Privacybeleid van Albert Heijn België

1. Toepassingsgebied

Waar gaat dit privacybeleid over?

Dit is het privacybeleid van Albert Heijn B.V. en Albert Heijn België N.V. ("Albert Heijn"). Dit privacybeleid informeert over de gegevens die we verwerken van de gebruikers en klanten van onze Belgische Albert Heijn winkels, websites, webwinkels, apps en andere diensten. 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 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 er voor dat elke verwerking van je gegevens voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

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 de verwerking van je persoonsgegevens via deze websites. Dit privacybeleid is niet van toepassing op het gebruik van dergelijke websites.

Dit privacybeleid kan van tijd tot tijd wijzigen indien nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Het meest actuele privacybeleid vind je altijd op www.ah.be. Albert Heijn raadt je aan dit privacybeleid geregeld te raadplegen, zodat je van deze wijzigingen op de hoogte bent. We brengen je echter sowieso op de hoogte van belangrijke wijzigingen. In het privacybeleid wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 9 november 2026 op de volgende belangrijke punten:

- **Verwerkingsverantwoordelijke.** We hebben verduidelijkt dat Albert Heijn B.V. de verwerkingsverantwoordelijke is voor de verwerkingen van persoonsgegevens die in dit privacybeleid worden beschreven en dat de hoofdvestiging voor deze verwerkingen zich in Nederland bevindt. Je kunt met vragen of klachten altijd terecht bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Meer informatie hierover vind je in paragraaf 2 en 7.

Makkelijk zoeken naar informatie over hoe we jouw gegevens voor een specifieke dienst gebruiken? Via het menu ga je meteen naar het juiste hoofdstuk en met de link hiernaast kun je ons volledige privacybeleid inzien en downloaden.

2. Verantwoordelijke

Wie is verantwoordelijk voor het gebruik van jouw gegevens?

Albert Heijn B.V., gevestigd aan de Provincialeweg 11, 1506 MA Zaandam, Nederland (KvK 35012085), is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van jouw persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacybeleid. Albert Heijn B.V. heeft haar hoofdvestiging in Nederland, van waaruit de belangrijkste beslissingen over de doeleinden en middelen van deze verwerkingen worden genomen en uitgevoerd.

Albert Heijn België N.V., gevestigd aan de Karel Oomsstraat 47, 2018 Antwerpen, België (KBO 0830.512.812), voert de activiteiten van Albert Heijn in België uit. Voor zover daarbij persoonsgegevens worden verwerkt voor de doeleinden zoals beschreven in dit privacybeleid, gebeurt dit onder de verantwoordelijkheid van Albert Heijn B.V.

Je kunt voor vragen over de verwerking van jouw persoonsgegevens contact opnemen met Albert Heijn via de Albert Heijn Klantenservice. De digitale contactmogelijkheden vind je op https://www.ah.be/klantenservice, maar je kunt ook bellen naar 0800-77705.

3. Inhoudsopgave

Welke hoofdstukken zitten in dit privacybeleid?

Wil je weten hoe je dit privacybeleid het makkelijkste kunt gebruiken? Lees hier hoe dit privacybeleid is opgebouwd.

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 klacht indienen

4.2.2 Deelnemen aan een speciale actie

4.2.3 Camerabeveiliging

4.2.4 Zelfscannen

4.2.5 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties

4.2.6 Deelnemen aan een klantenpanel

4.2.7 Misbruik en fraude

4.2.8 Analyse en reclame

4.3 Als je gebruik maakt van Albert Heijn online diensten

4.3.1 Websites en apps van Albert Heijn

4.3.1.1 Cookies en online aankopen

4.3.1.2 Communicatie met Albert Heijn via de AH app

4.3.1.3 Suggestie voor draadloze netwerken via de AH app

4.3.1.4 Caching in de AH app

4.3.1.5 Artificiële Intelligentie (AI)

4.3.2 Je Mijn Albert Heijn account

4.3.2.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak

4.3.2.2 Jouw bonuskaart koppelen aan je account

4.3.2.3 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken

4.3.2.4 Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice bij de zelfscankassa, met een handscanner of op je mobiel

4.3.2.5 Digitaal meedoen aan spaaracties

4.3.2.6 Extra Services bij je bonuskaart

4.3.2.7 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

4.3.2.8 Om de Albert Heijn websites en 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 aanbiedingen en advertenties

4.3.2.9 Online boodschappen doen

4.3.2.10 Om je bepaalde functionaliteiten van de Albert Heijn apps en websites te leveren (boodschappenlijstje maken, Eerder Gekocht, voorkeuren doorgeven en 'Mijn Winkel')

4.3.2.11 Verwijderen van inactieve accounts

4.3.3 Mijn Albert Heijn Persoonlijk

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

4.3.3.2 Mijn Bonus Box

4.3.4 AH Aanvullende diensten

4.3.4.1 AH Voordeelshop

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

5. Doorgifte van gegevens

6. Beveiliging van gegevens

7. Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

3.1 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.

Winkelen bij Albert Heijn

Bij Albert Heijn kun je boodschappen doen zonder je persoonsgegevens achter te laten. Voor het ontvangen van kortingen kan je een anonieme bonuskaart gebruiken. Deze is verkrijgbaar in de winkel. We zullen echter wel wat gegevens moeten verwerken om onze algemene diensten te kunnen leveren, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen of klachten, voor de camerabeveiliging in de winkels of jouw deelname aan een speciale actie. Meer hierover wordt vanaf paragraaf 4.2 “Als je winkelt bij Albert Heijn” toegelicht.

Gebruiken van Albert Heijn online diensten

Wanneer je de websites van Albert Heijn bezoekt of de app gebruikt, verwerken wij een aantal gegevens van je. Vanaf paragraaf 4.3 “Als je gebruik maakt van Albert Heijn online diensten” leggen we uit welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoelang we je gegevens daarvoor bewaren. In paragraaf 4.3.1 “Website en apps van Albert Heijn” leggen we uit welke gegevens we verwerken als je onze websites en apps bezoekt.

Informatie over het Albert Heijn account

Soms heb je voor een bepaalde dienst (zoals online bestellen op ah.be) een account nodig. Vanaf paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account” geven we meer uitleg over welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoelang we je gegevens daarvoor bewaren. Het kan zijn dat jouw bonuskaart is gekoppeld met je Mijn Albert Heijn account, meer informatie hierover kan je vinden in paragraaf 4.3.2.2 “Jouw bonuskaart koppelen aan je account”.

Informatie over Mijn Albert Heijn Persoonlijk

Voor aanvullende diensten kan je een Mijn Albert Heijn Persoonlijk account afsluiten, bijvoorbeeld voor het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen. In dat geval wordt vanaf paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk” uitgelegd welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoelang we je gegevens daarvoor bewaren.

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 4.3.1 “Website en apps van Albert Heijn” lezen welke gegevens we nog meer gebruiken. Vanaf paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account” geven we aan welke gegevens we ontvangen als je een account aanmaakt en vanaf paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk” geven we meer informatie over het gebruik van je gegevens bij deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk.

4.1 Als je jonger bent dan 16 jaar

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 indien je nog geen toestemming hebt gekregen. Sommige diensten (zoals online boodschappen bestellen of Mijn Albert Heijn) zijn niet toegankelijk voor jongeren die jonger zijn dan 16 of 18 jaar. Wij informeren in dat geval per dienst over de toepasselijke leeftijdsgrens. Bij aanvraag van een bonuskaart kunnen we om je 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 account nodig. Daarnaast hoef je geen persoonsgegevens aan Albert Heijn te verstrekken om de landelijke bonuskorting te krijgen. Met een losse AH bonuskaart kun je profiteren van de landelijke bonusaanbiedingen. Je kunt een bonuskaart krijgen aan de servicebalie van iedere winkel van Albert Heijn. Wanneer je een bonuskaart ontvangt, kun je deze direct gebruiken en de korting wordt verrekend op de kassabon.

