

Privacyverklaring en cookiebeleid Juggler

Documentdatum: 19 juli 2026

Deze privacyverklaring en dit cookiebeleid beschrijven hoe **Thrilled Next Gen B.V.** (hierna "**Juggler**") persoonsgegevens verwerkt in verband met het gebruik van Juggler OPS, de website, de portal, de mobiele apps en aanverwante dienstverlening.

Juggler is statutair gevestigd te Vlijmen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82086605. Voor vragen over privacy kan contact worden opgenomen via support@juggler-ops.com.

1. Verwerkingsverantwoordelijke en rolverdeling

1.1 Juggler is verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens die zij verwerkt voor eigen doeleinden, waaronder accountbeheer, beveiliging, facturatie, communicatie, platformbeheer, support en naleving van wettelijke verplichtingen.

1.2 Voor persoonsgegevens die de klant zelf in Juggler OPS vastlegt, zoals gegevens over medewerkers, transacties, evenementen, exploitaties, producten en interne bedrijfsanalyses, is de klant in beginsel verwerkingsverantwoordelijke. Juggler verwerkt deze gegevens dan namens de klant als verwerker, op basis van de overeenkomst en de toepasselijke verwerkersovereenkomst.

1.3 Dit beleid is van toepassing op klanten, prospects, contactpersonen, gebruikers van de portal en mobiele apps, medewerkers of andere personen van wie klanten gegevens in Juggler OPS vastleggen, bezoekers van de website of documentatie en apparaten die met het platform communiceren.

2. Persoonsgegevens die Juggler verwerkt

2.1 Juggler verwerkt uitsluitend persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor de levering, beveiliging, ondersteuning en administratie van de dienstverlening of voor naleving van wettelijke verplichtingen.

2.2 **Account- en bedrijfsgegevens.** Juggler kan gegevens verwerken zoals naam, e-mailadres, telefoonnummer, taalvoorkeur, rol, accountstatus, bedrijfsnaam, adres, KvK-nummer, btw-nummer, facturatiegegevens en gegevens over gekoppelde apparaten.

2.3 **Gegevens in het platform.** Klanten kunnen in Juggler OPS operationele gegevens vastleggen, waaronder exploitatiegegevens, producten, ticketrollen, ritten, omzet, transacties, betaalgegevens, medewerkersnamen, rollen, evenementen, kosten, locaties en rapportages.

2.4 Vrije tekstvelden, supportberichten en logbestanden kunnen persoonsgegevens bevatten wanneer een gebruiker of apparaat die gegevens daarin opneemt. De klant is verantwoordelijk om niet meer persoonsgegevens in Juggler OPS te verwerken dan noodzakelijk is.

2.5 **Beveiligings- en gebruiksgegevens.** Voor beveiliging, foutanalyse en ondersteuning kan Juggler technische gegevens verwerken, zoals IP-adressen, apparaatgegevens, browsegegevens, tijdstippen van gebruik, loginpogingen, belangrijke accountacties, foutmeldingen en supportbestanden die klanten of gebruikers aanleveren.

2.6 **AI-chatgegevens.** Indien de AI-chatfunctie wordt gebruikt, kan Juggler de vraag, het antwoord, sessiegegevens en de bedrijfscontext verwerken die nodig is om de vraag te beantwoorden. Daarbij kan onder meer omzet-, event-, medewerker-, product- of betaalcontext worden gebruikt, voor zover dat noodzakelijk is voor de gevraagde functionaliteit.

2.7 **Face ID en Touch ID.** Juggler kan Face ID of Touch ID aanbieden als optionele, uitsluitend lokale appvergrendeling. Juggler verwerkt daarbij geen gezichts- of biometrische gegevens. De functie dient alleen om onbevoegde inzage in omzet- en operationele gegevens te voorkomen nadat de app inactief is geweest.

