

## Privacybeleid van Albert Heijn België

Dit is het Privacybeleid van Albert Heijn België NV en Albert Heijn B.V. ("Albert Heijn"). Dit Privacybeleid verschaft informatie over de gegevens die we verwerken van de gebruikers en klanten van onze Belgische Albert Heijn winkels, website, App en Online Reserveerservice. Wij vinden het belangrijk er voor te zorgen dat onze dienstverlening transparant, persoonlijk en betrouwbaar is. Wij zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op je persoonlijke wensen en behoeften. Hiervoor hebben wij soms ook gegevens over jou nodig. Albert Heijn gaat daarbij zorgvuldig om met je gegevens en zorgt ervoor dat elke verwerking van je gegevens voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

Dit Privacybeleid kan van tijd tot tijd wijzigen wanneer nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele Privacybeleid vind je altijd op [www.ah.be](http://www.ah.be). Albert Heijn raadt je aan dit privacybeleid geregeld te raadplegen, zodat je van deze wijzigingen op de hoogte bent. In het Privacybeleid wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

**Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 6 november 2020. We hebben ons privacybeleid aangepast:**

- om je te informeren over de persoonlijke bonusaanbiedingen die we je in de AH App in Mijn Bonus Box doen en welke gegevens we bij het activeren daarvan gebruiken (lees hier meer over in paragraaf 4.3.10 en 4.4.3.1);
- om een consistente benaming voor ons loyaliteitsprogramma binnen de gehele website, en dus ook het privacybeleid, te hanteren;

### 1. Toepassingsgebied

*Waar gaat dit privacybeleid over?*

Dit Privacybeleid is van toepassing op alle gegevens die Albert Heijn verzamelt en verwerkt van gebruikers en klanten van de Belgische Albert Heijnwinkels, website, App en online reserveerservice.

Op de websites van Albert Heijn tref je een aantal links aan naar websites van derden, zoals van onze leveranciers. Hoewel deze websites met zorg zijn geselecteerd, zijn wij niet verantwoordelijk voor verwerking van je persoonsgegevens via deze websites. Dit Privacybeleid is niet van toepassing op het gebruik van dergelijke websites.

### 2. Verantwoordelijke

*Wie is verantwoordelijk voor het gebruik van jouw gegevens?* Albert Heijn België NV, gevestigd aan de Bredabaan 1026, te 2900 Schoten, België (gekend in de kruispuntbank van de ondernemingen onder het

nummer 0830.512.812), is, samen met Albert Heijn B.V., gevestigd aan de Provincialeweg 11, te 1506 MA Zaandam, Nederland (KvK 35012085), de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit Privacybeleid.

### **3. Inhoudsopgave**

*Welke hoofdstukken zitten in dit privacybeleid?*

1. Toepassingsgebied

2. Verantwoordelijke

3. Inhoudsopgave

3.1. Opbouw van het privacybeleid

4. Gebruik en verzameling van gegevens

4.1 Als je jonger bent dan 16 jaar

4.2 Als je winkelt bij Albert Heijn

4.2.1. Een vraag stellen of een klacht indienen

4.2.2. Deelnemen aan een speciale actie

4.2.3. Camerabeveiliging

4.2.4. Terughaalacties

4.2.5. Deelnemen aan een klantenpanel

4.3 Als je gebruik maakt van onze websites en apps

4.3.1 Websites van Albert Heijn en AH apps (algemeen)

4.3.2. Je Mijn ah.be profiel

4.3.2.1 Centraal beheer van je gegevens voor gebruiksgemak

4.3.2. Profielen koppelen

4.3.3. Online boodschappen reserveren

4.3.3.1 Je online reservering af te kunnen handelen

4.3.3.2 Om de AH websites en AH Apps aan te passen

aan de hand van informatie over jouw aankopen en voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante afbeeldingen en advertenties

#### 4.3.3.3 Om je bepaalde functionaliteiten van de AH

Website en Apps te leveren, zoals snel recepten opzoeken uit Allerhande, makkelijk een boodschappenlijstje maken en deze (automatisch) op de loopvolgorde zetten

4.3.3.4 Om je snel informatie over je favoriete of dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel te laten zien met de functionaliteit 'Je favoriete winkel'

4.3.3.5 Om je de functionaliteit 'Winkelaankopen inzien' te bieden waarmee je eerdere online reservaties en offline aankopen kunt inzien zodat je gemakkelijker online boodschappenlijstjes kan opstellen en reservaties kan plaatsen

#### 4.3.4 AH App

4.3.4.1 Bonuskaart toevoegen aan je Mijn Ah.be profiel door middel van scan

4.3.4.2 Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst

4.3.4.3 Synchroniseren van boodschappenlijst en recepten

4.3.4.4 Winkelvinder

4.3.4.5 Je boodschappenlijstje automatisch op loopvolgorde zetten van de dichtstbijzijnde winkel (alleen voor Android)

4.3.4.6 Communicatie met Albert Heijn via AH App

4.3.4.7 Social media

4.3.4.8 Caching

4.3.4.9 Mijn Bonus Box

4.3.5 Elektronische nieuwsbrief, informatie en Aanbiedingen

4.3.5.1 Om je onze nieuwsbrief, informatie en

aanbiedingen toe te sturen

4.3.5.2 Om onderzoek te doen naar de effectiviteit van onze nieuwsbrief en direct marketing

4.4.1 De AH Bonuskaart

4.4.1.1 Om je Bonuskortingen te kunnen verstrekken

4.4.1.2 Om je de zelfscanservice met een handscanner of op je mobiel te leveren en te controleren of je alle producten in je boodschappenmand- of kar hebt gescand

4.4.1.3 Om onderzoek te doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen

4.4.1.4 Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn Ah.be profiel: om je de online Bonuskaart functionaliteiten te bieden (o.b.v. je eerdere aankopen)

4.4.1.5 Gebruik maken van de handscanner in de winkel

4.4.2 Extra Services bij je Bonuskaart

4.4.3 Mijn Albert Heijn

4.4.3.1 Om op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (persoonlijke) aanbiedingen, bedankjes, verjaardagsverrassingen, acties en relevante informatie te sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn en de website verder voor jou te personaliseren

4.4.4 Als je met ons communiceert via social media

4.4.4.1 De AH Website en AH Online Services delen via social media

4.4.4.2 Social media platforms

4.5 Als je toestemming geeft voor het gebruik van cookies

5. Doorgifte van gegevens

6. Beveiliging van gegevens

7. Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

### **3.1 Uitleg opbouw van dit privacybeleid**

#### *Hoe zit dit privacybeleid in elkaar?*

In dit Privacybeleid beschrijven we per dienst welke persoonlijke gegevens Albert Heijn van je verwerkt om je deze specifieke dienst te leveren en wat dat precies betekent.

#### ***Informatie over het Mijn Ah.be profiel***

Soms heb je voor een bepaalde dienst (zoals gebruikmaking van de online reserveerservice van Albert Heijn) een Mijn ah.be profiel nodig. In dat geval wordt dit, bijvoorbeeld, bij de paragraaf 4.3.3 "Online boodschappen reserveren" vermeld en wordt er verwezen naar paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel", met uitleg over welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoe lang we je gegevens daarvoor bewaren.

#### **Informatie over de Bonuskaart**

Voor andere diensten is een Bonuskaart nodig, bijvoorbeeld voor persoonlijke aanbiedingen. In dat geval wordt in paragraaf 4.4.3 "Mijn Albert Heijn" aangegeven dat je een Bonuskaart nodig hebt met daarbij telkens een link naar uitleg over welke gegevens we daarvoor verwerken en voor welke doeleinden we dat doen.

## **4. Gebruik en verzameling van gegevens**

#### *Welke gegevens gebruiken en verzamelen wij?*

De gegevens die Albert Heijn van jou krijgt verschillen, afhankelijk van je gebruik van onze diensten.

#### ***Waar vind ik wat?***

Als je alleen boodschappen in onze winkels doet, beschrijven we in paragraaf 4.2 "Als je winkelt bij Albert Heijn" hoe we je gegevens gebruiken. Als je ook gebruik maakt van onze websites en apps, kun je in paragraaf 4.3 "Als je gebruik maakt van onze websites en apps" lezen welke gegevens we nog meer gebruiken. In paragraaf 4.4 "Als je gebruik maakt van je Bonuskaart" geven we aan welke gegevens we ontvangen als je je Bonuskaart gebruikt en welke persoonlijke diensten we je daarmee kunnen aanbieden.

### **4.1 Als je jonger bent dan 16 jaar**

#### *Wat nu als je nog geen 16 bent?*

Als je jonger bent dan 16 jaar, mag je slechts persoonsgegevens aan Albert Heijn verstrekken als één van je ouders of een wettelijke vertegenwoordiger die dit privacybeleid heeft gelezen ons hiervoor namens jou toestemming geeft. Wij verzoeken je daarom geen gegevens aan ons te verstrekken wanneer je nog geen toestemming hebt gekregen. Wij informeren per dienst over de toepasselijke leeftijdsgrens. Sommige diensten (zoals online boodschappen reserveren of het Mijn Albert Heijn-programma) zijn niet toegankelijk voor jongeren die jonger zijn dan 18 jaar. Bij aanvraag van een Bonuskaart kunnen we je om een identiteitsbewijs vragen zodat we kunnen controleren of je jonger bent dan 16 jaar.

## **4.2 Als je winkelt bij Albert Heijn**

*Welke gegevens krijgen wij van je als je bij ons winkelt?*

Om te kunnen winkelen in een Albert Heijn winkel heb je geen Bonuskaart of registratie nodig. We hebben dan ook geen gegevens over je. In sommige gevallen kan het zijn dat Albert Heijn wel persoonsgegevens van je verwerkt:

### **4.2.1. Een vraag stellen of een klacht indienen**

### **4.2.2. Deelnemen aan een speciale actie**

### **4.2.3. Camerabeveiliging**

### **4.2.4. Terughaalacties**

### **4.2.5. Deelnemen aan een klantenpanel**

### **4.2.1 Een vraag stellen of een klacht indienen**

*Welke gegevens krijgen wij van je als je bij ons winkelt?*

Wanneer je bij de servicebalie van een Albert Heijn winkel een vraag stelt of een klacht indient of wanneer je telefonisch, per e-mail, via sociale media of per post contact opneemt met de AH klantenservice, kunnen wij je contactgegevens opslaan voor het afhandelen van je vraag of klacht en je eventueel ook later te benaderen met aanvullende informatie. We zien de behandeling van vragen en klachten door een goede klantenservice als onderdeel van onze dienstverlening als supermarkt, en gebruiken deze persoonsgegevens alleen voor dit doel. Je persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezighouden met de afhandeling van je vraag of klacht, maar worden ook zichtbaar gemaakt voor andere medewerkers van de AH klantenservice als je ons nogmaals met bekende contactgegevens benadert. Dan kunnen we je tenminste meteen herkennen, en hoef je alles niet meerdere keren uit te leggen.

Daarnaast wil Albert Heijn haar diensten continu verbeteren, waarvoor we jou om terugkoppeling kunnen vragen. Met die informatie kunnen we bijvoorbeeld onze winkels, websites en apps beter inrichten en eventuele aanpassingen of reparaties doorvoeren. Van tijd tot tijd kunnen we daarom vragen stellen naar jouw ervaring bij het gebruik van onze diensten, bijvoorbeeld tijdens of na het doen van boodschappen of plaatsen van een reservering. Je beslist zelf of en welke informatie je daarbij aan ons wenst te geven over jouw ervaring, zodat ons belang om informatie te verzamelen om onze diensten te verbeteren niet zwaarder gaat wegen dan jouw recht op privacy. Wij koppelen jouw terugkoppeling aan andere informatie die we over jou hebben, zoals over jouw boodschappen of reservering, het apparaat waarmee je reserveerde, en het tijdstip van je reservering om onderzoek te doen hoe wij de diensten kunnen verbeteren. Als we nog aanvullende informatie voor je hebben kunnen wij nog op een later tijdstip contact met je opnemen om te reageren op je terugkoppeling. Wanneer je jouw contactgegevens opgeeft bij je terugkoppeling over een winkel van een franchisenemer, geven wij je contactgegevens aan die franchisenemer door.

### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Om je vraag, klacht, of terugkoppeling te kunnen registreren, noteren we deze in onze klantenservice-databank tezamen met de contactgegevens waarmee je ons benadert, zoals jouw telefoonnummer, e-mailadres of social media-account. We kunnen je ook vragen om andere contactgegevens zoals je naam, adres, woonplaats, geslacht, telefoonnummer en/of e-mailadres. Als je een vraag of klacht hebt over je Bonuskaart dan kunnen we ook je Bonuskaartnummer vragen. Lees meer over wat er gebeurt als je je Bonuskaartnummer opgeeft aan de AH klantenservice onder paragraaf 4.4 "Als je gebruik maakt van je Bonuskaart".

### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?***

Wij bewaren vragen, klachten en je contactgegevens niet langer dan 2 jaar, tenzij de aard van de vraag of klacht ons noodzaakt om deze langer te bewaren.

Als je aan ons terugkoppelt hoe jij onze diensten hebt ervaren, dan bewaren we jouw terugkoppeling gedurende de periode die wij nodig hebben om eventuele aanpassingen in onze systemen door te voeren en eventueel jou te informeren over hoe we jouw terugkoppeling hebben verwerkt, een periode niet langer dan 27 maanden. Daarna verwijderen wij deze informatie.

### ***4.2.2 Deelnemen aan een speciale actie***

Albert Heijn biedt regelmatig speciale acties aan waar je aan deel kunt nemen, zoals spaaracties, prijsvragen of promotionele kansspelen. In sommige gevallen zullen wij je vragen een registratieformulier uit een folder, advertentie of website in te vullen om mee te kunnen doen. We vragen jou om deze gegevens omdat we ze nodig hebben om de actie te organiseren, zodat we je op de hoogte kunnen brengen als je wint. In sommige gevallen organiseren we deze winacties ook in samenwerking met een ander bedrijf. Als dit zo is, ontvangen deze bedrijven mogelijk ook jouw gegevens, maar alleen als dit is aangegeven in de voorwaarden van de actie.

### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Wanneer je deelneemt aan een speciale actie dan verwerkt Albert Heijn de door jou opgegeven contactgegevens zoals je naam, leeftijd, adres, woonplaats en/of e-mailadres om je deelname te registreren en/of te bevestigen, om te bepalen of je voldoet aan de promotievoorwaarden en om de eventueel toegekende prijzen en voordelen aan jou toe te sturen. Afhankelijk van de speciale actie verwerken we ook informatie over je deelname zoals je scores, inzendingen of spaarsaldo.

### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?***

Wij bewaren inschrijvingen en informatie over je deelname nog na afloop van de actie om prijzen uit te kunnen delen en vragen over de actie te kunnen beantwoorden. Hoe lang de bewaartermijn is communiceren wij per actie.

### ***4.2.3 Camerabeveiliging***

Wij beveiligen ter bescherming van onze werknemers, klanten en eigendommen onze winkels met camera's. Deze camera's zijn duidelijk zichtbaar geplaatst en bij betreding van één van onze winkels word je op de aanwezigheid van cameratoezicht geattendeerd. Wij vinden het een belangrijk en gerechtvaardigd belang dat we een veilige winkel hebben voor onze klanten en medewerkers, en hebben



ons camerasysteem en bijbehorende proces zo ingericht dat dit zo min mogelijk impact heeft op jouw privacy.

#### ***Hoe lang bewaren wij videobeelden?***

Wij bewaren videobeelden die wij registreren met onze beveiligingscamera's niet langer dan 14 dagen, tenzij er goede redenen zijn om de beelden langer te bewaren (bijvoorbeeld wanneer deze van belang zijn voor een politieonderzoek). Daarna verwijderen wij deze beelden.

#### ***4.2.4 Terughaalacties***

Wanneer er onverhoopt iets mis is met een product dat wij hebben verkocht en wij dit product willen terugroepen (terugroepactie), dan kunnen wij naast het plaatsen van persberichten op onze websites en in de landelijke dagbladen, in het belang van je welzijn ook rechtstreeks contact met je opnemen, uiteraard indien wij over je contactgegevens uit andere hoofde beschikken. Dit hoort bij onze dienstverlening als supermarkt.

#### ***4.2.5 Deelnemen aan een klantenpanel***

Albert Heijn doet regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van haar klanten over haar winkels, websites en andere producten en diensten. Hiervoor maakt Albert Heijn gebruik van klantenpanels. Als je hiervoor hebt aangemeld, sturen we je een paar keer per jaar een uitnodiging om je mening te geven over een bepaalde winkel, website, product of dienst van Albert Heijn. Hiervoor verwerken we je contactgegevens. Per uitnodiging kun je zelf beslissen of je mee wilt doen of niet. Als je geen uitnodigingen meer wilt ontvangen, klik je op de link in de uitnodiging en daarna op "schrijf mij uit". Je gegevens worden dan verwijderd en je ontvangt geen uitnodigingen meer voor het onderzoek.

#### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Voor het versturen van uitnodigingen tot deelname aan een klantenpanel verwerken wij gegevens zoals je klantenpanelaanmelding, e-mailadres, postcode, geboortedatum, Bonuskaartnummer, favoriete AH Winkel en de door jou ingevulde antwoorden.

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren je klantenpanelaanmelding en je contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat je aangeeft dat je niet meer wilt meedoen met het klantenpanel.

#### ***4.3 Als je gebruik maakt van onze websites en apps***

##### ***Welke gegevens krijgen wij van je als je gebruik maakt van onze websites en apps?***

Albert Heijn biedt een aantal websites en apps aan, waaronder:

- de websites van Albert Heijn, zoals [www.ah.be](http://www.ah.be) ("AH Website") waar je ook online kunt reserveren, en
- een aantal apps ("AH Apps") zoals de persoonlijke boodschappenhulp Albert Heijn App ("AH App"),

Ook kun je je inschrijven voor nieuwsbrieven van Albert Heijn.

We hebben hieronder per dienst opgeschreven welke gegevens we van jou nodig hebben om de betreffende dienst te leveren. Zodra je stopt met het gebruik van de dienst, stoppen wij in beginsel met het gebruik van jouw gegevens.

#### **4.3.1 Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)**

##### **Welke gegevens verzamelen en gebruiken we als je van onze websites en apps gebruik maakt?**

Wanneer je de websites van Albert Heijn bezoekt of de AH Apps gebruikt, verwerken wij een aantal gegevens van je (zoals je IP-adres en jouw gebruik van de online diensten) om de functionaliteiten van deze online diensten te bieden en deze technisch te beheren. Wij gebruiken een deel van de verzamelde gegevens ook om onze online diensten zoals de websites van Albert Heijn en de AH Apps aan te passen en te personaliseren, zodat deze beter aansluiten bij jouw gedrag. Zo kunnen we de AH Website of de AH Apps aanpassen aan jouw online surf-, zoek-, en koopgedrag, als we hierover gegevens van jou ontvangen hebben.

Daarnaast wordt een deel van deze gegevens geanalyseerd en de resultaten worden gebruikt voor segmentatie ten behoeve van het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties van of door Albert Heijn.

##### **Wat houdt dit doel in?**

Deze gegevens hebben we ten eerste nodig om de functionaliteit van de websites van Albert Heijn en de AH Apps te bieden. Met deze gegevens zijn onze website- en appbeheerders in staat de websites van Albert Heijn en de AH Apps te beheren, bijvoorbeeld voor het oplossen van technische storingen of het verbeteren van de beschikbaarheid of het gebruiksgemak.

Albert Heijn gebruikt de gegevens ten tweede om de websites van Albert Heijn en de AH Apps aan te passen aan jouw online surf-, zoek-, en reserveergedrag, zodat we jou persoonlijker en relevanter kunnen benaderen. Dit betekent bijvoorbeeld dat we de volgorde van getoonde producten kunnen verbeteren voor gemakkelijkere vindbaarheid van producten waarvan wij denken dat ze voor jou relevanter zijn, de plaatsing of zichtbaarheid van bepaalde aanbiedingen op de websites van Albert Heijn of de AH Apps kunnen wijzigen, en bepaalde pagina's of diensten anders kunnen inrichten, eventueel gebaseerd op andere informatie als jij die hebt opgegeven in je Mijn ah.nl, zoals voorkeuren en interesses profiel (lees hier meer over in paragraaf 4.3.2. "Je Mijn ah.nl profiel"). We doen dit door de informatie over jouw online surf-, zoek-, en reserveergedrag te analyseren, segmenten (groepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben) op te bouwen en om jou in één of meer segmenten te plaatsen. Deze segmenten worden door Albert Heijn gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties van Albert Heijn zelf op de websites van Albert Heijn en AH Apps, en via websites van derden. De segmenten kunnen ook gebruikt worden voor campagnes van derden op de websites van Albert Heijn en/of in de AH Apps. Deze personalisatie zie je bijvoorbeeld terug in de schikking van de producten op de zoekresultatenpagina, in de op de homepage getoonde advertenties en aanbiedingen, en onze herinnering aan bepaalde producten nét voor het afrekenen. De logica achter deze vormen van personalisatie verschilt per gebruikte vorm van personalisatie. Zo kijken we bijvoorbeeld welke producten je al een tijdje niet hebt gekocht maar eerder wel regelmatig in jouw mandje zaten, welke producten jij niet bestelt maar wel vaak worden gekocht door klanten die veel andere producten die jij koopt bestellen, en welke producten voldoen aan dezelfde kenmerken als andere producten die jij regelmatig bestelt. Albert Heijn gebruikt alleen informatie voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties als jij daar toestemming voor hebt gegeven. Om deze informatie te verzamelen en om het gebruik van de AH Websites en AH Apps aangenamer te maken worden cookies

gebruikt. We plaatsen deze cookies alleen als jij hiervoor toestemming geeft. Lees meer over het gebruik van cookies in het [Cookiebeleid](#) van Albert Heijn.

De gegevens worden ten derde door Albert Heijn gekoppeld aan eventuele aanvullende informatie die Albert Heijn van jou heeft ontvangen, bijvoorbeeld door jouw gebruik van jouw Mijn ah.be profiel (lees hier meer over in paragraaf 4.3.2. "Je Mijn ah.be profiel"), of aan de hand van de terugkoppeling die we van jou hebben ontvangen (lees hier meer over in paragraaf 4.2.1 "Een vraag stellen of een klacht indienen". De koppeling van deze informatie maakt het voor Albert Heijn mogelijk om haar website en communicatie, en de getoonde aanbiedingen en advertenties nog relevanter en persoonlijker te maken.

#### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Wij verwerken hiervoor gegevens zoals het IP-adres van je computer, tablet smartphone, smartwatch of tablet, de unieke identifiers van op deze devices geplaatste cookies, de bezochte web- of app-pagina's, de internetbrowser waarmee je surft, de duur van een bezoek/sessie, vorige/volgende bezochte sites en daarop geziene advertenties, jouw gebruik van de web- of app-pagina's (zoals product interacties, zoekopdrachten, promotie interacties en stappen in de bestelflow), online transactie data (lees meer daarover in paragraaf 4.3.7.1 "Inzien eerdere online aankopen en aankopen in de AH winkels, "Om je de functionaliteit 'Winkelaankopen' te bieden waarmee je eerdere online en offline aankopen kunt inzien zodat je gemakkelijker online boodschappenlijstjes kan opstellen en bestellingen kan plaatsen"), en voorkeuren en interesses als jij die hebt opgegeven in je Mijn ah.be profiel (lees hier meer over in paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)").

#### **Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?**

Wij bewaren deze gegevens voor dit doel maximaal 27 maanden.

#### **4.3.2 Je Mijn Ah.be profiel**

##### ***Wat kun je met je eigen profiel op Ah.be?***

Je Mijn ah.be profiel kun je aanmaken via de AH Website of via de AH App.

Met een Mijn ah.be profiel kun je gebruik maken van verschillende functionaliteiten zoals het maken van online boodschappenlijstjes en inzien van je online reservaties en winkelaankopen. Met je Mijn ah.be profiel kun je je verder aanmelden voor de Online Reserveerservice van Albert Heijn, de nieuwsbrieven, de functionaliteit Profielen koppelen en het Mijn Albert Heijn-programma van Albert Heijn.

Met je Mijn Ah.be profiel heb je:

##### **4.3.2.1 Centraal beheer van je gegevens voor gebruiksgemak**

##### **4.3.2.2 Profielen koppelen**

#### **4.3.2.1 Centraal beheer van je gegevens voor gebruiksgemak**

De gegevens die je opgeeft bij je aanmelding voor de diverse diensten worden telkens opgeslagen in je Mijn ah.be profiel. Deze gegevens kun je centraal inzien en beheren via je Mijn ah.be profiel onder "Mijn gegevens". Heb je gegevens eerder elders ingevoerd, dan worden deze vooringevuld op het moment dat je je voor andere online diensten aanmeldt.