Een AH bonuskaart die je direct in gebruik neemt, is niet herleidbaar tot jou, tenzij je je AH bonuskaart persoonlijk hebt gemaakt door deze aan jouw Mijn Albert Heijn account te koppelen. Een digitale AH bonuskaart die aangemaakt is tijdens het aanmaken van een Mijn Albert Heijn account is eveneens persoonlijk. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.3.2.2 “Jouw bonuskaart koppelen aan je account”.

Wanneer je bij het betalen van boodschappen in een winkel van Albert Heijn je niet-gekoppelde 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.

We zullen echter wel andere persoonsgegevens moeten verwerken om onze diensten te kunnen leveren, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen of klachten, voor de camerabeveiliging in de winkels of jouw deelname aan een speciale actie.

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 Zelfscannen

4.2.5 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties

4.2.6 Deelnemen aan een klantenpanel

4.2.7 Misbruik en fraude

4.2.8 Analyse en reclame

4.2.1 Een vraag stellen of een klacht indienen

Welke gegevens krijgen wij van je als je contact opneemt?

Wanneer je bij de servicebalie van een Albert Heijn winkel, per telefoon, per e-mail, via onze chat, sociale media of per post contact opneemt met de Albert Heijn klantenservice, kunnen wij je contactgegevens opslaan voor het afhandelen van je vraag of klacht en om je eventueel ook later te benaderen met aanvullende informatie. We zien de behandeling van vragen en klachten als onderdeel van onze dienstverlening als supermarkt, en gebruiken deze persoonsgegevens alleen voor dit gerechtvaardigd belang.

De chat van werkt via onze Digitale Assistent. De Digitale Assistent maakt gebruik van artificiële intelligentie (“AI”) en leert voortdurend van eerdere gesprekken om jou beter te begrijpen. Soms genereert de Digitale Assistent antwoorden met behulp van AI, waardoor het kan gebeuren dat er af en toe een antwoord niet klopt. Onze AI technologie is zo ingericht dat het geen gegevens opslaat, maar je gegevens enkel verwerkt om een beter antwoord te kunnen geven.

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 klantenservice als je ons nogmaals met bekende contactgegevens benadert. Dan kunnen we je tenminste meteen herkennen en is een uitleg niet meer nodig.

Daarnaast wil Albert Heijn haar diensten continu verbeteren. Hiervoor kan het zijn dat we vragen naar jouw ervaring met Albert Heijn en de klantenservice. Met die informatie kunnen we bijvoorbeeld onze winkels, websites en apps in het vervolg beter inrichten en eventuele aanpassingen of reparaties doorvoeren. Je beslist zelf of en welke informatie je daarbij aan ons wenst te geven, zodat ons belang om informatie te verzamelen om onze diensten te verbeteren niet zwaarder weegt dan jouw recht op privacy. Wij koppelen jouw terugkoppeling aan andere informatie die we over jou hebben, zoals over jouw boodschappen of bestellingbestelling, het apparaat waarmee je bestelde en het tijdstip van bestelling 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 samen met de contactgegevens waarmee je ons hebt benaderd, zoals jouw telefoonnummer, e-mailadres of social media-account. We kunnen je ook vragen om andere contactgegevens zoals je naam, adres, woonplaats, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres en/of bonuskaartnummer.

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.

Jouw terugkoppeling bewaren we gedurende de periode die wij nodig hebben om eventuele aanpassingen in onze systemen door te voeren en jou eventueel te informeren over hoe we jouw terugkoppeling hebben verwerkt. Dit zal nooit langer zijn 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 kunt deelnemen, zoals spaaracties, prijsvragen of promotionele kansspelen. Jouw deelname is altijd volledig vrijwillig. Het kan zijn dat wij je vragen om een registratieformulier in te vullen om mee te kunnen doen.

In sommige gevallen organiseren we deze acties 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 of 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 onze winkels met camera’s ter bescherming van onze werknemers, klanten en eigendommen. Deze camera's zijn duidelijk zichtbaar en bij betreding van één van onze winkels word je op de aanwezigheid van cameratoezicht geattendeerd. Wij vinden het een belangrijk en in ons gerechtvaardigd belang dat we een veilige winkel hebben voor onze klanten en medewerkers, en hebben ons camerasysteem en bijbehorend proces zo ingericht dat dit zo min mogelijk impact heeft op jouw privacy.

Hoe lang bewaren wij camerabeelden?

Wij bewaren camerabeelden van 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 Zelfscannen

In de meeste Albert Heijn winkels heb je de mogelijkheid om zelf af te rekenen bij de zelfscankassa’s. Je kan daar zelf jouw producten scannen en meteen afrekenen. Bij het uitgangspoortje scan je tot slot de barcode op je kassabon, waarna het poortje opent.

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, beschouwen wij dit als diefstal en kan dat tot gevolg hebben dat we aangifte doen.

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.

Meer informatie over welke gegevens wij verwerken als je bij Albert Heijn winkelt, vind je in paragraaf 4.2 "Als je winkelt bij Albert Heijn". Meer informatie over welke gegevens we verzamelen als je gebruik maakt van zelfscannen met een gekoppelde bonuskaart, vind je in paragraaf 4.3.2.4 “Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice bij de zelfscankassa, met een handscanner of op je mobiel”.

4.2.5 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties

Wanneer er onverhoopt iets mis is met een product dat wij hebben verkocht, kan het zijn dat wij een veiligheidswaarschuwing op onze (digitale) kanalen plaatsen of overgaan tot het terugroepen van dit product (terugroepactie). In het belang van het welzijn van onze klanten, kan het zijn dat wij ook rechtstreeks contact met je opnemen. Uiteraard alleen als wij over jouw contactgegevens beschikken. Dit hoort bij onze dienstverlening als supermarkt.

4.2.6 Deelnemen aan een klantenpanel

Albert Heijn doet regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van klanten over haar producten en diensten. Hiervoor maakt Albert Heijn gebruik van klantenpanels. Indien je je hiervoor hebt ingeschreven, sturen we je een paar keer per jaar een uitnodiging om je mening te geven over een bepaalde winkel, website, app, product of dienst van Albert Heijn. Hiervoor verwerken we met jouw toestemming je gegevens. 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 en het verwerken van jouw feedback, verzamelen wij gegevens zoals je klantenpanelinschrijving, e-mailadres, postcode, geboortedatum, bonuskaartnummer, favoriete Albert Heijn winkel en de door jou ingevulde antwoorden.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

4.2.7 Misbruik en fraude

Ter voorkoming en detectie van misbruik of fraude, voeren we periodieke en steekproefsgewijze controles uit op transacties, bestellingen en (service)klachten. In geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, kunnen we extra controles uitvoeren. Bij misbruik of

fraude, behouden wij het recht voor om een onderzoek in te stellen en je Albert Heijn account per direct te blokkeren en geblokkeerd te houden. Hiervan wordt je altijd op de hoogte gehouden en is er een mogelijkheid om contact op te nemen met onze klantenservice.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor de controles ter voorkoming van misbruik of fraude, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens zoals je naam, emailadres, bezorgadres, bestellingen, betalingen, (service)klachten en spaarpunten.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

We bewaren je gegevens zo lang als noodzakelijk voor het voorkomen en tegengaan van misbruik en fraude en om ons te kunnen verdedigen in het geval van een juridische procedure. Je account wordt in principe voor onbepaalde tijd geblokkeerd. Wij kunnen op verzoek je account deblokkeren, maar het is enkel aan Albert Heijn om te bepalen of er inderdaad genoeg redenen zijn om dit te doen.

4.2.8 Analyse en reclame

Indien je bij het winkelen in een Albert Heijn winkel gebruik maakt van een bonuskaart die is gekoppeld aan je Albert Heijn account, dan wordt de informatie over jouw aankopen ook gekoppeld aan je account en andere beschikbare informatie over jouw gebruik van de online diensten van Albert Heijn en jouw voorkeuren. Albert Heijn gebruikt deze informatie dan voor segmentatie (groepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben) en analyses. De resultaten hiervan worden voor interne inzichten gebruikt ter verbetering van haar diensten en producten (lees meer hierover vanaf paragraaf 4.3.2 “Je Albert Heijn account” en paragraaf 4.3.2.8 “Om de Albert Heijn websites en 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 aanbiedingen en advertenties”).