3. Doeleinden en grondslagen

3.1 Juggler verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

Doel	Voorbeelden	Grondslag
Account en toegang	inloggen, rollen, apparaatkoppeling en beveiligingscodes	uitvoering overeenkomst, gerechtvaardigd belang
Platformdiensten	ticketverkoop, kassaverwerking, analyses, rapportages en exporten	uitvoering overeenkomst
Klantadministratie	bedrijfsprofiel, facturen, abonnementen en contact	uitvoering overeenkomst, wettelijke verplichting
Beveiliging	controle op misbruik, logging, toegangsbeveiliging en fraudepreventie	gerechtvaardigd belang, wettelijke verplichting
Ondersteuning	diagnose, foutanalyse, herstel en klantondersteuning	uitvoering overeenkomst, gerechtvaardigd belang
Communicatie	serviceberichten, wachtwoordherstel, beveiligingscodes en operationele meldingen	uitvoering overeenkomst, gerechtvaardigd belang, toestemming waar vereist
AI-chat	beantwoorden van vragen over Juggler OPS-data en analyses	uitvoering overeenkomst, gerechtvaardigd belang
Compliance	bewaarplichten, rechtenverzoeken en incidentafhandeling	wettelijke verplichting, gerechtvaardigd belang

3.2 Juggler verkoopt persoonsgegevens niet aan derden en verstrekt persoonsgegevens niet aan derden voor eigen commerciële doeleinden van die derden. Persoonsgegevens worden uitsluitend gedeeld voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening, ondersteuning, beveiliging, administratie, naleving van wettelijke verplichtingen of wanneer daarvoor een andere geldige grondslag bestaat.

4. Cookies en vergelijkbare technieken

4.1 Juggler gebruikt functionele cookies, lokale opslag en vergelijkbare technieken die noodzakelijk zijn om de portal veilig en goed te laten werken. Deze technieken worden onder meer gebruikt om ingelogd te blijven, formulieren te beveiligen, een vertrouwde browser te onthouden en voorkeuren in de portal te bewaren.

4.2 Juggler kan diensten zoals Google reCAPTCHA gebruiken om login-, wachtwoord- en resetformulieren tegen misbruik te beschermen.

4.3 Voor functionele en noodzakelijke cookies is geen toestemming vereist. Indien Juggler in de toekomst analytische, advertentie- of trackingcookies gebruikt waarvoor toestemming vereist is, zal Juggler dit beleid aanpassen en waar nodig vooraf toestemming vragen.

5. Delen van persoonsgegevens

5.1 Juggler deelt persoonsgegevens alleen voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van het platform, ondersteuning, beveiliging, administratie of naleving van wettelijke verplichtingen.

5.2 Afhankelijk van de gebruikte functionaliteiten kunnen persoonsgegevens worden verwerkt door leveranciers voor onder meer hosting, databases, back-ups, logging, netwerkdiensten, e-mailverzending, facturatie, klantcommunicatie, beveiliging tegen misbruik, pushnotificaties, betaalverwerking, AI-chat, locatie-, weer-, kalender- en wisselkoersinformatie, professionele advisering of wettelijke verzoeken van bevoegde instanties. Voor transactionele e-mail gebruikt Juggler Brevo. Brevo verwerkt hiervoor de naam en het e-mailadres van de ontvanger, het onderwerp en de inhoud die noodzakelijk zijn om de e-mail te verzenden, en slaat deze gegevens binnen de Europese Unie op.

5.3 Met leveranciers die persoonsgegevens namens Juggler verwerken, maakt Juggler passende afspraken over beveiliging, vertrouwelijkheid en het toegestane gebruik van persoonsgegevens.

6. Doorgifte buiten de EER

6.1 Sommige leveranciers kunnen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerken, bijvoorbeeld bij internationale cloud- of API-diensten.

6.2 Indien persoonsgegevens buiten de EER worden verwerkt, treft Juggler passende waarborgen, zoals verwerkersafspraken, standaardcontractbepalingen of andere geldige doorgiftemechanismen.