Dit betekent dat alle gegevens die je online bij ons hebt opgegeven op één plek kunt inzien via je Mijn ah.be profiel onder "Mijn gegevens". Je kunt deze gegevens daar ook wijzigen. Als je gegevens eenmaal voor een bepaalde dienst hebt opgegeven, en je je vervolgens aanmeldt voor een andere dienst waarvoor dezelfde gegevens nodig zijn, hoeft je die gegevens niet nogmaals in te vullen maar worden die daar vooringevuld. Als je gegevens onjuist zijn, kun je ze bij aanmelding voor een andere dienst wijzigen of in je Mijn ah.be profiel onder "Mijn gegevens". De wijzigingen worden dan automatisch voor alle diensten doorgevoerd.

Als je via de AH App een Mijn ah.be profiel opent, kun je optioneel ook je Bonuskaartnummer opgeven. Wanneer je een Mijn ah.be profiel opent en gebruikt, verwerken wij je gegevens om je Mijn ah.be profiel te kunnen aanmaken en de functionaliteiten van Mijn ah.be te kunnen leveren.

#### ***Wat houdt dit doel in?***

Om je Mijn ah.be profiel te kunnen aanmaken en de functionaliteiten te kunnen leveren, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens van je, waaronder je e-mailadres en wachtwoord. Hierdoor kun je gebruik blijven maken van je Mijn ah.be profiel en zorgen wij ervoor dat je veilig kunt inloggen. Wij gaan in dit verband ook na of je hetzelfde e-mailadres al hebt gebruikt voor een Mijn ah.nl profiel op onze Nederlandse website (ah.nl) aangezien het niet mogelijk is om hetzelfde e-mailadres te gebruiken voor een Mijn ah profiel op ah.be en op ah.nl. Met een Mijn ah.be profiel kun je gebruik maken van onze online functionaliteiten, zoals online boodschappenlijstjes bewaren, en kun je je aan- en afmelden voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven. Je kunt je gegevens in je Mijn ah.be profiel zelf wijzigen of verwijderen en daar ook je instellingen voor online diensten en nieuwsbrieven wijzigen.

#### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Voor het openen van je Mijn ah.be profiel verwerken wij persoonsgegevens zoals je e-mailadres en wachtwoord. Afhankelijk van welke functionaliteiten je gebruikt, slaan wij de volgende gegevens voor je op: je vaste AH winkel, je online boodschappenlijstje, en je aan- en afmeldingen voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven binnen Mijn ah.be.

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren deze gegevens in principe totdat je aangeeft dat je je gegevens wijzigt of verwijdert of tot als je je Mijn ah.be profiel sluit. Je kunt je gegevens in je Mijn ah.be profiel zelf wijzigen of verwijderen en daar ook je instellingen voor diensten en nieuwsbrieven wijzigen. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Mijn ah.be profiel, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd.

Lees meer over het doen van verzoeken om inzage, correctie en verwijdering in paragraaf 7 "Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering?".

#### **4.3.2.2 Profielen koppelen**

Met de dienst "Profielen koppelen" kun je samen met maximaal één andere gebruiker elkaars eerdere online reservaties en aankopen in de AH winkels inzien, en samen gebruik kunnen maken de verschillende onderdelen van Mijn Albert Heijn (als jullie allebei het betreffende onderdeel aan hebben staan).

Je kunt een andere gebruiker uitnodigen voor het koppelen van een profiel via de tegel "Profielen koppelen" in je dashboard. Je kunt alleen andere gebruikers uitnodigen van wie je het e-mailadres kent. Het is niet nodig dat de andere gebruiker al een Mijn ah.be profiel heeft; deze kan na uitnodiging door de ander aangemaakt worden. Als de andere gebruiker al wel een Mijn ah.be profiel heeft, dan is het van belang dat je het emailadres opgeeft waarmee de andere gebruiker zijn of haar Mijn ah.be profiel heeft aangemaakt. Nadat je het e-mailadres hebt opgegeven, zal Albert Heijn een uitnodiging sturen. De profielen worden pas gekoppeld nadat de andere gebruiker in zijn of haar Mijn ah.be profiel is ingelogd en de uitnodiging heeft geaccepteerd.

Als de profielen gekoppeld zijn, kun je:

##### **4.3.2.4.1 Inzien eerdere online reservaties en aankopen in de AH winkels**

##### **4.3.2.4.2 Mijn Albert Heijn koppelen**

#### **4.3.2.4.1 Inzien eerdere online reservaties en aankopen in de AH winkels**

Wanneer jij gebruik maakt van de functionaliteit waarmee je je eerdere online reservaties en winkelaankopen kunt inzien (lees meer onder paragraaf 4.3.3 "Online boodschappen reserveren"), dan heeft de ander ook inzage in jouw eerdere online reservaties en winkelaankopen.

##### **Wat houdt dit doel in?**

Wanneer je je hebt aangemeld voor online reserveren bij de Online Reserveerservice van Albert Heijn, dan heeft de andere gebruiker, na het koppelen van profielen, inzage in jouw eerdere reservaties via de Online Reserveerservice van Albert Heijn. Wanneer je gebruik maakt van de functionaliteit waarmee je de winkelaankopen in de fysieke AH winkels van de laatste 90 dagen kunt inzien (in je dashboard onder de tegel "Winkelaankopen inzien"), dan heeft de andere gebruiker inzage in jouw eerdere winkelaankopen in de fysieke AH winkels. Lees meer onder paragraaf 4.3.3 "Online boodschappen reserveren" en onder paragraaf 4.4.1 "De AH Bonuskaart". De inzage in deze functionaliteiten door de andere gebruiker is, bij gekoppelde profielen, automatisch als jij deze functionaliteiten hebt aanstaan.

##### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor de koppeling van je profiel houden wij bij wie je een uitnodiging stuurt en óf, en zo ja wanneer, deze gebruiker jouw uitnodiging accepteert.

##### **Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?**

Wij bewaren je koppeling in principe totdat je aangeeft dat je niet wilt dat de andere gebruiker nog inzage heeft in jouw eerdere reservaties en winkelaankopen. In dat geval, kun je óf jullie profielen ontkoppelen, óf je afmelden voor de Online Reserveerservice van Albert Heijn en Winkelaankopen inzien. Wij zullen dan de inzage over en weer in eerdere reservaties en winkelaankopen per direct stopzetten. We zorgen ervoor dat de gegevens omtrent de koppeling binnen twee weken uit onze databases worden verwijderd. Lees meer over het doen van verzoeken om inzage, correctie en verwijdering in paragraaf 7 "Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering?".

#### **4.3.2.4.2 Mijn Albert Heijn koppelen**

Wanneer jij en de andere gebruiker allebei zijn aangemeld voor het Mijn Albert Heijn-programma, dan worden jullie gezamenlijke onderdelen van het Mijn Albert Heijn-programma gekoppeld.

##### **Wat houdt dit doel in?**

Dit betekent dat persoonlijke aanbiedingen en bedankjes onder het Mijn Albert Heijn-programma zullen worden gebaseerd op de gegevens van winkelaankopen en online reservaties en de websitebezoekgegevens van zowel jou als degene met wie je je profiel hebt gekoppeld. Daarnaast kunnen de persoonlijke aanbiedingen, bedankjes en verjaardagsverrassingen worden opgehaald met zowel jouw Bonuskaart als de Bonuskaart van degene met wie je je profiel hebt gekoppeld. De onderdelen van het Mijn Albert Heijn-programma worden alleen gekoppeld voor zover jullie allebei het betreffende onderdeel hebben aanstaan. Bijvoorbeeld, als jij het onderdeel "bedankjes" hebt uitstaan, dan worden de bedankjes van degene met wie je je profiel hebt gekoppeld alleen gedaan op basis zijn of haar gegevens over winkelaankopen en online reservaties en websitebezoekgegevens, en kan jij deze bedankjes niet met jouw Bonuskaart ophalen. Lees meer over het Mijn Albert Heijn-programma onder

paragraaf 4.4.3 "Mijn Albert Heijn". De koppeling van profielen heeft alleen effect voor de gegevens waarover analyses plaatsvinden. Jullie krijgen geen inzage over en weer in elkaars gegevens (tenzij jullie eerdere reservaties via de Online Reserveerservice en winkelaankopen bij fysieke AH winkels hebben aangezet). Als je niet wilt dat de onderdelen van het Mijn Albert Heijn-programma worden gekoppeld dan kun je óf jullie profielen ontkoppelen, óf je afmelden voor (de betreffende onderdelen) van het Mijn Albert Heijn-programma.

#### **Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Voor de koppeling van je profiel houden wij bij wie je een uitnodiging stuurt en óf, en zo ja wanneer, deze gebruiker jouw uitnodiging accepteert.

#### **Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?**

Wij bewaren je koppeling in principe totdat je aangeeft dat je je profiel wilt ontkoppelen. Je kunt je profiel op elk moment ontkoppelen door je op [www.ah.be/mijn](http://www.ah.be/mijn) onder de tegel "Profielen koppelen" af te melden. We zorgen ervoor dat de gegevens omtrent de koppeling binnen twee weken uit onze databases worden verwijderd. Lees meer over het doen van verzoeken om inzage, correctie en verwijdering in paragraaf 7 "Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering?". Analyses over gegevens van winkelaankopen en online reservaties en websitebezoekgegevens zullen vanaf dat moment dan weer gescheiden plaatsvinden. Het kan tot maximaal 2 maanden duren voordat deze scheiding effect heeft voor wat betreft de persoonlijke aanbiedingen en bedankjes die je ontvangt.

#### **4.3.3 Online boodschappen reserveren**

Via de AH Website en Apps van Albert Heijn kun je snel en eenvoudig boodschappen reserveren en laten thuisbezorgen of ophalen bij een AH pick-up point. In uitzonderlijke omstandigheden kan Albert Heijn je Mijn ah.be profiel uitsluiten van online reserveren, bijvoorbeeld in geval van fraude.

Wanneer je een Mijn ah.be profiel opent, kunnen we je vanaf dat moment aanbiedingen of informatie over winkelen, producten en diensten bij Albert Heijn sturen. We kunnen je gegevens ook gebruiken om je aanbiedingen en informatie over winkelen, producten en diensten van Albert Heijn op social media te laten zien. Lees hierover meer in paragraaf 4.3.5 "Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen".

Wanneer je een Mijn Ah.be profiel opent, verwerken wij je gegevens om:

##### **4.3.3.1 Je online reservering af te kunnen handelen**

**4.3.3.2 Om de AH Website en AH Apps aan te passen aan de hand van informatie over jouw reservaties en voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties**

**4.3.3.3 Om je bepaalde functionaliteiten van de AH Website en de Albert Heijn app te leveren, zoals snel recepten opzoeken uit de Allerhande, makkelijk een boodschappenlijstje maken en deze (automatisch) op loopvolgorde zetten**

**4.3.3.4 Om je snel informatie over je favoriete of dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel te laten zien met de functionaliteit 'Je favoriete winkel'**



#### **4.3.3.5 Om je de functionaliteit 'Winkelaankopen inzien' te bieden waarmee je eerdere online reservaties en offline aankopen kunt inzien zodat je gemakkelijker online boodschappenlijstjes kan opstellen en reservaties kan plaatsen**

##### **4.3.3.1 Je online reservering af te kunnen handelen**

###### ***Wat houdt dit doel in?***

Als je online boodschappen wilt reserveren en deze wilt laten thuisbezorgen of wilt afhalen bij een pick-up point vragen wij je aan te melden voor een Mijn ah.be profiel via de AH Website of via de AH App.

Voor je aanmelding voor online reserveren verwerken wij je persoonsgegevens zoals adres- en woonplaatsgegevens, e-mailadres (om je aanbiedingen of informatie over winkelen, producten en diensten bij Albert Heijn te sturen), om je reservering te bevestigen en met je te kunnen communiceren over je reservering (zoals het tijdstip van aflevering, de inhoud van je reservering of de bereikbaarheid en beschikbaarheid van een pick-up point), geboortedatum (om te kunnen controleren of je oud genoeg bent om alcohol te reserveren) en telefoonnummer.

Albert Heijn verwerkt een eventueel opgegeven Bonuskaartnummer en de reservatiegegevens van dit Bonuskaartnummer verder voor statistisch onderzoek naar trends in het reservatiegedrag van onze klanten. De resultaten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar tot individuele klanten. Lees meer hierover in paragraaf 4.4.1.3 "Om onderzoek te doen naar trends in het reservatiegedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen" onder paragraaf 4.4.1 "De AH Bonuskaart".