Als je deelneemt aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk (lees meer hierover in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk”) dan voegt Albert Heijn deze informatie ook samen. Albert Heijn gebruikt deze informatie dan voor analyses en segmentatie, en zet de resultaten in voor het personaliseren van de website, app, communicatie en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.3.1 “Om op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (persoonlijke) aanbiedingen, bedankjes, acties en relevante informatie te sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn en de website verder voor jou te personaliseren”.

4.3 Als je gebruik maakt van Albert Heijn online diensten

Welke gegevens krijgen wij van je als je gebruik maakt van onze online diensten?

Albert Heijn biedt een aantal online diensten aan, waaronder:

- de websites van Albert Heijn, zoals www.ah.be waar je ook online kunt bestellen, en
- een aantal apps, zoals de Albert Heijn app (“AH app”) en de Allerhande app ("Allerhande app").
- Aanvullende diensten, zoals de online product- en ticketdeals van Albert Heijn (“AH Voordeelshop”).

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 en apps van Albert Heijn

4.3.2 Je Mijn Albert Heijn account

4.3.3 Mijn Albert Heijn Persoonlijk

4.3.4 Aanvullende diensten

4.3.5 Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen

4.3.1 Websites en apps van Albert Heijn

4.3.1.1 Cookies en online aankopen

Welke gegevens verzamelen en gebruiken we als je onze websites en apps bezoekt?

Wanneer je de websites en apps van Albert Heijn bezoekt, verwerken wij een aantal gegevens van je (zoals je IP-adres en jouw gebruik van de online diensten) voor ons gerechtvaardigd belang om de functionaliteiten van deze online diensten te bieden en deze technisch te beheren.

Met jouw toestemming gebruiken we een deel van de verzamelde gegevens via onze website en apps om onze online diensten aan te passen en te personaliseren, zodat deze beter aansluiten bij jouw online zoek-, klik- en koopgedrag. De gegevens worden hiervoor 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.

Albert Heijn gebruikt alleen informatie voor het personaliseren van de website, apps en communicatie, en voor 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 Albert Heijn websites en 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.

Indien je jouw bonuskaart hebt gekoppeld met je Mijn Albert Heijn account combineren we jouw online gedrag ook met jouw offline aankopen en voorkeuren. De resultaten gebruiken we voor interne analyses voor het verbeteren van onze producten en diensten (lees hier meer over in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account”).

Indien je deelneemt aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk combineren we jouw online gedrag ook met jouw offline aankopen en voorkeuren. De resultaten gebruiken we voor interne analyses voor het verbeteren van onze producten en diensten, en voor het aanbieden van persoonlijke aanbiedingen en advertenties (lees hier meer over in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk”).

Wat houdt dit doel in?

Deze gegevens hebben we ten eerste nodig om de functionaliteit van de websites en apps van Albert Heijn te bieden. Onze website- en appbeheerders zijn daarmee in staat de websites en apps van Albert Heijn te beheren, bijvoorbeeld voor het oplossen van technische storingen, het beveiligen van de digitale omgeving en het verbeteren van de beschikbaarheid of het gebruiksgemak.

Indien jij hiervoor toestemming hebt gegeven, gebruikt Albert Heijn de gegevens ten tweede om de websites en apps van Albert Heijn aan te passen aan jouw online zoek-, klik- en bestelgedrag, zodat we je persoonlijker en relevanter kunnen benaderen. Dit betekent bijvoorbeeld dat we de volgorde van getoonde producten, aanbiedingen en pagina’s kunnen verbeteren voor gemakkelijkere vindbaarheid van producten en diensten waarvan wij denken dat ze voor jou relevanter zijn. Hiervoor gebruiken we eventueel de door jou opgegeven

persoonlijke voorkeuren in je Mijn Albert Heijn account ’’(lees hier meer over in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account” en 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk”).

We doen dit door de informatie over jouw online zoek-, klik- en bestelgedrag te analyseren en daarmee een profiel op te bouwen. Dit doen we door jou in verschillende segmenten te plaatsen. Deze segmenten worden door Albert Heijn gebruikt voor het relevanter maken van de website, apps en communicatie. Bijvoorbeeld in de vorm van relevante aanbiedingen en advertenties van Albert Heijn op de websites en apps van Albert Heijn en van derden. De segmenten kunnen ook gebruikt worden voor campagnes van derden op de websites en apps van Albert Heijn. 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 met soortgelijke aankopen, en welke producten voldoen aan dezelfde kenmerken als andere producten die jij regelmatig bestelt.

De gegevens worden ten derde door Albert Heijn gekoppeld aan eventuele aanvullende informatie die Albert Heijn van jou heeft ontvangen, bijvoorbeeld door een gekoppelde bonuskaart met jouw account bij Albert Heijn (lees hier meer over in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account”, jouw deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk (lees hier meer over in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk”) 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 het gedrag van klanten te analyseren en haar website, apps, 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, smartphone of ander apparaat, de unieke identifiers van op deze apparaten 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) en online transactie data. Meer informatie over de cookies die Albert Heijn gebruikt op haar websites en apps is te vinden in het Cookiebeleid.

Meer informatie over de gegevens die we verwerken van jouw offline aankopen als je jouw bonuskaart aan je account hebt gekoppeld, lees je in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account” en paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk”.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren deze gegevens voor dit doel maximaal 27 maanden.

4.3.1.2 Communicatie met Albert Heijn via de AH app

Wat houdt dit doel in?

Je kunt in de Albert Heijn app op verschillende manieren met ons communiceren. Zo kun je suggesties ter verbetering van de app aan ons sturen, de 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 e-mailadres als je dat opgeeft (optioneel). Wij gebruiken je e-mailadres om eventueel aanvullende vragen te stellen over je suggestie. Als je geen e-mailadres opgeeft, dan wordt je suggestie anoniem verwerkt.

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

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

Voor het beoordelen van de app word je naar de betreffende app store van je apparaat 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.

4.3.1.3 Suggestie voor draadloze netwerken via de AH app

Wat houdt dit doel in?

Wanneer je in een Albert Heijn winkel bent, dan kijkt de Albert Heijn app of er een Albert Heijn netwerk beschikbaar is waar je gebruik van kunt maken. In veel Albert Heijn winkels bieden we gratis wifi aan. Wanneer je wifi op je apparaat aan hebt staan, én je de Albert Heijn app open hebt staan, én er contact kan worden gemaakt met een hotspot in een Albert Heijn winkel, dan verschijnt er een pop-up in de Albert Heijn app waarin je wordt gevraagd of je van het Albert Heijn netwerk gebruik wilt maken.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

De Albert Heijn app heeft hiervoor toegang nodig tot de wifi netwerkadapter van je apparaat.

Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?

Toegang tot de wifi netwerkadapter vindt plaats zolang je de Albert Heijn app open hebt staan. Zodra je de Albert Heijn app sluit zal de toegang tot de wifi netwerkadapter eindigen.

4.3.1.4 Caching in de AH app

Wat houdt dit doel in?

In de Albert Heijn app kunnen bijvoorbeeld plaatjes van recepten, product informatie en je boodschappenlijst lokaal op je apparaat worden opgeslagen. Dit gebeurt zodat deze gegevens sneller beschikbaar zijn in de app en er minder belasting is op je mobiele

verbinding. Deze plaatjes e.d. worden opgeslagen in je tijdelijke foto's en video's / media map van je apparaat. Wij gebruiken deze toegang alleen om tijdelijk bestanden van de Albert Heijn app in op te slaan.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

De Albert Heijn app heeft hiervoor toegang nodig tot de bestanden map van je apparaat.

Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?

Toegang tot de bestanden map vindt plaats zolang je de Albert Heijn app op je apparaat hebt geïnstalleerd.

4.3.1.5 Artificiële Intelligentie (AI)

Wat houdt dit doel in?