7. Beveiliging

7.1 Juggler treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik, onbevoegde toegang en onrechtmatige verwerking.

7.2 Tot deze maatregelen behoren onder meer versleutelde verbindingen, persoonlijke accounts, toegangsrechten per rol, tweestapsverificatie voor gevoelige toegang, beveiliging tegen misbruik en ongeautoriseerde toegang, logging en monitoring van belangrijke beveiligings- en beheeracties, versleuteling of afscherming van gevoelige gegevens waar passend, scheiding van klantdata, beperkte toegang tot klantgegevens, back-ups, onderhoud en procedures voor incidentafhandeling.

7.3 Geen enkel systeem is volledig risicovrij. Vermoedelijke beveiligingsproblemen kunnen worden gemeld via support@juggler-ops.com.

8. Bewaartermijnen

8.1 Juggler bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze zijn verzameld, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht of noodzakelijk is.

8.2 In algemene zin geldt dat account- en gebruiksgegevens worden bewaard zolang het account of de overeenkomst actief is. Operationele klantdata wordt bewaard zolang de klant de dienst gebruikt of zolang dat nodig is voor ondersteuning, administratie of wettelijke verplichtingen.

8.3 Na beëindiging van de overeenkomst stelt Juggler klantgegevens gedurende een redelijke termijn, met een maximum van dertig (30) dagen, beschikbaar voor export. Daarna kan Juggler klantdata, waaronder omzetgegevens, transactiegegevens en operationele gegevens, binnen een redelijke termijn verwijderen of zodanig anonimiseren dat deze niet meer tot de klant, gebruikers of andere betrokkenen herleidbaar zijn, tenzij wettelijke verplichtingen anders vereisen.

Geanonimiseerde gegevens mogen door Juggler worden gebruikt voor statistische, analytische en productverbeteringsdoeleinden, mits deze gegevens niet herleidbaar zijn tot individuele klanten, gebruikers of betrokkenen. Juggler gebruikt geanonimiseerde gegevens niet om individuele klanten te profileren en verstrekt deze gegevens niet als herleidbare klantdata aan derden.

8.4 Voor administratieve basisgegevens die Juggler wettelijk moet bewaren, zoals factuur- en bedrijfsgegevens, geldt een fiscale bewaartermijn van 7 jaar. Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor fiscale administratie kunnen gedurende deze wettelijke bewaartermijn worden bewaard.

8.5 Beveiligingslogs, foutlogs en e-mailstatussen worden tijdelijk bewaard voor beveiliging, controle en ondersteuning. Supportbestanden worden bewaard zolang dat nodig is om het supportverzoek af te handelen of zolang een redelijke operationele bewaartermijn geldt.

8.6 Verwijderde gegevens kunnen tijdelijk aanwezig blijven in back-ups totdat deze volgens de reguliere back-upcyclus worden overschreven of verwijderd.

9. Rechten van betrokkenen

9.1 Betrokkenen hebben, afhankelijk van de situatie, recht op inzage, rectificatie, verwijdering, beperking van verwerking, overdraagbaarheid van gegevens, bezwaar tegen verwerking en intrekking van toestemming wanneer verwerking op toestemming is gebaseerd.

9.2 Verzoeken kunnen worden gestuurd naar support@juggler-ops.com. Juggler kan vragen om aanvullende informatie om de identiteit van de verzoeker te controleren. Juggler reageert in beginsel binnen één maand. Bij complexe verzoeken kan deze termijn overeenkomstig de AVG worden verlengd.

9.3 Indien het verzoek betrekking heeft op persoonsgegevens die een klant in Juggler OPS heeft ingevoerd, zoals medewerkers- of operationele data, kan het nodig zijn dat het verzoek via die klant wordt behandeld omdat de klant daarvoor verwerkingsverantwoordelijke is.

10. Klachten

10.1 Indien een betrokkene van mening is dat Juggler niet zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat, kan contact worden opgenomen via support@juggler-ops.com.

10.2 Betrokkenen hebben daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

11. Wijzigingen

11.1 Juggler kan deze privacyverklaring en dit cookiebeleid aanpassen wanneer de dienstverlening, wetgeving of werkwijze verandert.

11.2 De meest recente versie wordt gepubliceerd in de portal of op de website van Juggler.