Lees meer over de nieuwsbrief in paragraaf 4.3.5 "Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen".

###### ***Jouw keuze; opgeven nummer Bonuskaart***

Als je het nummer van je Bonuskaart opgeeft in je Mijn ah.be profiel, heb je ook bij online reserveren recht op Bonuskorting. Ter verificatie van je Bonuskaart wordt gecheckt of het Bonuskaartnummer bekend is in ons systeem. Lees meer over de Bonuskaart in paragraaf 4.4.1 "De AH Bonuskaart" onder paragraaf 4.4 "Als je gebruik maakt van je Bonuskaart onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

Indien jij in je Mijn ah.be profiel het nummer van je Bonuskaart opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.be profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) functionaliteiten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.be profiel in paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

Let op: Indien je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel, wordt je Bonuskaartnummer gekoppeld aan je naam en adresgegevens. Je naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je reservering en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je reservering. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor specifiek hebt ingeschreven).

### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Om je reservering te kunnen bezorgen, verwerken wij de volgende gegevens: de geplaatste reservering en de instructies die je aan ons geeft voor bezorging, betaling en (verzilverde) kortingscodes, ontvangen korting, gekozen pick-up point en zakelijke informatie als je een zakelijke klant bent (zoals nummer kruispuntbank van ondernemingen, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer), eventueel voor het Bezorgbundel-abonnement opgegeven rekeningnummer en Bonuskaartnummer.

Wij verwerken het Bonuskaartnummer om na te gaan of je Bonuskaart een geldige Bonuskaart is. Voor het verstrekken van Bonuskorting hoeven wij geen aankoopgegevens te verwerken.

Albert Heijn verwerkt het Bonuskaartnummer en de aankoopgegevens van dit Bonuskaartnummer verder voor statistisch onderzoek naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten. De resultaten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar tot individuele klanten. Lees meer hierover in paragraaf 4.4.1.3 "Om onderzoek te doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen" onder paragraaf 4.4 "Als je gebruik maakt van je Bonuskaart".

### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren de gegevens van je aanmelding voor een Mijn ah.be profiel zolang je deze aanmelding aanhoudt. Wij bewaren je reserveergegevens niet langer dan 27 maanden, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld. Als je het nummer van je Bonuskaart opgeeft worden deze gekoppeld aan je Mijn ah.be profiel, totdat je deze nummers verwijdert uit je Mijn ah.be profiel. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Mijn ah.be profiel, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd, tenzij je nog onbetaalde reserveringen hebt.

### **4.3.3.2 Om de AH Website en AH Apps aan te passen aan de hand van informatie over jouw reservaties en voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties**

#### ***Wat houdt dit doel in?***

Albert Heijn kan de AH Website en AH Apps voor jou personaliseren en relevanter maken door jouw online reserveringen te gebruiken. We kunnen je dan bijvoorbeeld andere producten aanraden waarvan we denken dat ze voor jou relevant zijn, of die vaak in combinatie worden gereserveerd met andere producten in jouw winkelmandje. Ook zouden we je erop kunnen wijzen als we denken dat je een product wat je normaal wel reserveert, ditmaal lijkt te vergeten.

Daarnaast worden de gegevens over jouw online reserveringen ook gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)". Gegevens over jouw reserveringen met jouw Bonuskaart in een Albert Heijn winkel kunnen ook gebruikt worden voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties, maar alleen als jouw Bonuskaart geactiveerd is voor Mijn Albert Heijn (lees hier meer over in paragraaf 4.4.3 "Mijn Albert Heijn" onder paragraaf 4.4 "Als je gebruik maakt van je Bonuskaart").

### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Albert Heijn gebruikt de informatie over jouw eerdere reserveringen om de AH Website en AH Apps aan te passen, zoals gegevens over welke producten je reserveert, het aantal exemplaren dat je van een product kocht, en de regelmaat waarmee je bepaalde producten reserveert. We kunnen deze gegevens combineren met andere gegevens die we over jou ontvingen (lees meer hierover in paragraaf 4.3.1 “Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)”).

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren deze gegevens maximaal 27 maanden nadat je de laatste keer van deze functionaliteit op de AH Website of de AH App gebruik hebt gemaakt.

#### **4.3.3.3 Om je bepaalde functionaliteiten van de AH Website en de AH App te leveren, zoals snel recepten opzoeken uit de Allerhande, makkelijk een boodschappenlijstje maken en deze (automatisch) op loopvolgorde zetten**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Via de AH Website en via de AH App op je smartphone, smartwatch of tablet kun je naast online boodschappen reserveren ook onder meer snel recepten uit de Allerhande opzoeken, een boodschappenlijstje maken en deze op loopvolgorde zetten van de Albert Heijn winkel waar jij je inkopen doet. Dit kan door je favoriete winkel op te geven binnen je Mijn ah.be profiel of door binnen de AH App applicatie op je smartphone, smartwatch of tablet de optie "automatische looproute" aan te vinken.

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Afhankelijk van welke functionaliteiten je gebruik maakt, verwerken wij je gegevens zoals je favoriete Albert Heijn winkel, je boodschappenlijstje, de loopvolgorde van je boodschappenlijstje, in welke Albert Heijn winkel je aan het winkelen bent en je favoriete recepten.

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren deze gegevens maximaal 27 maanden nadat je de laatste keer van deze functionaliteit op de AH Website of via de AH App gebruik hebt gemaakt.

#### **4.3.3.4 Om je snel informatie over je favoriete of dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel te laten zien met de functionaliteit ‘Je favoriete winkel’**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Als je de functionaliteit ‘Je favoriete winkel’ in je Mijn ah.be profiel aanzet, kunnen we je in een oogopslag handige informatie over deze winkel laten zien, zoals de openingstijden, het adres, een kaart van de omgeving, en het telefoonnummer. We kunnen je hier ook laten zien met een kaart of op basis van een door jouw opgegeven adres welke winkels nog meer in de buurt zitten.

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

We leggen vast welke winkel jouw favoriete winkel is, of kunnen een door jouw opgegeven adres gebruiken om aan te geven welke winkels het dichtst in de buurt zitten.

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

We bewaren deze gegevens in beginsel onbeperkt, totdat je deze gegevens of je gehele Mijn ah.be profiel sluit.

#### **4.3.3.5 Om je de functionaliteit 'Winkelaankopen inzien' te bieden waarmee je eerdere online reservaties en offline aankopen kunt inzien zodat je gemakkelijker online boodschappenlijstjes kan opstellen en reservaties kan plaatsen**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Op de AH Website kunnen we je op twee manieren inzicht geven in je eerdere online reservaties en winkelaankopen, waardoor je gemakkelijk online boodschappenlijstjes kan samenstellen en nieuwe reservaties kan plaatsen:

Als je online boodschappen reserveert, tonen we de laatste 25 reservaties die je eerder via de Online Reserveerservice bij ons hebt geplaatst en kan je doorklikken naar de artikelen van een reservatie. Je kunt je gegevens sorteren op "meest recent" of "favoriet".

Je kunt er ook voor kiezen je Bonuskaartnummer op te geven als je online boodschappen reserveert. Je kunt dan gebruik maken van de functionaliteit waarmee jij via de AH Website je winkelaankopen in de fysieke AH winkels van de laatste 90 dagen kunt inzien onder de knop "Winkelaankopen inzien" (let op: op de AH Website worden onder de knop "Winkelaankopen inzien" ook je reservaties van de laatste 90 dagen getoond die je eerder via de Online Reserveerservice bij ons hebt geplaatst). Je kunt je reservatiegegevens sorteren op "meest recent" of "favoriet". Lees meer over wat er gebeurt als je je Bonuskaartnummer opgeeft binnen de Online Reserveerservice van Albert Heijn onder het kopje "Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel of bij je aanmelding voor de Online Reserveerservice van Albert Heijn etc." onder paragraaf 4.4.1 "De AH Bonuskaart". Als je de knop "Bonus" aanklikt, kun je zien welke van je favoriete producten in de Bonusaanbiedingen zijn. Als je zoekt op producten voor je online boodschappenlijstje, zetten we de producten die je eerder hebt gekocht of gereserveerd hoger in de zoekresultaten (duidelijk te onderscheiden door een blauw ezelsoor).

Als jij in je Mijn ah.be profiel of bij je aanmelding voor online reserveren via de Online Reserveerservice van Albert Heijn het nummer van je Bonuskaart opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.be profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) diensten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.be profiel onder het kopje paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH apps (algemeen)".

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Wij verwerken hiervoor (optioneel) je Bonuskaartnummer, je laatste 25 reservaties, dan wel, als je je bonuskaartnummer hebt opgegeven, je reservaties van de laatste 27 maanden die je eerder via de Online Reserveerservice bij ons hebt geplaatst en de winkelaankopen in de fysieke AH winkels van de laatste 90 dagen (zoals het moment waarop de online reservatie of de winkelaankoop heeft plaatsgevonden en de gekochte producten en hoe vaak je een bepaald product koopt).

##### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren je aankoopgegevens niet langer dan 27 maanden, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld. Je winkelaankopen in de fysieke AH winkels bewaren we voor dit doel niet langer dan 90

dagen. We bewaren desgevallend je Bonuskaartnummer voor de duur van je aanmelding op de Online Reserveerservice of tot je je Bonuskaartnummer verwijdert op je ah.be profiel.

#### **4.3.4 De AH App**

##### ***Wat kun je allemaal met de AH App, en welke gegevens hebben we daarvoor nodig?***

Onze mobiele reserveerhulp kent veel van de functionaliteit die de AH Website en een Mijn Ah.be profiel ook biedt. De functionaliteiten die alleen via de mobiele applicatie AH App beschikbaar zijn, en de gegevens die in dat kader verwerkt worden, zijn hieronder beschreven:

##### **4.3.4.1 Bonuskaart toevoegen aan je Mijn Ah.be profiel door middel van scan**

##### **4.3.4.2 Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst**

##### **4.3.4.3 Synchroniseren van boodschappenlijst en recepten**

##### **4.3.4.4 Winkelvinder**

##### **4.3.4.5 Je boodschappenlijstje automatisch op loopvolgorde zetten van de dichtstbijzijnde winkel (alleen**

**voor Android)**

##### **4.3.4.6 Communicatie met Albert Heijn via AH App**

##### **4.3.4.7 Social media**

##### **4.3.4.8 Caching**

##### **4.3.4.9 Mijn Bonus Box**

#### **4.3.4.1 Bonuskaart toevoegen aan je Mijn ah.be profiel door middel van scan**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Je kunt je Bonuskaart toevoegen aan je Mijn ah.be profiel door deze met je smartphone of tablet te scannen. Op deze manier hoef je niet zelf je Bonuskaartnummer aan je profiel toe te voegen. Lees meer over je Mijn ah.be profiel in paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

De AH App heeft hiervoor toegang nodig tot de camera van je smartphone of tablet. We verwerken je Bonuskaartnummer wanneer je je Bonuskaart scant.

##### ***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

Toegang tot de camera vindt plaats zodra je de functionaliteit inschakelt en vervolgens tot nadat de scan van de barcode is gemaakt. De scan zelf wordt niet opgeslagen. Lees meer over hoe lang wij je Bonuskaartnummer bewaren in paragraaf 4.4.1.1 "Om je Bonuskortingen te kunnen verstrekken" onder paragraaf 4.4 "Als je gebruik maakt van je Bonuskaart".

#### **4.3.4.2 Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Via de AH App kun je boodschappen toevoegen aan je boodschappenlijst door de barcode van een product te scannen, of door het product door middel van spraak toe te voegen. Lees meer over je boodschappenlijst in paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

De AH App heeft voor het toevoegen van producten aan je boodschappenlijst toegang nodig tot de camera en/of de microfoon van je smartphone of tablet. Nadat je een scan hebt gemaakt, verwerken we welke boodschappen je toevoegt aan je boodschappenlijst.