Als je gebruik maakt van de AH app en web kan artificiële intelligentie ("AI") worden toegepast waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij onze klantenservice (paragraaf 4.2.1), bij Steijn en Scan&Kook voor kook- en receptfunctionaliteiten en bepaalde algoritme modellen van onze analytics afdeling (paragraaf 4.3.2.7 en 4.3.2.8). Het doel van het gebruik van AI is om specifieke functionaliteiten aan te bieden en te verbeteren, waarbij de AI systemen minimale persoonsgegevens verwerken.

We zullen AI altijd op een verantwoorde manier gebruiken en zorgen ervoor dat de inzet een minimale impact heeft op je privacy. Daarnaast zullen we je vooraf informeren over het gebruik van AI bij bepaalde functionaliteiten in de AH app of op web.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

De AI systemen verwerken enkel persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is om een functionaliteit te bieden. Dit betekent dat we waar mogelijk enkel gepseudonimiseerde gegevens gebruiken die niet direct herleidbaar zijn naar jou (zoals een ID dat verwijst naar je device of je Albert Heijn account). Voor Steijn verwerken we je naam en de vragen die je stelt en de antwoorden die Steijn geeft.

Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?

In onze AI systemen slaan we heel beperkt gegevens op. In de meeste gevallen is dat beperkt tot een "sessie", waarbij gegevens meteen na het generen van de output worden verwijderd uit het AI systeem. Bijvoorbeeld onze klantenservice chatbot, waarbij je gegevens in het AI systeem zijn verwijderd zodra je het beoogde antwoord hebt ontvangen. Voor Steijn bewaren we je gesprek voor maximaal 30 dagen, zodat je je gesprek later weer kan hervatten als je de AH app even verlaat. Je gegevens worden niet verwerkt voor andere doeleinden of het trainen van andere AI systemen.

4.3.2 Je Albert Heijn account

Wat kun je met je eigen profiel op ah.be?

Je kunt een Albert Heijn account aanmaken op ah.be of in de AH app. Je kunt ook een Albert Heijn account aanmaken met je inloggegevens van bol.com, en jouw gegevens laten doorgeven aan Albert Heijn. Je kunt je vanaf dat moment eenvoudig aanmelden met de gebruikersnaam en het wachtwoord die jij ook bij bol.com gebruikt. Houd er wel rekening mee dat het wijzigen van je accountgegevens bij bol.com geen invloed heeft op je ah.be profielgegevens, of andersom.

Onderdelen van je Albert Heijn account:

4.3.2.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak

4.3.2.2 Jouw bonuskaart koppelen aan je account

4.3.2.3 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken

4.3.2.4 Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice bij de zelfscankassa, met een handscanner of op je mobiel

4.3.2.5 Digitaal meedoen aan spaaracties

4.3.2.6 Extra Services bij je bonuskaart

4.3.2.7 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

4.3.2.8 Om de Albert Heijn websites en 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 aanbiedingen en advertenties

4.3.2.9 Online boodschappen doen

4.3.2.10 Om je bepaalde functionaliteiten van de Albert Heijn apps en websites te leveren (boodschappenlijstje maken, Eerder Gekocht, voorkeuren doorgeven en ‘Mijn Winkel’)

4.3.2.11 Verwijderen van inactieve accounts

4.3.2.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak

De gegevens die je opgeeft bij je inschrijving voor de diverse functionaliteiten worden opgeslagen in je account profiel. Deze gegevens kun je centraal inzien en beheren onder "Persoonlijke gegevens". Heb je gegevens eerder elders ingevoerd, dan worden deze bij inschrijving voor andere functionaliteiten voor-ingevuld op het moment dat je je daarvoor aanmeldt. Als de gegevens onjuist zijn, kun je ze op elk moment wijzigen in je accountinstellingen. De wijzigingen worden dan automatisch voor alle functionaliteiten doorgevoerd.

Wat houdt dit doel in?

Om je account te kunnen aanmaken en de functionaliteiten te kunnen leveren, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens van je, waaronder je e-mailadres en wachtwoord. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de functionaliteiten van je account. Hierdoor kun je gebruik blijven maken van je persoonlijke profiel en zorgen wij ervoor dat je veilig kunt inloggen. Met een Albert Heijn profiel kun je gebruik maken van onze online functionaliteiten, zoals online bestellen, boodschappenlijstjes bewaren, recepten bewaren en kun je je in- en uitschrijven voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven. In je profiel kun je ook een aantal voorkeuren opgeven, zoals jouw eetvoorkeuren. Dit kunnen we gebruiken om de websites en apps voor jou te personaliseren.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het aanmaken van een Albert Heijn account verwerken wij persoonsgegevens zoals je e-mailadres, wachtwoord, naam, geboortedatum, telefoonnummer en eventueel jouw bonuskaartnummer. Afhankelijk van welke functionaliteiten je gebruikt, slaan wij de volgende gegevens voor je op: je favoriete Albert Heijn winkel, je boodschappenlijst, transactiedata over je online bestellingen, je recepten, opgegeven persoonlijke voorkeuren en je in- en uitschrijvingen voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven van Albert Heijn.

Hoe lang bewaren we je gegevens hiervoor?

Wij bewaren de meeste van deze gegevens in principe voor onbepaalde tijd. Je kunt je gegevens in je Albert Heijn accountinstellingen zelf wijzigen of verwijderen en daar ook je instellingen voor diensten en nieuwsbrieven wijzigen. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je profiel, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd.

4.3.2.2 Jouw bonuskaart koppelen aan je account

Met een AH bonuskaart kan je profiteren van de landelijke bonusaanbiedingen. Je hoeft geen persoonsgegevens aan Albert Heijn te verstrekken om de landelijke bonuskorting te krijgen. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.2 “Als je winkelt bij Albert Heijn”.

Je kan jouw AH bonuskaart persoonlijk maken door deze aan jouw Mijn Albert Heijn account te koppelen. Een digitale AH bonuskaart die is toegevoegd tijdens het aanmaken van een Mijn Albert Heijn account is eveneens persoonlijk.

Je kunt je AH bonuskaart ook toevoegen aan je Mijn Albert Heijn account door deze met je smartphone of apparaat te scannen. Op deze manier hoef je niet zelf je AH bonuskaartnummer aan je account toe te voegen. De AH app heeft hiervoor toegang nodig

tot de camera van je smartphone of apparaat. We verwerken je bonuskaartnummer wanneer je je bonuskaart scant. 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.

4.3.2.3 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken

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 pas herleidbaar tot jou als persoon, als je jouw bonuskaart hebt gekoppeld aan je Albert Heijn account. Dan koppelen we deze gegevens namelijk aan je naam en adresgegevens.

Daarna wordt de bonuskorting verrekend op je kassabon.

<u>Bonuskorting bij online bestelling</u>

Wanneer je een Mijn Albert Heijn account aanmaakt, kun je jouw bestaande bonuskaartnummer toevoegen of een nieuw digitaal bonuskaartnummer toegewezen krijgen. Hiermee heb je ook bij online bestellen recht op bonuskorting. Indien jij jouw bestaande bonuskaartnummer opgeeft 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.

Je bonuskaartnummer, naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je bestelling en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je bestelling. 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 bestelt in paragraaf 4.3.1.1 “Cookies en online aankopen” en 4.3.2.9 “Online boodschappen doen”.

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 4.3.2.7 “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”.

De bonuskaartnummers en de aankoopgegevens behorend bij bonuskaarten die niet zijn geactiveerd voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, 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, totdat je je bonuskaartnummer verwijdert uit je Mijn Albert Heijn account of je jouw hele Albert Heijn account verwijdert. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Mijn Albert Heijn account, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd.

4.3.2.4 Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice bij de zelfscankassa, met een handscanner of op je mobiel

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 bij de zelfscankassa, 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 en je bonuskaart aan je account hebt gekoppeld.

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 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 dat niet alle producten bij een controle zijn afgerekend beschouwen wij dit als diefstal en kunnen wij aangifte doen bij de politie.

