, dit doen we iedere tien minuten. Daarnaast hebben we een wekelijkse full back-up De back-ups worden offsite en encrypted bewaard.
- Intern heeft het personeel alleen via onze webapplicaties toegang tot data binnen de business unit waar zij voor werken.
- Personeel gebruikt zeer sterke wachtwoorden, die door onze applicaties afgedwongen worden.
- Test data wordt per case geanonimiseerd gesynchroniseerd naar ons test platform.
- (Security) patches en updates voor gebruikte systemen van 3e partijen worden afhankelijk van prioriteit maandelijks, wekelijks of direct na verschijnen geïmplementeerd.

## Websites van derde partijen

Je kan (hyper)links op onze Website aantreffen die linken naar de websites van partners, leveranciers, adverteerders, sponsors, licentiegevers of andere derde partijen. Wij hebben geen controle over de inhoud of de links die verschijnen op deze websites en we zijn niet verantwoordelijk voor de praktijken van websites gelinkt naar of van onze Website. Daarnaast kunnen deze websites, inclusief hun inhoud en links, constant veranderen. Deze websites kunnen hun eigen privacy policy's, gebruikersvoorwaarden en klantenbeleid hebben. Het browsen en interactie op elke andere website, inclusief websites die zijn gelinkt naar of van onze Website, zijn onderworpen aan de voorwaarden en het beleid van die website.

## Cookies

Wij maken op de Website en in de APP gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein tekstbestand dat op je device kan worden geplaatst wanneer je de Website of APP bezoekt. Dit tekstbestand identificeert jouw browser en/of device. Wanneer je onze Website of APP opnieuw bezoekt, zorgt de cookie er bijvoorbeeld voor dat onze Website of APP jouw browser of device herkent.

Wij maken gebruik van de volgende soorten cookies:

Functionele cookies: functionele cookies zijn essentieel voor de werking van onze Website en APP. Ze stellen je in staat om je door onze Website en APP te navigeren en gebruik te maken van de daarin verwerkte functies.





Analytische of statistische cookies: analytische cookies worden gebruikt om de kwaliteit en effectiviteit van de Website en APP te onderzoeken. Wij kunnen bijvoorbeeld zien hoeveel gebruikers de Website bezoeken en welke pagina's worden bezocht. We gebruiken deze informatie om onze Website, APP en diensten te verbeteren.

Tracking cookies: Tracking-cookies volgen het klikgedrag en surfgedrag van onze bezoekers. Door middel van deze cookies kunnen wij zien of en wanneer je jouw profiel bekijkt en of je doorklikt naar onze Website en APP. Wij kunnen deze cookies gebruiken om jou advertenties te laten zien die gebaseerd zijn op jouw interesses.

Als je niet wilt dat cookies worden verzonden naar je device, kan je dit aan de hand van de cookie-instellingen van je browser veranderen. Houd er rekening mee dat sommige functies of diensten van onze Website en APP mogelijk niet of minder goed functioneren zonder cookies.

Je vindt meer informatie over de cookies die wij plaatsen op onze Website en APP in ons cookiestatement: <https://www.twelve.eu/privacy-policy/>.

### **Wijzigingen in deze Privacy Policy**

Wij willen onze Website en Diensten constant verbeteren. Wij kunnen deze Privacy Policy daarom van tijd tot tijd wijzigen. Wij zullen een duidelijke mededeling plaatsen op onze Website en/of via KNIP om je te informeren over belangrijke wijzigingen in deze Privacy Policy.

### **Jouw rechten en onze contactgegevens**

*Twelve als Verwerkingsverantwoordelijke:*

Zoals omschreven in de Relevante Wetgeving, heb jij het recht om:

- ons te verzoeken om inzage in en/of een kopie van de persoonsgegevens die wij van jou verwerken. Wij kunnen deze kopie op jouw verzoek ook doorsturen naar een andere databeheerder;
- ons te verzoeken jouw persoonsgegevens te corrigeren, aan te passen of te verwijderen uit onze systemen;
- ons te verzoeken de verwerking van jouw persoonsgegevens te beperken;
- bij ons bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens;
- een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien je denkt dat wij jouw persoonsgegevens onrechtmatig verwerken.

*Twelve als Verwerker:*

Als een verzoek zoals hierboven genoemd gaat over een verwerking waarvoor wij als Verwerker handelen, dan zullen we jouw verzoek doorzetten naar onze klant die als Verwerkingsverantwoordelijke handelt. Je kan je gegevens in jouw KNIP account altijd inzien, aanpassen en verwijderen. Let er wel op dat je mogelijk geen gebruik meer kan maken van jouw Token, betaalrekening en/of account als je jouw gegevens verwijdert of laat verwijderen.



Als je vragen, opmerkingen of zorgen hebt over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, neem dan contact met ons op via onderstaande contactgegevens:

## **TWELVE**

Twelve B.V. | Twelve Sports & Hospitality B.V. | Twelve Events B.V. | Twelve Venues B.V.

Herculesplein 313  
3584 AA Utrecht  
Nederland

Telefoon: 030 2767770 (Algemeen)  
030 2767770 (Sport)  
030 7601109 (Horeca)  
085 7606668 (Events)  
030 2307818 (Stadions)

E-mail: [info@twelve.eu](mailto:info@twelve.eu)  
[compliance@twelve.eu](mailto:compliance@twelve.eu)

KvK-nummer: 62394134  
BTW nummer: NL854800827B01