##### ***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

Toegang tot de camera vindt plaats zodra je de functionaliteit inschakelt en vervolgens tot nadat de scan van de barcode is gemaakt. De scan zelf wordt niet opgeslagen. Toegang tot de microfoon vindt plaats nadat je in algemene zin toestemming hebt gegeven voor deze mogelijkheid, en vervolgens zolang je de knop met de microfoon ingedrukt houdt. De mogelijkheid van toegang tot de microfoon in algemene zin kun je beheren in de instellingen van je smartphone of tablet. Lees meer over hoe lang wij je Boodschappenlijstje bewaren in paragraaf 4.3.3.3 "Om je bepaalde functionaliteiten van de AH Website en de AH App te leveren, zoals snel recepten opzoeken uit de Allerhande, makkelijk een boodschappenlijstje maken en deze (automatisch) op loopvolgorde zetten" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

#### **4.3.4.3 Synchroniseren van boodschappenlijst en recepten**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Je kunt in de AH App een boodschappenlijst afmaken of een recept nalezen waar je mee bezig was op je computer met de functionaliteit 'Synchroniseren van boodschappenlijst en recepten'. Je kunt in de AH App, onder "Instellingen" aangeven of je je boodschappenlijst en recepten wilt synchroniseren binnen je Mijn ah.be profiel. Als je voor deze optie kiest, dan worden je boodschappenlijst en/of recepten beschikbaar gemaakt op andere apparaten waarop je met je Mijn ah.be profiel bent ingelogd.

***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Wij verwerken hiervoor de inhoud van je boodschappenlijstje en recepten (inclusief eventuele foto's die je hebt toegevoegd), en de gegevens van je Mijn ah.be profiel. Lees meer over je Mijn ah.be profiel in paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

Wij bewaren deze gegevens maximaal 27 maanden nadat je de laatste keer van de AH App gebruik hebt gemaakt.

**4.3.4.4 Winkelvinder**

***Wat houdt dit doel in?***

Als je daarvoor kiest, kun je in de AH App op basis van je huidige locatie de dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel vinden.

***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

De AH App verwerkt je geolocatie om de dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel te vinden en heeft hiervoor toegang nodig tot de GPS functie van je smartphone of tablet.

***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

De AH App verwerkt je geolocatie nadat je de AH App applicatie toestemming hebt gegeven voor deze mogelijkheid en vervolgens voor zolang als de AH App applicatie actief is. Zodra je de AH App verlaat zal je geolocatie niet meer worden verwerkt. Je kunt ervoor zorgen dat de AH App geen toegang meer heeft tot de GPS functie door je toestemming in te trekken in de geolocatie-instellingen van je smartphone of tablet.

**4.3.4.5 Je boodschappenlijstje automatisch op loopvolgorde zetten van de dichtstbijzijnde winkel (alleen voor Android)**

***Wat houdt dit doel in?***

Indien je daarvoor kiest, kan de AH App je boodschappenlijst automatisch op loopvolgorde zetten voor de Albert Heijn winkel waar jij bent. De AH App wordt in dat geval door je besturingssysteem (zonder daarvoor je exacte locatie te gebruiken) op de hoogte gebracht in welke Albert Heijn winkel je aan het winkelen bent. Dit gebeurt als je je binnen een straal van 100 meter bij een Albert Heijn winkel bevindt. Jij krijgt in dat geval ook een notificatie met de uitnodiging om je boodschappenlijstje te openen. Als je deze notificaties niet wilt ontvangen op je smartwatch dan kun je dit aangeven door op je smartwatch tweemaal kort op het bericht te tappen. Je ontvangt deze notificaties dan nog wel op je smartphone. Als je dat ook liever niet wilt, dan kun je de optie "automatische looproute" weer uitzetten in de AH App-



instellingen of je locatie voor de AH App uitzetten in de instellingen van je smartphone. De AH App gebruikt de Albert Heijn winkel waarin je aan het winkelen bent alleen om de producten op loopvolgorde te zetten. Albert Heijn krijgt geen inzicht in de exacte locatie van je smartphone, smartwatch of tablet in de winkel. Lees meer over je boodschappenlijst onder paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel".

#### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Om je boodschappenlijst op automatische loopvolgorde te zetten, verwerkt de AH App je boodschappenlijst en in welke Albert Heijn winkel je je bevindt. De Albert Heijn winkel waarin je je bevindt wordt bepaald op basis van standaardfunctionaliteit van je smartphone, smartwatch of tablet (geofencing). De AH App wordt daarbij alleen op de hoogte gebracht in dat je je binnen 100 meter van een Albert Heijn winkel bevindt en verkrijgt niet je exacte locatie.

#### ***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

Albert Heijn kan pas inzicht krijgen in de Albert Heijn winkel waar jij bent als je geolocatie voor de AH App hebt aangezet in de instellingen van je smartphone, smartwatch of tablet en je daarnaast ook in de AH App-instellingen in de applicatie zelf de optie "automatische looproute" hebt aangezet. De AH App houdt inzicht in de Albert Heijn winkel waar jij bent zolang de AH App applicatie actief is of totdat je deze toestemming weer intrekt door in de AH App instellingen de optie "automatische looproute" uit te zetten. Via de instellingen van je smartphone, smartwatch of tablet kun je de nauwkeurigheid van je geolocatie en de straal waarbinnen je notificaties krijgt wijzigen en ook uitzetten.

#### **4.3.4.6 Communicatie met Albert Heijn via de AH App**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Je kunt in de AH App op verschillende manieren met Albert Heijn communiceren. Zo kun je suggesties ter verbetering van de AH App aan ons sturen, de AH App beoordelen, een bericht sturen aan onze klantenservice, en onze klantenservice bellen. Lees meer over contact met onze klantenservice in paragraaf 4.2.1 "Een vraag stellen of een klacht indienen".

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Voor het toesturen van een suggestie over de verbetering van de AH App verwerken we je emailadres als je dat opgeeft (optioneel). Wij gebruiken je email adres om eventueel aanvullende vragen te stellen over je suggestie. Als je geen emailadres opgeeft, dan wordt je suggestie anoniem verwerkt.

Voor berichten aan onze klantenservice vragen we altijd je emailadres. Wij verwerken je emailadres alleen om op je berichten te reageren.

Als je onze klantenservice via de AH App wilt bellen, dan vullen we het telefoonnummer van onze klantenservice voor je in waarna deze direct gebeld wordt.

Voor het beoordelen van de AH App wordt je naar de betreffende app store van je smartphone of tablet geleid. Wij verwerken in dat geval geen gegevens van je.

##### ***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

Wij bewaren vragen, klachten en je contactgegevens niet langer dan 2 jaar, tenzij de aard van de vraag of klacht ons noodzaakt om deze langer te bewaren.

#### **4.3.4.7 Social media**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Je kunt via de AH App recepten delen via Facebook en Twitter. Wanneer je in "Instellingen" de opties voor Facebook en/of Twitter aan zet, dan wordt je gevraagd je inloggegevens voor het betreffende sociale netwerk op te geven. Vervolgens kun je via "Recepten" ervoor kiezen om een recept via het betreffende sociale netwerk te delen.

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Via de AH App wordt je gevraagd in te loggen op Facebook en/of Twitter. Je inloggegevens worden rechtstreeks doorgegeven aan het betreffende sociale netwerk. Nadat je bent ingelogd op het sociale netwerk, geeft het sociale netwerk Albert Heijn toegang tot je naam, profielfoto en andere publieke informatie op het netwerk waarop je bent ingelogd. Wij gebruiken deze gegevens echter niet. We vragen je toestemming om namens jou op je sociale netwerk te kunnen posten. Wij doen dit zodat we de recepten die je zelf selecteert te kunnen delen. Wij zullen nooit voor andere doeleinden of uit eigen beweging op jouw sociale netwerk berichten posten.

##### ***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

Wij slaan je inloggegevens van je sociale netwerk niet op. Je zult wel ingelogd blijven op het sociale netwerk zolang als je de optie voor het betreffende sociale netwerk in "Instellingen" aan hebt staan.

#### **4.3.4.8 Caching**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

In de AH App kunnen plaatjes van recepten, product informatie en je boodschappenlijst lokaal op je smartphone of tablet worden opgeslagen. Dit gebeurt zodat deze gegevens sneller beschikbaar zijn in de AH App en er minder belasting is op je mobiele verbinding. Deze plaatjes e.d. worden opgeslagen in je foto's en video's / media map van je smartphone of tablet. Wij gebruiken deze toegang alleen om tijdelijk bestanden van de AH App in op te slaan.

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

De AH App heeft hiervoor toegang nodig tot de bestanden map van je smartphone of tablet.

##### ***Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?***

Toegang tot de bestanden map vindt plaats zolang je de AH App op je smartphone of tablet hebt geïnstalleerd.

#### **4.3.4.9 Mijn Bonus Box**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Als je je hebt aangemeld voor Mijn Albert Heijn, ontvang je een deel van je persoonlijke aanbiedingen in de Mijn Bonus Box in de AH App. We berekenen hiervoor 10 aanbiedingen waarvan we denken dat ze bij je passen, en plaatsen ze in je Mijn Bonus Box. In de Mijn Bonus Box kan je een maximum van 5 persoonlijke aanbiedingen activeren voor extra korting in de winkel. Lees meer over het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen in paragraaf 4.4.3.1 "Om

op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (Persoonlijke)aanbiedingen, bedankjes, verjaardagsverrassingen, acties en relevante informatie te sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn en de website verder voor jou te personaliseren”.

#### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Om de persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen in de Mijn Bonus Box, analyseren we de met jouw Bonuskaart gedane aankopen en je websitebezoekgegevens zoals:

- de specifieke producten die je koopt bij Albert Heijn
- het bedrag dat je per keer besteedt bij Albert Heijn
- de plaats en tijd waarop je een aankoop doet en hoe en via welk kanaal je dat doet (bijv. in een winkel, online via ah.nl of de AH App op je smartphone)
- wat je op onze website en in de AH App bekijkt en doet
- welke persoonlijke aanbiedingen je in je Mijn Bonus Box activeert
- wat je in onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen aanklikt
- de manier waarop je online of in onze winkels betaalt

Verder verwerken we je Bonuskaartnummer en de gegevens die je aan ons hebt opgegeven zoals je naam, geslacht, adres, woonplaats, e-mailadres, instellingen, voorkeuren en geboortedatum. Je geboortedatum verwerken we om te controleren of we je aanbiedingen voor alcoholische dranken mogen doen en (als je daarvoor kiest) een verrassing te sturen rond je verjaardag.

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens?***

We analyseren je aankoop- en websitebezoekgegevens en activeergedrag over een periode van maximaal 27 maanden. Hierna worden deze gegevens onomkeerbaar versleuteld en kunnen we je aankoop- en websitebezoekgegevens en activeergedrag niet meer herleiden tot je Bonuskaartnummer en je naam, adres en woonplaatsgegevens.

### **4.3.5 Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen**

#### ***Hoe zit het met gegevens voor nieuwsbrieven?***

Op diverse plaatsen op de AH Website, je Mijn ah.be profiel en de Online Reserveerservice van Albert Heijn kun je je inschrijven voor het ontvangen van onze verschillende elektronische nieuwsbrieven met

onze aanbiedingen en algemene informatie over bijvoorbeeld onze winkels, het klantenpanel, promotionele acties en recepten (bv. de ah.nieuwsbrief, de nieuwsbrief in verband met het Mijn Albert Heijn-programma, etc.). Je kunt je hier ook weer voor afmelden, in je Mijn ah.be profiel.

Als je een Mijn ah.be profiel opent sturen wij je aanbiedingen of informatie over winkelen, producten en diensten bij Albert Heijn. Je kunt je hiervoor afmelden via de link in de e-mail of je instellingen voor de nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen wijzigen via je Mijn ah.be profiel.

Albert Heijn verwerkt in dit verband je gegevens voor de volgende doeleinden:

**4.3.5.1 Om je onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen toe te sturen**

**4.3.5.2 Om onderzoek te doen naar de effectiviteit van onze nieuwsbrief en direct marketing**

#### **4.3.5.1 Om je onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen toe te sturen**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Wij verwerken je gegevens om je onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen toe te sturen. We kunnen je gegevens ook gebruiken om je aanbiedingen en informatie over winkelen, producten en diensten van Albert Heijn op social media te sturen. Indien je deze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen niet meer wenst te ontvangen dan kun je je uitschrijven op de in de nieuwsbrief, informatie of aanbieding aangegeven wijze. Je kunt verder je instellingen voor de nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen wijzigen via je Mijn ah.be profiel.

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Voor het versturen van onze nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen verwerken wij je inschrijving op de nieuwsbrief en de door jou opgegeven contactgegevens zoals je e-mailadres. Optioneel kunnen we je ook vragen om je naam en geslacht zodat we je persoonlijk kunnen adresseren.

##### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren je inschrijving en je contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat je aangeeft dat je onze nieuwsbrief niet meer wilt ontvangen. In dat geval registreren we wel nog dat je je hebt afgemeld.