Indien je een Mijn Albert Heijn account hebt en je gekoppelde bonuskaart scant, is het mogelijk om gebruik te maken van bepaalde diensten op de handscanner zoals het boodschappenlijstje of het tonen van je persoonlijke aanbiedingen. Albert Heijn analyseert het gebruik van de zelfscankassa en handscanner via Google Analytics. Deze kennis gebruikt Albert Heijn om de handscanner te verbeteren en eventueel te koppelen aan je Mijn Albert Heijn account.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor je bonuskaartnummer en je gebruik (clicks) op de zelfscankassa of handscanner. Voor de Zelfscanservice 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.

Je boodschappenlijst en het gebruik van de handscanner worden opgeslagen in je Mijn Albert Heijn account.

Je boodschappenlijst en je gebruik van de zelfscankassa en handscanner bewaren we voor maximaal 27 maanden mits je daar toestemming voor hebt gegeven.

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.

Je boodschappenlijst en je gebruik van de zelfscankassa en handscanner bewaren we voor maximaal 27 maanden.

4.3.2.5 Digitaal meedoen aan spaaracties

Albert Heijn maakt het mogelijk voor klanten met een Mijn Albert Heijn profiel om in de AH app deel te nemen aan digitale permanente en tijdelijke spaaracties. Indien je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn, kun je er voor kiezen om digitaal te sparen voor geselecteerde producten tijdens de spaaracties van Albert Heijn. Indien je in de winkel of online aankopen doet spaar je automatisch mee. Daarnaast organiseert Albert Heijn regelmatig acties waarbij je kunt sparen voor bijvoorbeeld servies, handdoeken of glazen. Wij gebruiken in dit geval de waarde van jouw aankopen of het aantal gekochte producten van een bepaald type voor de toekenning van de zegels/punten op jouw digitale spaarkaart. Op deze manier is het mogelijk om digitaal te sparen en heb je altijd jouw huidige spaarkaart bij de hand. Op de spaaracties zijn de geldende spaarvoorwaarden van toepassing. Je kunt jouw toestemming voor digitaal sparen weer eenvoudig intrekken binnen je Mijn Albert Heijn profiel.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om digitaal te kunnen sparen verwerkt Albert Heijn de totale waarde van jouw aankopen, het aantal gekochte producten van een bepaald type en de daarbij behorende te sparen punten. Daarnaast verwerken we jouw spaarkaartnummer, het aantal zegels/punten op jouw spaarkaart en de spaarkaarten die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je gegevens voor dit doel totdat je besluit je uit te schrijven voor Mijn Albert Heijn of je afmeldt voor digitaal sparen. Na het uitschrijven of afmelden hiervan heb je ook geen recht meer op de gespaarde zegels/punten.

4.3.2.6 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. Het koppelen van extra services aan je bonuskaart doe je via de Albert Heijn website of 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.

4.3.2.7 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, website, app, het winkelassortiment en marketing aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen, of de effectiviteit van een advertentiecampagne te meten. Albert Heijn gebruikt deze informatie vervolgens voor segmentatie (het indelen van klantgroepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben).

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.

Albert Heijn wil van tijd tot tijd onderzoeken of een eventuele verdere samenwerking met een andere partij effectief is en wil daarvoor statistische inzichten verzamelen. Hierbij worden klantgegevens en informatie over koopgedrag tussen partijen op een privacy vriendelijke wijze gedeeld. Een voorbeeld van een samenwerking die onderzocht kan worden is bijvoorbeeld met haar zustervennootschappen bol.com B.V., Gall & Gall B.V. en Etos B.V. Deze geaggregeerde statistische inzichten zijn niet herleidbaar naar individuele klanten en worden op geen enkele wijze toegevoegd aan de informatie die Albert Heijn over klanten bewaart. Deze onderzoeken worden uitgevoerd op aparte systemen en de onderliggende gegevens worden direct na het uitvoeren van de analyse verwijderd van deze systemen. Wij voeren deze statistische analyses uit op basis van ons gerechtvaardigd belang om te onderzoeken op welke wijze wij ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af kunnen stemmen door samenwerkingen met andere partijen.

Albert Heijn maakt ook gebruik van segmentatiegegevens van Sirius Insight om de behoeften van klanten te analyseren. Sirius is een segmentatiespecialist die met gebruik van informatie uit openbare databanken voorspellingen doet over kenmerken, interesses, en gedragingen van alle Belgische huishoudens. We gebruiken deze gegevens voor ons gerechtvaardigd belang de locatiekeuze van onze winkels, het daarin aangeboden assortiment, en de niet-gepersonaliseerde aanbiedingen te optimaliseren. We zorgen ervoor dat ook deze segmenteringen alleen voor statistisch onderzoek worden gebruikt en de resultaten alleen op geaggregeerd niveau worden gerapporteerd. Meer informatie over deze gegevens is beschikbaar op https://siriusinsight.be/privacybeleid/?lang=nl.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor het bonuskaartnummer en de aankoopgegevens, zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, de betreffende Albert Heijn winkel of website, de gekochte artikelen en de bijbehorende bedragen, de acties/verkregen kortingen, wijze van betaling en hoe vaak een bepaald product is gekocht. We maken ook gebruik van de voorspellingen van Sirius Insight over kenmerken, interesses, en gedragingen van alle Belgische huishoudens. Meer informatie over deze gegevens is beschikbaar op https://siriusinsight.be/privacybeleid/?lang=nl.

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.

4.3.2.8 Om de Albert Heijn websites en 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 aanbiedingen en advertenties

Wat houdt dit doel in?

Albert Heijn kan de AH website en apps voor jou personaliseren en relevanter maken door jouw online aankopen 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 gekocht met andere producten in jouw winkelmandje. Ook zouden we je erop kunnen wijzen als we denken dat je een product wat je normaal wel koopt, ditmaal lijkt te vergeten. Daarnaast worden de gegevens over jouw online aankopen ook gebruikt voor het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.1 “Websites en apps van Albert Heijn” en 4.3.1.1 “Cookies en online aankopen” en 4.3.2.3 “Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken”.

Gegevens over jouw online en offline aankopen met jouw bonuskaart 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 Persoonlijk (lees hier meer over in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk”).

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Albert Heijn gebruikt de informatie over jouw eerdere aankopen om de AH website en apps aan te passen, zoals gegevens over welke producten je kocht, het aantal exemplaren dat je van een product kocht, en de regelmaat waarmee je bepaalde producten koopt. We kunnen deze gegevens combineren met andere gegevens die we over jou ontvingen (lees meer hierover in paragraaf 4.3.1.1 “Cookies en online aankopen”).

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 en apps gebruik hebt gemaakt.

4.3.2.9 Online boodschappen doen

Wat houdt dit doel in?

Als je online boodschappen wilt bestellen en deze wilt laten thuisbezorgen vragen wij je aan te melden voor een Mijn Albert Heijn account via de AH website of via de AH app.

Voor je aanmelding voor online bestellen verwerken wij je persoonsgegevens zoals adres- en woonplaatsgegevens, e-mailadres, geboortedatum en telefoonnummer om je bestelling te bevestigen, te kunnen leveren en met je te kunnen communiceren over je bestelling (zoals het tijdstip van aflevering en de inhoud van je bestelling), om te kunnen controleren of je oud genoeg bent om alcohol te kopen.

Je naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je bestelling en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je bestelling. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor specifiek hebt ingeschreven).

Albert Heijn verwerkt een 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 4.3.2.7 “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”.

Je kunt ook voor de Bezorgbundel kiezen waarmee je tegen een vast bedrag per periode de Bezorgbundel ontvangt. Je betaalt via een abonnement.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om je bestellingen te kunnen afleveren, verwerken wij de volgende gegevens: de geplaatste bestelling en de instructies die je aan ons geeft voor aflevering, betaling en (verzilverde) kortingscodes, ontvangen korting, gekozen adres en zakelijke informatie als je een zakelijke klant bent (zoals nummer bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer) en bonuskaartnummer. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

Als je je bestelling via Bancontact betaalt, stuurt de bank jouw bankrekeningnummer naar ons toe. Wij bewaren jouw bankrekeningnummer voor maximaal 3 maanden voor eventuele terugbetalingen en de overstap naar automatische incasso.