#### **4.3.5.2 Om onderzoek te doen naar de effectiviteit van onze nieuwsbrief en direct marketing**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Wij voeren onderzoek uit naar de effectiviteit van de verstuurde nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze nieuwsbrieven en direct marketing te evalueren en te verbeteren. Wij gebruiken deze gegevens ook om inzichtelijk te maken hoe de verstuurde nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen bijdragen aan de ontwikkeling van klantsegmenten en welke bijdrage zij leveren aan de bedrijfsresultaten.

Zo kijken we bijvoorbeeld of er gereageerd wordt op de verstuurde informatie en aanbiedingen, welke producten en diensten populair zijn en hoe we ons winklassortiment en onze marketing kunnen aanpassen aan nieuwe ontwikkelingen. De onderzoeksresultaten worden op geaggregeerde basis gerapporteerd of op geautomatiseerde wijze beoordeeld bij het opstellen van nieuwsbrieven. Dit betekent dat de resultaten ook worden gebruikt om de effectiviteit van onze nieuwsbrieven te verbeteren door deze met segmentering op basis van jouw open- en klikgedrag aan te passen. De geaggregeerde rapporten zijn op geen enkele wijze tot individuele klanten te herleiden. Voor dit doel ontvangen we tevens op geaggregeerde en geanonimiseerde basis rapporten van derde partijen. Wij voeren deze analyses en beoordelingen uit op grond van ons gerechtvaardigd belang jou een zo goed mogelijke en relevante nieuwsbrief te sturen.

We kunnen jouw open- en klikgedrag ook gebruiken om jouw persoonlijke mails verder te personaliseren, als je je hebt ingeschreven voor Mijn Albert Heijn. Lees meer over het gebruik van jouw open- en klikgedrag in paragraaf 4.4.3.1 "Om op basis van jouw gegevens, instellingen, reservaties en aankopen specifiek op jou afgestemde (persoonlijke) aanbiedingen, bedankjes, verjaardagsverrassingen,

acties en relevante informatie te sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn en de website verder voor jou te personaliseren”.

***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

We verwerken hiervoor het kenmerk en de verzenddatum van de verstuurde e-mail, het type informatie of aanbiedingen dat is verstuurd, welke versie van de nieuwsbrief, informatie of aanbiedingen is verstuurd, of er bij het versturen van de nieuwsbrief, informatie of aanbiedingen gebruik is gemaakt van een A/B test, of de nieuwsbrief is geopend, op welke link in de nieuwsbrief, informatie of aanbiedingen is geklikt en of het verzenden van een specifieke e-mail heeft bijgedragen aan de bedrijfsresultaten.

Indien je ons toestemming hebt gegeven voor het verzamelen en uitlezen van cookies zullen wij ook een koppeling maken tussen de informatie over jouw open- en klikgedrag in de nieuwsbrieven met de informatie die is verzameld via cookies en het gedrag op de site. Lees meer hierover in paragraaf 4.5 “Als je toestemming geeft voor het gebruik van cookies” en in het Cookiebeleid.

***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren de gegevens rondom verzending en de inhoud van de e-mail, nieuwsbrief, informatie of aanbiedingen maximaal 27 maanden. De geaggregeerde resultaten worden onbeperkt bewaard.

#### **4.4.1 De AH Bonuskaart**

Met een AH Bonuskaart kun je profiteren van de landelijke Bonusaanbiedingen. Je kunt een Bonuskaart verkrijgen aan de servicebalie van iedere winkel van Albert Heijn. Wanneer je een Bonuskaart ontvangt, kun je deze direct gebruiken en ontvang je direct de landelijke Bonuskorting aan de kassa. Een AH Bonuskaart die je direct in gebruik neemt, is niet herleidbaar tot jou, tenzij je je AH Bonuskaart persoonlijk hebt gemaakt. Je maakt de AH Bonuskaart persoonlijk door deze te activeren of door je online in te schrijven voor functionaliteiten of extra Services.

Je hoeft geen persoonsgegevens aan Albert Heijn te verstrekken om de landelijke Bonuskorting te krijgen. Wanneer je bij het betalen van boodschappen in een winkel van Albert Heijn je AH Bonuskaart laat scannen, dan verwerken wij de aankoopgegevens die op de kassabon staan, zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, de betreffende Albert Heijn winkel, gekochte artikelen en bijbehorende bedragen, acties/verkregen kortingen, het Bonuskaartnummer en wijze van betaling. Deze aankoopgegevens zijn echter niet herleidbaar tot jou als persoon, omdat wij niet beschikken over je naam en adresgegevens.

Wanneer je bij de kassa in een Albert Heijn winkel je Bonuskaart laat scannen of invoert via je Mijn ah.be profiel, verzamelt en verwerkt Albert Heijn je gegevens voor de volgende doeleinden:

**4.4.1.1 om je Bonuskortingen te kunnen verstrekken**

**4.4.1.2 om je de Zelfscanservice met een handscanner of op je mobiel te leveren en te controleren of je alle producten in je boodschappenmand- of kar hebt gescand**

**4.4.1.3 om onderzoek te doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen**

**4.4.1.4 Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel: om je de online Bonuskaart functionaliteiten te bieden (o.b.v. je eerdere reservaties)**

#### **4.4.1.1 om je Bonuskortingen te verstrekken**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Met je AH Bonuskaart heb je recht op Bonuskorting. Ter identificatie van de AH Bonuskaart wordt deze bij aankoop gescand en de Bonuskorting verrekend op je kassabon.

##### **Bonuskorting bij online reserveren**

Wanneer je optioneel je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel, heb je ook bij online reserveren recht op Bonuskorting. Ter verificatie van de Bonuskaart wordt gecheckt of het Bonuskaartnummer bekend is in ons systeem. Wij bewaren je Bonuskaartnummer zodat je deze niet bij een volgend bezoek opnieuw hoeft op te geven.

Indien jij in je Mijn ah.be profiel het nummer van je Bonuskaart opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.be profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) diensten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.be profiel in paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

Let op: Indien je je Bonuskaartnummer opgeeft bij je aanmelding voor een Mijn ah.be profiel, wordt je Bonuskaartnummer gekoppeld aan je naam en adresgegevens. Je naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je reservering en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je reservering. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor specifiek hebt ingeschreven). Lees meer over welke gegevens we verwerken als je online boodschappen reserveert in paragraaf 4.3.3 "Online boodschappen reserveren" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Wij verwerken het Bonuskaartnummer om na te gaan of je Bonuskaart een geldige Bonuskaart is. Voor het verstrekken van Bonuskorting hoeven wij geen aankoopgegevens te verwerken.

Albert Heijn verwerkt het Bonuskaartnummer en de aankoopgegevens van dit Bonuskaartnummer wel voor statistisch onderzoek naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten. De resultaten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar tot individuele klanten. Lees meer hierover in paragraaf 4.4.1.3 "Om onderzoek te doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen" onder paragraaf 4.4 "Als je gebruik maakt van je Bonuskaart". De Bonuskaartnummers en de offline aankoopgegevens behorend bij Bonuskaarten die niet zijn geactiveerd voor Mijn Albert Heijn, worden niet gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties.

##### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren je Bonuskaartnummer in principe voor onbepaalde tijd zodat je altijd korting kan ontvangen als je gebruik maakt van je Bonuskaart. Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel dan wordt je Bonuskaartnummer opgeslagen binnen je Mijn ah.be profiel, totdat je je Bonuskaartnummer



verwijderd uit je Mijn ah.be profiel of je Mijn ah.be profiel wist. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Mijn ah.be profiel, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd.

#### **4.4.1.2 om je de Zelfscanservice met een handscanner of op je mobiel te leveren en te controleren of je alle producten in je boodschappenmand- of kar hebt gescand**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Met je Bonuskaart kun je gebruik maken van de Zelfscanservice van Albert Heijn. Je scant dan de boodschappen die je wilt afrekenen met één van de handscanners of je eigen mobiele telefoon. Zo kun je nog sneller producten afrekenen.

Wanneer je een smartphone hebt, kun je gebruik maken van de functionaliteit Zelfscannen via je mobiele telefoon. Om hiervan gebruik te kunnen maken, is het noodzakelijk dat je de AH App installeert op je mobiele telefoon. Bij het eerste gebruik van de AH App, scan je een Bonuskaart en wordt door ons een unieke code gegenereerd, om je telefoon te kunnen identificeren tijdens het zelfscanproces. Deze unieke code betreft geen unieke telefoon ID (zoals bijvoorbeeld de UDID van Apple of een IMSI of IMEI nummer).

Om te kijken of je alle producten hebt gescand die in je boodschappenmand of -kar zitten, kunnen Albert Heijn medewerkers steekproefsgewijs een controle uitvoeren. Het ICT systeem in de betreffende winkel kan verder aangeven dat een controle dient te worden uitgevoerd. Een medewerker zal je boodschappen opnieuw scannen en voor je inpakken. Indien uit de controle blijkt dat niet alle producten zijn gescand, kan dat tot gevolg hebben dat het ICT-systeem van de betreffende winkel vaker een steekproefsgewijze controle uitvoert bij gebruik van de betreffende Bonuskaart. Voor de medewerkers van de winkel is niet bekend wat de reden van de controle is als het ICT-systeem aangeeft dat een controle moet worden gedaan. Bij misbruik van de Zelfscanservice kunnen we de Zelfscanservice blokkeren of aangifte doen. In het geval bij controle niet alle producten zijn afgerekend beschouwen wij dit als diefstal en kunnen wij aangifte doen bij de politie.

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Wij verwerken hiervoor je Bonuskaartnummer. Voor de service Zelfscannen via je mobiele telefoon verwerken wij ook de unieke code om je zelfscantransactie vast te kunnen leggen in ons ICT-systeem en bewaren we je scanlijst voor het kunnen beantwoorden van je eventuele vragen of klachten ten aanzien van de zelfscantransactie en voor het analyseren en oplossen van technische problemen.

Bij een controle worden geen persoonsgegevens geregistreerd en wordt niet gevraagd om een legitimatie. Bij registratie van het niet nakomen van de zelfscanverplichting, wordt het Bonuskaartnummer en de hoogte van het bedrag dat ten onrechte niet is gescand, opgenomen in het ICT-systeem van de betreffende winkel.

##### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren een registratie in het ICT systeem van niet nakoming van de zelfscanverplichting, de unieke code en de scanlijst voor een periode van 3 maanden, waarna deze uit het systeem worden verwijderd.

#### **4.4.1.3 om onderzoek te doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Albert Heijn voert onderzoek uit naar trends in de markt door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze huidige producten en diensten te evalueren en het assortiment, de locatie en inrichting van onze winkels, het winkelassortiment en marketing aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen. De analyses worden uitgevoerd door geautoriseerde medewerkers die uitsluitend toegang hebben tot de transactiegegevens en geen toegang hebben tot de Bonuskaartnummers en eventueel andere geregistreerde gegevens van klanten. De onderzoeksresultaten worden uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden.

##### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Wij verwerken hiervoor het Bonuskaartnummer, de reservatiegegevens en de aankoopgegevens, zoals het moment waarop de reservatie of aankoop heeft plaatsgevonden, de betreffende Albert Heijn winkel of op de AH Website, de gekochte artikelen en de bijbehorende bedragen, de acties/verkregen kortingen, wijze van betaling en hoe vaak een bepaald product is gekocht.

##### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren je aankoopgegevens 27 maanden. Na 27 maanden worden jouw gegevens onomkeerbaar versleuteld en kunnen we die aankoopgegevens niet meer herleiden tot je Bonuskaartnummer en eventueel andere bij ons geregistreerde gegevens. Daarnaast bewaren we aankoopgegevens in een aparte database met versleuteling van jouw Bonuskaartnummer gedurende 4 jaar om trendanalyses te kunnen doen. De gegevens in de database met een bewaartermijn van 4 jaar zijn wel te individualiseren maar worden niet herleid naar individuele klanten. Deze database wordt enkel gebruikt om trendanalyses te doen, en nooit gebruikt voor inzichten in individuele klanten.

#### **4.4.1.4 Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel: om je de online Bonuskaart functionaliteiten te bieden (o.b.v. je eerdere aankopen)**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Je kunt er verder voor kiezen je Bonuskaartnummer op te geven in je Mijn ah.be profiel. Je kunt daarna zelf bepalen voor welke andere online functionaliteiten binnen de AH Website en de AH App je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Zo kun je ervoor kiezen om:

- ook Bonuskorting te ontvangen op producten die je online reserveert. Ter verificatie van de Bonuskaart wordt gecheckt of het Bonuskaartnummer bekend is in ons systeem. Wij bewaren je Bonuskaartnummer zodat je deze niet bij een volgend bezoek opnieuw hoeft op te geven.
- gebruik te maken van de functionaliteit 'Winkelaankopen inzien' waarmee je ook je aankopen in de AH winkels van de laatste drie maanden kunt inzien (in je dashboard onder de tegel "Winkelaankopen inzien").

Let op: op de AH Website en in de AH App worden onder de knop "Winkelaankopen inzien" respectievelijk "Mijn Aankopen" ook automatisch je online reserveringen van de laatste drie maanden getoond. Je kunt je aankoopgegevens sorteren op "laatst of vaakst" gekocht. Hierdoor kun je gemakkelijk boodschappenlijstjes samenstellen en nieuwe reserveringen plaatsen. Je kunt onder de knop "Bonus" zien welke van je favoriete producten in de Bonusaanbieding zijn. We zullen dan de Bonusaanbiedingen van producten die je vaak koopt als eerste weergeven.

Als je binnen de AH App je Bonuskaartnummer opgeeft en je zoekt op producten voor je boodschappenlijstje, zetten we de producten die je eerder hebt gekocht hoger in de zoekresultaten (duidelijk te onderscheiden door een blauw ezelsoor).

Let op: Indien je je Bonuskaartnummer opgeeft bij je aanmelding voor een Mijn ah.be profiel, wordt je Bonuskaartnummer gekoppeld aan je naam en adresgegevens. Je naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je reservering en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je reservering. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor specifiek hebt ingeschreven). Lees meer over welke gegevens we verwerken als je online boodschappen reserveert in paragraaf 4.3.3 "Online boodschappen reserveren" onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen)".

#### ***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel dan wordt je Bonuskaartnummer opgeslagen binnen je Mijn ah.be profiel totdat je je Bonuskaartnummer verwijdert uit je Mijn ah.be profiel of je Mijn ah.be profiel wist. We verwerken je gegevens om je ook Bonuskorting te geven op je online reserveringen en verder verwerken wij je aankoopgegevens over de afgelopen 3 maanden, zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, de gekochte artikelen en hoe vaak je een bepaald product koopt.

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren je Bonuskaartnummer in principe voor onbepaalde tijd zodat je altijd korting kan ontvangen als je gebruik maakt van je Bonuskaart. Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.be profiel dan wordt je Bonuskaartnummer opgeslagen binnen je Mijn ah.be profiel totdat je je Bonuskaartnummer verwijdert uit je Mijn ah.be profiel of je Mijn ah.be profiel wist. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Mijn ah.be profiel, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd. Wij bewaren je aankopen in de fysieke AH winkels voor dit doel voor 3 maanden.

#### **4.4.1.5 Gebruik maken van de handscanner in de winkel**

##### ***Wat houdt dit doel in?***

Albert Heijn wil je helpen zo snel en gemakkelijk mogelijk boodschappen te doen. Wanneer je in de winkel boodschappen doet heb je de mogelijkheid om gebruik te maken van de handscanner wanneer je deze koppelt met je bonuskaart. Lees meer over welke gegevens we verwerken als je gebruikt maakt van de handscanner in paragraaf 4.4.1.2 "Om je de Zelfscanservice met een handscanner of op je mobiel te leveren". Het is dan ook mogelijk om gebruik te maken van bepaalde diensten op de handscanner zoals

gebruik maken van je opgeslagen boodschappenlijst of het tonen van je persoonlijke aanbiedingen, mits je hiervoor toestemming hebt gegeven.

***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

We verwerken hiervoor jouw bonuskaartnummer, je boodschappenlijst en je persoonlijke aanbiedingen.

***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren deze gegevens voor dit doel maximaal 27 maanden.

**4.4.2 Extra Services bij je Bonuskaart**

***Welke diensten bieden wij Bonuskaarthouders nog meer aan, en welke gegevens gebruiken we daarvoor?***

Albert Heijn biedt je de mogelijkheid om aan je Bonuskaart extra Services toe te voegen zoals het activeren van persoonlijke aanbiedingen. Het koppelen van extra Services aan je Bonuskaart doe je via de AH Website of de AH App. Wanneer je je aanmeldt voor een extra Service zullen wij je om de aanvullende persoonlijke gegevens vragen die nodig zijn voor het leveren van de betreffende extra Service.

Je kunt zelf bepalen voor welke (online) diensten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Zo kun je ervoor kiezen om dan inzicht te krijgen in je eerdere aankopen in de Albert Heijn winkels zodat je gemakkelijker een boodschappenlijstje kunt samenstellen, eerder gekochte producten kan opzoeken en zien welke van je laatst of vaakst gekochte producten in de Bonusaanbieding zijn.

**4.4.3. Mijn Albert Heijn**

Als je ervoor kiest om je aan te melden voor het Mijn Albert Heijn-programma door je Bonuskaart te activeren, heb je een Bonuskaart nodig. Hiervoor verwerken we bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder paragraaf 4.4.1 "De AH Bonuskaart" onder paragraaf 4.4.1.1 "Om je Bonuskortingen te kunnen verstrekken".

Je Bonuskaart activeren doe je via de AH Website of de AH App. In dat verband verwerken we ook bepaalde technische gegevens van je. Lees meer hierover onder paragraaf 4.3.1 "Websites van Albert Heijn en AH apps (algemeen)".

Als je je aanmeldt voor het Mijn Albert Heijn-programma, heb je een Mijn ah.be profiel nodig. Voor het Mijn ah.be profiel verwerken we onder meer je inloggegevens. Lees meer hierover onder paragraaf "Je Mijn ah.be profiel".

Je kunt er ook voor kiezen om naast de vertrouwde landelijke Bonusaanbiedingen nóg meer voordeel te ontvangen. Dat doe je door je Bonuskaart te "activeren". Als je je aanmeldt voor het Mijn Albert Heijn-programma door je Bonuskaart te activeren, ontvang je persoonlijke aanbiedingen, bedankjes, acties en relevante informatie die goed aansluiten bij je eerdere online reservaties en winkelaankopen.

Aanbiedingen kunnen bijvoorbeeld zijn:

Extra Bonuskortingen op producten die je vaak online reserveert of in de winkel aankoopt, of op producten waarvan we denken dat ze je zullen aanspreken, bijvoorbeeld omdat je in het verleden vergelijkbare producten online hebt gereserveerd of in de winkel hebt gekocht of omdat andere klanten vergelijkbare producten reserveerden of kochten.

Speciaal door Albert Heijn geselecteerde aanbiedingen of kortingen op producten namens onze partners, waarvan wij denken dat ze je zullen aanspreken op basis van producten die je eerder online hebt gereserveerd of hebt gekocht bij Albert Heijn, of op basis van jouw profiel of voorkeuren. Wij geven hiervoor geen gegevens over jou door aan onze partners.

Bijzondere voordeeltjes en bedankjes zoals korting op je servicekosten bij gebruik van de Online Reserveerservice van Albert Heijn, uitnodigingen voor wijnproeverijen, toegang tot sample producten, deelname aan speciaal voor jou geselecteerde winacties en recepten voor of informatie over producten die je vaak online reserveert of in de winkel aankoopt.

Een verrassing rond je verjaardag (als je dat hebt aangegeven).

Verder word je ook geattendeerd wanneer producten die je vaak online reserveert of in de winkel koopt in de landelijke Bonusaanbiedingen zijn.

Wanneer je je aanmeldt voor je Mijn Albert Heijn-programma door je Bonuskaart te activeren, vragen wij je om aanvullende persoonlijke gegevens zoals je naam, geslacht, adres en woonplaats. Deze gegevens zijn nodig voor het leveren van de diverse voordelen van het Mijn Albert Heijn-programma.

Voor het doen van de persoonlijke aanbiedingen analyseren we vanaf het moment van activering van je Bonuskaart welke producten je vaak online reserveert of in de winkel aankoopt, wat je op onze website bekijkt en vergelijken we die gegevens met gegevens van andere klanten. Als je je aanmeldt voor het Mijn Albert Heijn-programma door je Bonuskaart te activeren, gaan we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Op het moment van activering analyseren we daarvoor je aankoopgegevens en je websitebezoekgegevens van de voorafgaande 90 dagen. Dit kan een kortere periode zijn als je je nieuwe Bonuskaart net in gebruik hebt genomen omdat we van de periode voor ingebruikname geen aankoopgegevens en websitebezoekgegevens hebben. Als je je nieuwe kaart langer in gebruik hebt, analyseren we uiteindelijk je aankoopgegevens en websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. Op basis hiervan sturen we je persoonlijke mailings. Je ontvangt de persoonlijke aanbiedingen op meerdere manieren. Een deel van de aanbiedingen ontvang je via de Mijn Bonus Box in de AH App, waarbij je de aanbiedingen die het beste bij jou passen kunt activeren. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.4.10 "Mijn Bonus Box". Een ander deel van de persoonlijke mailings versturen we gemiddeld 2x per week per e-mail. De persoonlijke aanbiedingen die op dat moment voor jou gelden worden getoond op de AH Website en de AH App.

Voor het deelnemen aan het Mijn Albert Heijn-programma hebben we je toestemming nodig. Door online je Bonuskaart te activeren en je persoonsgegevens in te vullen, stem je in met deelname aan het Mijn Albert Heijn-programma.

Afmelden voor het Mijn Albert Heijn-programma

Je kunt je aanmelding voor het Mijn Albert Heijn-programma op elk moment stopzetten door je op [www.ah.be/mijn](http://www.ah.be/mijn) af te melden voor het Mijn Albert Heijn-programma. Wij zullen dan alle gegevens die je

bij je aanmelding voor het Mijn Albert Heijn-programma hebt opgegeven, verwijderen en deze gegevens niet meer analyseren, tenzij we deze gegevens nog nodig hebben voor het leveren van andere diensten waaraan je nog deelneemt.

Je instellingen

Je kunt je aanmelding voor het Mijn Albert Heijn-programma per onderdeel aanpassen aan je voorkeuren op ah.be/mijn. Zo kun je aangeven geen persoonlijke aanbiedingen of bedankjes te willen ontvangen. Je kunt je daar verder aan- of afmelden voor het ontvangen van een verjaardagsverrassing en de AH nieuwsbrief met de algemene Bonusaanbiedingen. Lees meer hierover onder paragraaf 4.3.5 "Elektronische nieuwsbrieven".

**4.4.3.1 Om op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (persoonlijke) aanbiedingen, bedankjes, verjaardagsverrassing, acties en relevante informatie te sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn en de website verder voor jou te personaliseren**

***Wat houdt dit doel in?***

Als je je aanmeldt voor het Mijn Albert Heijn-programma, kunnen wij de winkelaankopen die je hebt gedaan in onze AH winkels, de reservaties via de Online Reserveerservice van Albert Heijn, je e-mailgebruik- en websitebezoekgegevens en de gegevens en instellingen die je hebt opgegeven toen je je aanmeldde voor het Mijn Albert Heijn-programma en de keuzes die je maakt bij het activeren van de persoonlijke aanbiedingen in de Mijn Bonus Box in de AH App analyseren om je additionele specifiek op jouw voorkeuren afgestemde Mijn Albert Heijn-programmamailings te sturen met (persoonlijke) aanbiedingen, bedankjes, acties en relevante informatie. Dit kunnen bijvoorbeeld extra Bonuskortingen zijn op producten die je vaak koopt of reserveert of op producten waarvan we verwachten dat die je zullen aanspreken op basis van producten die je vaak bij ons online reserveert of in de winkel aankoopt, wat je op onze website bekijkt en de reservaties en winkelaankopen van andere klanten die vergelijkbare producten hebben gekocht. De persoonlijke aanbiedingen versturen we gemiddeld tweemaal per week per e-mail. Ook worden persoonlijke aanbiedingen getoond via de AH Website. Vervolgens kun je in onze AH winkels, of via de Online Reserveerservice van Albert Heijn met gebruik van je Bonuskaart of een speciale code de persoonlijke aanbiedingen verzilveren.

Je ontvangt de persoonlijke aanbiedingen op meerdere manieren. Een deel van de aanbiedingen ontvang je via de Mijn Bonus Box in de AH App, waarbij je de aanbiedingen die het beste bij jou passen kunt activeren. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.4.10 "Mijn Bonus Box". Een ander deel van de persoonlijke aanbiedingen versturen we gemiddeld 2x per week per e-mail en soms per post. De persoonlijke aanbiedingen die op dat moment voor jou gelden worden getoond via de AH Website en in je AH Apps. Als je dit aangeeft bij je aanmelding voor het Mijn Albert Heijn-programma, sturen we je een verrassing rond je verjaardag. Om ervoor te zorgen dat wij een verrassing kiezen die specifiek aansluit bij jouw voorkeuren, kunnen wij de winkelaankopen die je hebt gedaan in onze AH winkels, de reservaties via de Online Reserveerservice van Albert Heijn, en je websitebezoekgegevens analyseren.