Wij verwerken het bonuskaartnummer om na te gaan of je bonuskaart geldig is. Voor het verstrekken van bonuskorting hoeven wij geen aankoopgegevens te verwerken.

Albert Heijn gebruikt voor jouw Bezorgbundel een aantal extra gegevens, namelijk de door jouw gekozen abonnementsvorm, het rekeningnummer waarvan we het abonnementsgeld afschrijven en het machtigingsnummer waarmee we het abonnementsgeld afschrijven, jouw persoonlijke bezorgmoment, en de extra (persoonlijke) aanbiedingen die we jou doen als Bezorgbundel klant.

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 4.3.2.7 “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”.***Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?***

Wij bewaren je aankoopgegevens niet langer dan 27 maanden, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld. Wij bewaren de gegevens van je aanmelding voor een Bezorgbundel zolang je deze aanmelding aanhoudt. Als je het nummer van andere klantkaarten opgeeft worden deze gekoppeld aan je account, totdat je deze nummers verwijdert uit je Albert Heijn account. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Albert Heijn account, zorgen wij ervoor dat dit binnen 2 weken in onze databases wordt doorgevoerd, tenzij je nog onbetaalde bestellingen hebt.

Als je je bestelling via Bancontact betaalt, stuurt de bank jouw bankrekeningnummer naar ons toe. Wij bewaren jouw bankrekeningnummer voor maximaal 3 maanden voor eventuele terugbetalingen en de overstap naar automatische incasso.

4.3.2.10 Om je bepaalde functionaliteiten van de Albert Heijn apps en websites te leveren (boodschappenlijstje maken, Eerder Gekocht, voorkeuren doorgeven en ‘Mijn Winkel’)

Wat houdt dit doel in?

Via de AH website en app kun je naast online boodschappen bestellen ook onder meer snel recepten uit de Allerhande opzoeken, een boodschappenlijstje maken en je favoriete winkel toevoegen.

<u>Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst:</u>

Via de AH app kun je boodschappen toevoegen aan je boodschappenlijst door de barcode van een product te scannen. Lees meer over je boodschappenlijst in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account” onder paragraaf 4.3.1 “Websites en apps van Albert Heijn”.

<u>Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst via websites van derden:</u>

We bieden je de mogelijkheid om producten aan je boodschappenlijstje toe te voegen via geselecteerde websites van derden (zoals leveranciers van A-merken die Albert Heijn verkoopt en receptensites zoals Smulweb). Op de sites van deze derden kun je hiervoor een ‘AH-knop’ vinden. Als je daarop klikt wordt het product automatisch aan je boodschappenlijst bij AH toegevoegd. We plaatsen daarvoor een iframe op de website van deze derden. Vervolgens kun je de producten op je boodschappenlijst bij ons bestellen en door ons thuis laten bezorgen. Om het gebruik van deze functionaliteit te kunnen evalueren houden wij bij vanaf welke partnerwebsite je een product toevoegt aan je lijstje.

Het snel opzoeken van recepten in de Allerhanden en deze als persoonlijke voorkeur te markeren

Met de dienst “Voorkeuren” van Albert Heijn kunnen we je helpen om recepten, die voldoen aan jouw opgegeven voorkeuren, te tonen in het receptenoverzicht “Deze week voor jou”. Voorbeelden van mogelijke voorkeuren zijn: “Hoe vaak eet je vlees/vis?”, “Wat vindt je lekker?” en “Wat vind je echt niet lekker?”.

Ook gebruiken we de opgegeven voorkeuren om onze communicatie, online diensten zoals de websites van Albert Heijn, de handscanner en de AH apps zoveel mogelijk aan te passen en te personaliseren, zodat deze beter aansluiten bij jouw voorkeuren. Daarnaast verzamelen en gebruiken we deze voorkeuren om relevante aanbiedingen en advertenties van Albert Heijn of van derden te tonen.

Albert Heijn gebruikt jouw opgegeven voorkeuren met jouw toestemming en pas voor deze dienst nadat jij deze dienst hebt aangezet.

Daarnaast heb je de mogelijkheid, wanneer je je hebt ingeschreven voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, om onder het kopje “Mijn recepten” recepten in categorieën in te delen. Deze categorieën kan jij zelf aanmaken en je hebt een zoekfunctionaliteit om door jouw opgeslagen recepten te navigeren. Hiervoor hoef je niet de dienst “Voorkeuren” te activeren.

Het snel tonen informatie over je favoriete of dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel met de functionaliteit ‘Mijn winkel’ of ‘Winkelvinder’

Als je de functionaliteit ‘Mijn winkel’ in je Mijn Albert Heijn account 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. Via Winkelvinder kun je in de AH app de dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel vinden.

Eerdere online en offline aankopen zien met Eerder Gekocht

Als je de functionaliteit ‘Eerder Gekocht’ bekijkt kunnen we je op de AH website en app op inzicht geven in je eerdere aankopen en bestellingen. Hierdoor kun je gemakkelijk boodschappenlijstjes samenstellen en nieuwe bestellingen plaatsen.

- Als je online boodschappen bestelt, tonen we de producten uit de online bestellingen die je eerder bij ons hebt geplaatst. Je kunt je aankoopgegevens sorteren op "laatst gekocht”, “vaakst gekocht” of op “Nutri-Score A-E”.
- Je kunt er ook voor kiezen om eerder gekochte winkelaankopen inzichtelijk te krijgen door de ‘Eerder Gekocht’ functionaliteit aan te zetten waarmee jij via de AH app of website (na inloggen met je account) je aankopen in de fysieke Albert Heijn winkels kunt inzien.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

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

maakt van websites van derden om producten aan jouw boodschappenlijst toe te voegen, kunnen we zien vanaf welke partnerwebsite je producten aan je boodschappenlijstje hebt toegevoegd als je gebruik maakt van de hiervoor bedoelde functie.

Voor de functionaliteit ‘Winkelvinder’ verwerken we jouw opgegeven plaats, adres of postcode om de dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel te vinden.

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 apparaat. Nadat je een scan hebt gemaakt, verwerken we welke boodschappen je toevoegt aan je boodschappenlijst.

Om je de functionaliteit ‘Eerder Gekocht’ aan te bieden verwerken we je AH profiel, je bonuskaartnummer, je online bestellingen van de laatste 15 maanden en je aankopen in de fysieke Albert Heijn winkels van de afgelopen 3 maanden.

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 app gebruik hebt gemaakt. Jouw voorkeuren (zoals jouw favoriete winkel) worden verwijderd wanneer je deze zelf uit je Mijn Albert Heijn account verwijderd of je uitschrijft voor deze functionaliteiten.

Voor de automatische looproute verwerkt de AH app de door jou opgegeven plaats, adres of postcode vervolgens voor zolang als de AH app actief is.

Toegang tot de camera vindt plaats met jouw toestemming en 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 de 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 apparaat.

We gebruiken jouw opgegeven voorkeuren samen met de andere gegevens die we van je hebben en leggen vast dat jij deze dienst hebt aangezet.

4.3.2.11 Verwijderen van inactieve accounts

Het kan zijn dat je onze services niet meer gebruikt en je account bij Albert Heijn als inactief wordt aangemerkt. Je account wordt inactief als er over een periode van 2 jaar geen transactie is geweest met je bonuskaart en geen inlog is geweest op je account.

Om ervoor te zorgen dat Albert Heijn alleen persoonsgegevens verwerkt voor zolang noodzakelijk, kan Albert Heijn inactieve accounts verwijderen. Wij zullen je in dat geval altijd vooraf informeren en je de mogelijkheid geven om aan te geven dat je nog wel actief wil blijven. Wij zullen je account dan niet verwijderen.

4.3.3 Mijn Albert Heijn Persoonlijk

Welke gegevens gebruiken we om jouw bonuskaart persoonlijk en relevant te maken?