***Welke gegevens verwerken wij hiervoor?***

Om de persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen, analyseren we op het moment van activering van je Bonuskaart de daarmee gedane reservaties en winkelaankopen en je websitebezoekgegevens van de voorafgaande 3 maanden zoals:

- De specifieke producten die je online reserveert of in de winkel koopt bij Albert Heijn
- Het bedrag dat je per keer besteedt bij Albert Heijn
- De plaats en tijd waarop je een aankoop of reservatie doet en via welk kanaal je dat doet (bijv. in een winkel of in het Pick Up Point)
- Wat je op onze website en in de AH App bekijkt en doet
- Welke persoonlijke aanbiedingen je in je Mijn Bonus Box activeert
- Wat je in onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen aanklikt

Verder verwerken we je Bonuskaartnummer en de gegevens die je aan ons hebt opgegeven zoals je naam, geslacht, adres, woonplaats, e-mailadres, instellingen en geboortedatum. Je geboortedatum verwerken we om te controleren of we je aanbiedingen voor alcoholische dranken mogen doen en (als je daarvoor kiest) een verrassing te sturen rond je verjaardag.

Als jij bij je Mijn ah.be profiel of aanmelding voor het Mijn Albert Heijn-programma je Bonuskaartnummer opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.be profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) diensten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.be profiel onder paragraaf 4.3.2 "Je Mijn ah.be profiel".

#### ***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Vanaf ingebruikname van je nieuwe Bonuskaart verzamelen we je aankoopgegevens en je websitebezoekgegevens. Deze gebruiken we uitsluitend voor het maken van geaggregeerde trendanalyses.

Als je je Bonuskaart activeert, gaan we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Daarvoor analyseren we je aankoopgegevens en websitebezoekgegevens over de laatste 90 dagen vóór activering. Dit kan een kortere periode zijn als je je Bonuskaart net in gebruik hebt genomen, omdat we van de periode voor ingebruikname dan geen aankoopgegevens en websitebezoekgegevens hebben. Uiteindelijk analyseren we je aankoopgegevens en je websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. Hierna worden deze gegevens onomkeerbaar versleuteld en kunnen we je aankoopgegevens en je websitebezoekgegevens niet meer herleiden tot je Bonuskaartnummer en je naam, adres en woonplaatsgegevens.

Wij bewaren je geboortedatum voor dit doel totdat je de instelling om verjaardagsverrassing te ontvangen wijzigt in je Mijn ah.be profiel of je je afmeldt voor het Mijn Albert Heijn-programma. Je geboortedatum wordt dan gewist tenzij we je geboortedatum nog nodig hebben voor een andere dienst van Albert Heijn waarvoor je je hebt aangemeld.

#### **4.4.4 Als je met ons communiceert via social media**

##### **4.4.4.1 De AH Website en AH Online Services delen via social media**

##### **4.4.4.2 Social media platforms**



#### **4.4.4.1 De AH Website en AH Online Services delen via social media**

Indien je ervoor kiest de AH Website of AH Online Services te delen via social media, zoals Youtube, Facebook en/of Twitter, dan zullen je persoonsgegevens (zoals je naam en het feit dat je geïnteresseerd bent in onze producten en diensten) tevens zichtbaar worden voor alle bezoekers van je persoonlijke social mediapagina's. Op het gebruik van dergelijke social media websites zijn de voorwaarden (waaronder het privacybeleid) van de betreffende social media websites van toepassing. De algemene voorwaarden van Albert Heijn en dit Privacybeleid zijn niet van toepassing op het gebruik van dergelijke social media websites.

#### **4.4.4.2 Social media platforms**

Wij zijn maar ook jijzelf kan actief zijn op verschillende social media platforms, zoals Twitter, Youtube, Facebook en WhatsApp. Wanneer je met ons communiceert via social media (bijvoorbeeld wanneer je commentaar plaatst, media uploadt, een persoonlijke boodschap verzendt of fan van ons wordt door op de "Like" knop te klikken) kan het zijn dat wij persoonlijke informatie over je ontvangen (zoals je (gebruikers)naam, je profielfoto, je woonplaats, je e-mailadres en je geslacht). Wij gebruiken de ontvangen gegevens om zo goed mogelijk op jou te reageren, en slaan daarvoor de gegevens die wij ontvangen ook op bij de andere gegevens die we over jou hebben. Hierdoor kunnen we je ook op een later moment persoonlijker te woord staan. Wij bewaren de ontvangen gegevens in overeenstemming met dit Privacybeleid, waardoor we jouw gegevens afhankelijk van de andere gegevens die we van jou hebben en jouw toestemmingen minimaal één maand en maximaal 27 maanden bewaren.

In aanvulling op dit privacybeleid kan Albert Heijn bij een bepaalde dienst of actie specifieke informatie geven over het gebruik van een social media platform. Deze informatie is dan van toepassing boven de bepalingen in dit privacybeleid. Naast dit privacybeleid zijn het privacybeleid, de gebruiksvoorwaarden en andere verklaringen van het betreffende social media platform van toepassing. Albert Heijn raadt je aan om die gebruiksvoorwaarden en andere verklaringen ook zorgvuldig te lezen. Deze kunnen afwijken van het privacybeleid van Albert Heijn. Wanneer je social mediapagina's bezoekt (of in het bijzonder als je er commentaar op plaatst) kan het zijn dat wij of door ons ingeschakelde derde dienstverleners, gegevens over jouw sociaal media gebruik verzamelen. In het bijzonder kan de informatie uit door jouw geplaatste openbare posts betreffende Albert Heijn worden verzameld. Deze gegevens worden verwerkt om het gedrag en de mogelijke voorkeuren van klanten van Albert Heijn beter te begrijpen.

#### **4.5 Als je toestemming geeft voor het gebruik van cookies**

Welke cookies gebruikt Albert Heijn?

Lees meer over hoe wij gebruik maken van cookies in het [Cookiebeleid](#) van Albert Heijn.

## **5. Doorgifte van gegevens**

### ***Welke derden hebben toegang tot jouw gegevens?***

Albert Heijn schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening en andere bedrijfsactiviteiten derden in. Je moet hierbij denken aan drukkerijen en e-mail- en postverwerkers, zoals Yourzine en PostNL, maar ook aan IT-bedrijven zoals Microsoft voor hosting en Tata Consulting Services voor onderhoud aan onze software en systemen). Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfsactiviteiten je gegevens verwerken, doen zij dit in de hoedanigheid van verwerker voor Albert Heijn en heeft Albert Heijn de vereiste technische en organisatorische maatregelen getroffen om te verzekeren dat je gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt en goed beveiligd worden.

Albert Heijn schakelt ook derden zoals EYC, Google DoubleClick, Facebook, en Salesforce in voor het analyseren van de gegevens over jouw websitegebruik en voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Albert Heijn stuurt voor deze doeleinden geen gegevens zoals naam, adres, e-mailadres, of andere direct identificerende gegevens naar deze partijen. Google DoubleClick, Facebook, en Salesforce kunnen persoonsgegevens van jou ontvangen door deze te verzamelen met cookies. Dit kan slechts nadat jij hier toestemming voor hebt gegeven, en deze toestemming kun je ook altijd weer intrekken op de pagina van ons cookiebeleid. In ons cookiebeleid vindt je ook meer informatie over hoe en waarom de verzameling van persoonsgegevens met cookies door ons en andere partijen wordt gedaan.

Wij geven je contactgegevens aan een franchisenemer door als je jouw contactgegevens opgeeft bij je terugkoppeling over een winkel van een franchisenemer, of als je op onze website toestemming geeft om een nieuwsbrief van een ander bedrijf te ontvangen.

Voor het maken van afspraken met adverteerders kan Albert Heijn jouw gegevens ook delen met haar zustervenootschap Ahold European Sourcing B.V. en haar verwerker EYC. Deze gegevens worden niet aan de adverteerders zelf verstrekt.

Uitsluitend indien Albert Heijn hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties.

Een deel van de dienstverleners van Albert Heijn bevinden zich buiten de Europese Economische Ruimte. Je persoonsgegevens kunnen daarom worden doorgegeven naar ontvangers in landen buiten de Europese Economische Ruimte. Albert Heijn zal in dergelijke gevallen passende maatregelen nemen om te waarborgen dat je gegevens zo goed mogelijk worden beschermd, zoals het overeenkomen met deze ontvangers van standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die door de Europese Commissie zijn opgesteld. Voor vragen hierover verzoeken wij je te wenden tot onze klantenservice.

## **6 Hoe beveiligen wij je gegevens?**

Albert Heijn gaat uiterst zorgvuldig om met je persoonsgegevens. Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens de geldende standaarden

voor informatiebeveiliging, zoals Control Objectives for Information and related Technology (CobiT) en de Standard of Good Practice for Information Security (ISF).

## **7 Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering**

*Hoe kan ik mijn rechten over mijn gegevens uitoefenen?*

Albert Heijn vindt het belangrijk dat je weet hoe je bij ons staat geregistreerd, en dat je controle hebt over je gegevens. Je kunt daarom altijd via je Mijn Ah.be profiel jouw persoonsgegevens inzien of wijzigen. Jouw aankopen zijn het eenvoudigst online in te zien met de dienst “Winkelaankopen inzien”. Ook kun je in jouw profiel aangeven dat je geen e-mail meer wenst te ontvangen met informatie over producten en/of aanbiedingen, en je aan of afmelden voor diensten. Zo heb jij altijd direct controle over waar we je gegevens voor gebruiken.

Je kunt op elk moment kosteloos inzage vragen in de gegevens die Albert Heijn over je verzamelt en deze kosteloos laten corrigeren of verwijderen door een verzoek op te sturen naar: [privacy@ah.nl](mailto:privacy@ah.nl). Je kunt een verzoek om jouw gegevens in een vaak voorkomend bestandsformaat ook aan dat adres richten. We reageren in beginsel binnen vier weken op jouw verzoek:

- Als je je hebt ingeschreven voor Mijn Albert Heijn of als je je hebt aangemeld voor een Mijn ah.be profiel en je maakt daarbij gebruik van een Bonuskaart, dan vraagt Albert Heijn je om het bij ons bekende emailadres te gebruiken om je verzoek aan ons te richten. Vermeld bij je verzoek de laatste vier cijfers van je bonuskaart, zodat we zeker weten dat jij het bent.
- Als je een Mijn ah.be profiel hebt maar geen Bonuskaart vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, identiteitskaart, of paspoort mee te sturen bij je verzoek. Zo weten we zeker dat we jouw gegevens alleen aan jou laten zien. We vragen je om de KopieID app te gebruiken van de overheid om ons een veilig kopie van jouw identiteitsbewijs te sturen. We vernietigen dit bewijs direct na verificatie van jouw identiteit.
- Als je een gewone Bonuskaart hebt zonder deel te nemen aan het Mijn Albert Heijn-programma en geen Mijn ah.be profiel hebt, kunnen we je niet identificeren en we kunnen je dan ook geen inzage verlenen. We willen namelijk zeker zijn dat we jouw gegevens alleen aan jou laten zien, en deze bijvoorbeeld niet delen met iemand die jouw Bonuskaart gevonden heeft.
- Als je geen e-mail meer wenst te ontvangen met informatie over producten en/of (persoonlijke) aanbiedingen of geen gebruik meer wilt maken van specifieke diensten, dan kun je dat in je Mijn ah.be profiel aanpassen. De Albert Heijn Klantenservice kan je helpen bij het vinden van de juiste instellingen. Zij is bereikbaar via [ah.be/klantenservice](http://ah.be/klantenservice) of door te bellen naar 0800-77705.

Onze functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via [privacy@ah.nl](mailto:privacy@ah.nl). Indien je een misstand over ons gebruik van jouw gegevens wilt signaleren of een klacht wilt indienen over hoe we je verzoek hebben behandeld, heb je het recht je te richten tot de Gegevensbeschermingsautoriteit. We willen je echter vragen eerst contact op te nemen met onze Klantenservice via [ah.be/klantenservice](http://ah.be/klantenservice) of door te bellen naar 0800-77705 indien je vragen of klachten hebt of wilt reageren op dit privacybeleid, zodat wij je zo goed mogelijk kunnen helpen.