Je kunt er voor kiezen om naast de vertrouwde landelijke bonusaanbiedingen nóg meer voordeel te ontvangen. Dat doe je door je bonuskaart te "activeren" voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of meteen bij het afsluiten van een Mijn Albert Heijn Persoonlijk account. In dat geval ontvang je persoonlijke aanbiedingen in je Mijn Bonus Box (lees meer hierover in 4.3.3.2 “Mijn Bonus Box”), bedankjes, acties en informatie die nog relevanter voor jou zijn omdat ze goed aansluiten bij je eerdere aankopen en interesses. Je geeft Albert Heijn hiermee dus toestemming om jouw aankoopgedrag te analyseren en jou op basis daarvan aanbiedingen te doen. Aanbiedingen kunnen bijvoorbeeld zijn:

- extra bonusvoordeel op producten die je vaak koopt of op producten waarvan we denken dat ze je zullen aanspreken. Bijvoorbeeld omdat je in het verleden vergelijkbare producten hebt gekocht of omdat andere klanten vergelijkbare producten kochten.

- bijzondere voordeeltjes en bedankjes zoals korting op bezorgkosten bij online bestellen, uitnodigingen voor wijnproeverijen, toegang tot sample producten, deelname aan speciaal voor jou geselecteerde winacties en recepten voor of informatie over producten die je vaak koopt.

Wanneer je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, kunnen wij je vragen om aanvullende persoonlijke gegevens zoals je naam, geslacht, adres en woonplaats (voor zover jij deze informatie niet eerder al hebt toegevoegd aan jouw AH-profiel). Deze gegevens gebruiken we voor het leveren van de diverse voordelen van Mijn Albert Heijn Persoonlijk.

Voor het doen van de persoonlijke aanbiedingen analyseren we de gegevens die we over jou hebben, zoals welke producten je vaak bij ons koopt, welke persoonlijke aanbiedingen je activeert in de Mijn Bonus Box, wat je op onze website en in de app bekijkt (mits jij cookies hebt geaccepteerd) en vergelijken dit met dat van andere klanten. Indien je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of jouw bonuskaart activeert voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, gaan we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Op dat moment analyseren we daarvoor je aankoopgegevens van de voorafgaande 3 maanden - en indien jij cookies hebt geaccepteerd - ook het app-gebruik en websitebezoekgegevens van de voorafgaande 3 maanden. Dit kan een kortere periode zijn als je je nieuwe bonuskaart pas net in gebruik hebt genomen omdat pas vanaf ingebruikname van je nieuwe bonuskaart deze gegevens daaraan worden gekoppeld. Als je je nieuwe kaart langer in gebruik hebt, analyseren we uiteindelijk je aankoop- app gebruik- en websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. 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 4.3.3.2 “Mijn Bonus Box”. Een ander deel van de persoonlijke e-mails versturen we per e-mail en soms per post. De persoonlijke aanbiedingen die op dat moment voor jou gelden worden getoond op de AH website en app.

Voor het deelnemen aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk hebben we je toestemming nodig. Door online je bonuskaart te activeren of je in te schrijven voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk

en je persoonsgegevens in te vullen, stem je in met deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk.

Voor welke doelen verwerken wij je gegevens?

Wanneer je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of je bonuskaart activeert voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, verwerken wij je gegevens voor de volgende doelen:

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

4.3.3.2 Mijn Bonus Box

Afmelden voor Mijn Albert Heijn

Je kunt je deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk op elk moment stopzetten door je via account instellingen af te melden voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk. Wij zullen dan alle gegevens die je bij je inschrijving hebt opgegeven, verwijderen en deze gegevens niet meer analyseren, tenzij we deze gegevens nog nodig hebben voor het leveren van een extra service waar je nog voor bent aangemeld.

Je instellingen

Je kunt je voorkeuren en keuzes altijd via je accountinstellingen aanpassen. Je kunt je daar verder aan- of afmelden voor het ontvangen van de AH nieuwsbrieven met de algemene bonusaanbiedingen.

4.3.3.1 Om op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (persoonlijke)aanbiedingen, bedankjes, 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?

Indien je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, kunnen wij jouw gedrag, interesses en gegevens analyseren om je extra, specifiek op jouw voorkeuren afgestemde, persoonlijke aanbiedingen te doen, de website en app te personaliseren en communicatie op jou af te stemmen. We bepalen jouw interesseprofiel op basis van jouw offline aankopen en jouw gebruik van Albert Heijn online diensten (als je cookies hebt geaccepteerd). Denk hierbij aan je online bestellingen, je gebruik van AH e-mails, de AH website en app, je Albert Heijn account gegevens, je opgegeven Voorkeuren en de keuzes die je maakt bij het activeren van de persoonlijke aanbiedingen in de Mijn Bonus Box.

Op basis van deze informatie kunnen wij een persoonlijk interesseprofiel van jou opbouwen, waarbij we je in verschillende segmenten (klantinteresseprofielen) plaatsen. Deze segmenten helpen ons bij het aanbieden van een persoonlijkere website, app en communicatie. Deze personalisatie zie je bijvoorbeeld terug in de schikking van de producten op de zoekresultatenpagina, in de op de homepage getoonde advertenties en aanbiedingen, onze herinnering aan bepaalde producten nét voor het afrekenen en, indien jij daarvoor toestemming hebt gegeven, op websites van derden. 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 met soortgelijke aankopen, en welke producten voldoen aan dezelfde kenmerken als andere producten die jij regelmatig bestelt.

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 4.3.3.2 “Mijn Bonus Box”. Een ander deel van de persoonlijke aanbiedingen versturen we per e-mail of per push-bericht (indien jij daarvoor hebt gekozen) en soms per post. De persoonlijke aanbiedingen die op dat moment voor jou gelden worden getoond via de AH website en app. Vervolgens kun je in onze Albert Heijn winkels, bij online bestellen op de AH website of app met gebruik van je bonuskaart of een speciale code de persoonlijke aanbiedingen verzilveren.

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 aankopen en – indien jij toestemming hebt gegeven voor het gebruik van cookies – je app-gebruik en websitebezoekgegevens van de voorafgaande 3 maanden 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.be of de AH app)

• 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.

We zullen je ook herkennen bij jouw bezoek aan de AH website of app als je op een link klikt in de mail met persoonlijke aanbiedingen. We kunnen de AH website en app dan ook voor jou personaliseren op basis van jouw gegevens in Mijn Albert Heijn Persoonlijk, ook als je niet bent ingelogd in je Mijn Albert Heijn account. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.2.8 “Om de Albert Heijn websites en 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 aanbiedingen en advertenties” en in paragraaf 4.3.1 “Websites en apps van Albert Heijn”.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Vanaf ingebruikname van je gekoppelde bonuskaart verzamelen we je aankoopgegevens en je websitebezoekgegevens. Deze gebruiken we uitsluitend voor het maken van geaggregeerde trendanalyses. Indien je je bonuskaart binnen Mijn Albert Heijn Persoonlijk gebruikt, kunnen we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Daarvoor analyseren we je aankoop- en websitebezoekgegevens over de laatste 3 maanden 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 aankoop- en website bezoekgegevens hebben.

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

4.3.3.2 Mijn Bonus Box

Wat houdt dit doel in?

Als je je bonuskaart hebt geactiveerd voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of hebt aangemeld voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, 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**.** Lees meer over het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen in paragraaf 4.3.3.1 “Om op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (persoonlijke)aanbiedingen, bedankjes, 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 producten die je koopt bij Albert Heijn

• het bedrag dat je per keer besteedt bij Albert Heijn

• hoe vaak je een product koopt

• hoe lang het geleden is dat je een product hebt gekocht

• de plaats en tijd waarop je een aankoop doet en hoe en via welk kanaal je dat doet (bijvoorbeeld In een winkel, online via ah.be of de AH app)

• wat je op onze website en app bekijkt en doet, indien je cookies hebt geaccepteerd

• welke persoonlijke aanbiedingen je eerder in je Mijn Bonus Box hebt geactiveerd

• 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, voorkeuren en geboortedatum. Je geboortedatum verwerken we om te controleren of we je aanbiedingen voor alcoholische dranken mogen doen.

Hoe lang bewaren wij je gegevens?

We analyseren je aankoop- en websitebezoekgegevens en activeergedrag over een periode van maximaal 6 maanden.

4.3.4 AH Aanvullende Diensten

Welke andere online diensten bieden wij aan, en welke gegevens hebben we daarvoor nodig?

Albert Heijn biedt ook een aantal online diensten aan die bereikbaar zijn of geladen worden via bijvoorbeeld de AH Voordeelshop. Wij verwerken voor deze diensten een aantal gegevens van je (zoals je IP-adres) om de functionaliteiten van deze online diensten te bieden en deze technisch te beheren, en wij verwerken de gegevens die door jou zijn verstrekt om je bestelling te verwerken. Afhankelijk van de AH Aanvullende Dienst die je wilt gebruiken, verwerken wij je gegevens als volgt:

4.3.4.1 AH Voordeelshop

Wanneer je op de website van AH Voordeelshop beltegoed, een gift card, een product, een staatslot, een partnerdeal of een ticket (hierna “producten”) koopt, verwerkt Albert Heijn je gegevens om je bestelling af te handelen en indien noodzakelijk om het gekochte product op naam te zetten.

Wat houdt dit doel in?

Albert Heijn gebruikt de door jou verstrekte gegevens enkel om het product naar je emailadres of het afleveradres te sturen. We gebruiken je e-mailadres en telefoonnummer om je per e-mail of per SMS op de hoogte te houden van wijzigingen en annuleringen. We gebruiken je adres om het product af te leveren en je postcode om inzicht te krijgen welke producten in welke delen van het land worden gebruikt.

Je kan ook gebruik maken van je Albert Heijn account wanneer je producten besteld op de website van AH Voordeelshop. We gebruiken dan de bij ons opgegeven persoonsgegevens en eventueel spaarsaldo van onze spaaracties om je bestelling te verwerken.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Albert Heijn verwerkt de gegevens die je bij je bestelling van de producten op AH Voordeelshop aan Albert Heijn hebt verstrekt, zoals je naam, e-mailadres, adres, postcode (optioneel) en je telefoonnummer (optioneel). We kunnen je niet per SMS op de hoogte houden van eventuele wijzigingen in tijd of datum, of annuleringen van een evenement als je je mobiele telefoonnummer niet hebt opgegeven. We geven jouw persoonsgegevens door aan de leverancier van het product voor de afhandeling van je bestelling, om je te kunnen helpen met vragen aan de klantenservice, waaronder Touch Incentive Marketing B.V., Lekkerland Nederland B.V., en Blackhawk Networks Limited. Als je tickets voor een evenement koopt delen wij je gegevens met de organisator van het evenement zodat deze je bijvoorbeeld kan informeren over een wijziging van de tijd of plaats, of annulering van het evenement. Als je bij de aankoop van de producten AH Miles verzilvert, verwerken we ook je Air Mileskaartnummer, je geboortedatum, het aantal AH Miles dat je verzilvert, en het moment van verzilveren. Ten slotte ontvangen we je bankrekeningnummer van onze betalingsdienstverlener en slaan dit op voor fraudebestrijding. Als je gebruik maakt van je Albert Heijn account dan verwerken wij je gegevens zoals omschreven in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account”.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je gegevens tot maximaal 24 maanden na het moment waarop het product was gekocht. Tickets voor evenementen zijn soms een jaar van te voren te koop, waardoor deze periode noodzakelijk is om je bestelling te verwerken en eventuele klantvragen over evenementen tot een jaar terug te kunnen beantwoorden. De gegevens over verzilvering van AH Miles bij de aankoop van producten op AH Voordeelshop worden 12 maanden opgeslagen. De gegevens worden hierna onherroepelijk geanonimiseerd of verwijderd. We bewaren je bankrekeningnummer tot maximaal 24 maanden voor fraudebestrijding. Als je gebruik maakt van je Albert Heijn account dan verwerken wij je gegevens zoals omschreven

in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account”.

4.3.5 Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen

Hoe zit het met gegevens voor nieuwsbrieven?

Op diverse plaatsen binnen jouw Mijn Albert Heijn account en de AH app kun je je aanmelden voor het ontvangen van onze elektronische nieuwsbrief met onze aanbiedingen en algemene informatie over bijvoorbeeld onze winkels, het klantenpanel, promotionele acties en recepten. Je kunt je hier ook weer voor afmelden in jouw profiel.

Als je een Mijn Albert Heijn account aanmaakt en jij je hiervoor aanmeldt, 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 nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen wijzigen via je Mijn Albert Heijn profiel in de AH app of op de website.

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

Wat houdt dit doel in?

Wij verwerken je gegevens om je onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen toe te sturen. Indien je deze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen niet meer wenst te ontvangen dan kun je je uitschrijven op de nieuwsbrief, informatie of aanbieding aangegeven wijze. Je kunt verder je instellingen voor de nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen wijzigen via je Albert Heijn account in de AH app of op de website.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het versturen van onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen verwerken wij je inschrijving op de nieuwsbrief en de door jou opgegeven contactgegevens zoals je e-mailadres. Indien jij jouw bonuskaart hebt geactiveerd voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of een Mijn Albert Heijn Persoonlijk account hebt, verwerken wij ook jouw gegevens, waaronder jouw voorkeuren, aankoopgedrag om de inhoud van deze aanbiedingen op jou aan te passen.

We kunnen ook jouw open- en klikgedrag gebruiken om jouw persoonlijke mails verder te personaliseren, als je cookies hebt geaccepteerd. Lees meer over het gebruik van jouw open- en klikgedrag in paragraaf 4.3.3.1 “Om op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (persoonlijke) aanbiedingen, bedankjes, acties en relevante informatie te sturen voor producten en/of diensten van Albert Heijn en de website verder voor jou te personaliseren”.

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 winkelassortiment 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.

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 (doordat jij op een of meer links in de e-mail hebt geklikt die naar onze site verwijst). Lees meer hierover in paragraaf 4.3.1.1 “Cookies en online aankopen”.

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.

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, 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. Om de effectiviteit van een advertentiecampagne inzichtelijk te maken deelt Albert Heijn geaggregeerde statistieken met de betreffende adverteerder. Albert Heijn stuurt voor deze doeleinden geen gegevens zoals naam, adres, e-mailadres, of andere direct identificerende gegevens naar deze partijen. Google, 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. Als je op onze website toestemming geeft om een nieuwsbrief van een ander bedrijf te ontvangen geven we jouw contactgegevens door aan dat bedrijf.

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

Uitsluitend indien Albert Heijn hiertoe wettelijk is verplicht, ter nakoming van de overeenkomst of ter voorkoming van fraude, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, banken, incassobureaus, 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. Beveiliging van gegevens

Hoe beveiligen we 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 relevante en moderne standaarden voor informatiebeveiliging, zoals de Standard of Good Practice for Information Security van Information Security Forum (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 jij bij ons staat geregistreerd, en dat jij controle hebt over jouw gegevens. Je kunt daarom via je Albert Heijn profiel jouw persoonsgegevens inzien of wijzigen. Jouw aankopen zijn het eenvoudigst online in te zien via '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 meer informatie of inzage vragen in specifieke gegevens die Albert Heijn over je verzamelt en deze laten corrigeren of verwijderen door een verzoek op te sturen naar privacy@ah.be. 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 en je maakt daarbij gebruik van een bonuskaart, dan vraagt Albert Heijn je om het bij ons bekende e-mailadres 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 Albert Heijn account 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 deze niet hebt gekoppeld aan je Albert Heijn account, 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 Albert Heijn account aanpassen. De Albert Heijn Klantenservice kan je helpen bij het vinden van de juiste instellingen. Zij is bereikbaar via ah.be/klantenservice of door te bellen naar 0800-77705.

Onze functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via privacy@ah.be. 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 Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). Omdat Albert Heijn haar hoofdvestiging voor deze verwerkingen in Nederland heeft, is de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) de leidende toezichthoudende autoriteit.

We willen je echter vragen eerst contact op te nemen met onze Klantenservice via 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.