

# Privacybeleid van Albert Heijn B.V.

## 1. Toepassingsgebied

*Waar gaat dit privacybeleid over?*

Dit is het privacybeleid van Albert Heijn B.V. ("Albert Heijn"). Dit privacybeleid informeert over de gegevens die we verwerken van de gebruikers en klanten van onze 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 ervoor 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.nl](http://www.ah.nl). 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 25 september 2023 op de volgende belangrijke punten:**

- **Opschoning.** Om je goed te informeren hebben we het privacybeleid afgelopen jaren steeds bijgewerkt en aangevuld, waardoor het nu hoogtijd was voor een algehele opschoning. We hebben ons best gedaan om het privacybeleid duidelijker en overzichtelijker te schrijven, zodat jij uiteindelijk beter wordt geïnformeerd en makkelijker de informatie kan vinden die je zoekt. Naast de nieuwe opbouw, het gebruik van actuele terminologie en het punt hieronder, is er verder niks veranderd in de verwerking van jouw persoonsgegevens.
- **Gepersonaliseerde advertenties.** Mijn Albert Heijn klanten kunnen toestemming geven voor het gebruik van persoonsgegevens voor het ontvangen van gepersonaliseerde advertenties buiten de AH website en app. Daarnaast kunnen klanten toestemming geven voor het delen van jouw gegevens met bol.com, Etos en Gall & Gall. Meer hierover is beschreven in paragraaf 4.3.3.10 "Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn" en 4.3.3.11 "Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall". Deze laatste paragraaf vervangt de informatie zoals voorheen beschreven in 4.4.3.8 "Uitwisselen van informatie tussen Albert Heijn en bol.com en Albert Heijn en Gall & Gall".

- **Verwijderen van inactieve accounts.** Om ervoor te zorgen dat Albert Heijn alleen persoonsgegevens verwerkt voor zolang noodzakelijk, kan Albert Heijn inactieve accounts verwijderen. Meer informatie hierover kan je vinden in paragraaf 4.3.2.15 “Verwijderen van inactieve accounts”.

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 te Zaandam, is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacybeleid. Je kunt contact opnemen met Albert Heijn via de Albert Heijn Klantenservice. De digitale contactmogelijkheden staan genoemd op <https://www.ah.nl/klantenservice> maar je kunt ook altijd bellen naar 0800-0305.

### **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 Air Miles inwisselen

4.2.4 Camerabeveiliging

4.2.5 Zelfscannen

4.2.6 Zelfscannen productherkenning

4.2.7 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties

4.2.8 Deelnemen aan een klantenpanel

4.2.9 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

4.3.2 Je Albert Heijn account

4.3.2.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak

4.3.2.2 Klantkaarten opgeven

4.3.2.3 Jouw bonuskaart koppelen aan je account

4.3.2.4 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken

4.3.2.5 Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice met een handscanner of op je mobiel

4.3.2.6 Gebruik maken van jouw boodschappenlijst en andere diensten op de handscanner in de winkel

4.4.2.7 Extra Services bij je bonuskaart

4.4.2.8 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

4.3.2.9 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

4.3.2.10 Online boodschappen doen

4.3.2.11 Om een creditcheck te doen wanneer je online bestellingen wilt afrekenen op grond van een automatische incasso of op rekening

4.3.2.12 Om je de functionaliteit 'Eerder gekocht' te bieden waarmee je eerdere online en offline aankopen kunt inzien zodat je gemakkelijker online boodschappenlijstjes kan opstellen en bestellingen kan plaatsen

4.3.2.13 Om je bepaalde functionaliteiten van de Albert Heijn apps en websites te leveren (boodschappenlijstje maken, deze op loopvolgorde zetten, voorkeuren doorgeven en 'Mijn Winkel')

4.3.2.14 Vind mijn product – Pilot

4.3.2.15 Verwijderen van inactieve accounts

#### 4.3.3 Mijn Albert Heijn

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 Je Air Miles kaartnummer koppelen aan je bonuskaart zodat je gemakkelijker Air Miles kunt sparen en extra spaar- en inwisselmogelijkheden krijgt

4.3.3.3 'Mijn Leefstijlcoach'

4.3.3.4 Digitaal meedoen aan spaaracties

4.3.3.5 Digitaal koopzegels sparen

4.3.3.6 Bezorgbundel

4.3.3.7 AH Premium

4.3.3.8 Overblijvers

4.3.3.9 Mijn Bonus Box

4.3.3.10 Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn

4.3.3.11 Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall

4.3.4 AH Aanvullende Diensten

4.3.4.1 AH Mobiel

4.3.4.2 AH Mobiel Nummerbehoud

4.3.4.3 AH Mobiel Opwaarderen en Slim

4.3.4.4 AH Deals

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**

**Bijlage 1 – mediapartners van Albert Heijn**

### **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.nl) een account nodig. Vanaf paragraaf 4.3.2 “Je 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 Albert Heijn account, meer informatie hierover kan je vinden in paragraaf 4.3.2.3 “Als je jouw bonuskaart hebt gekoppeld aan je account”.

#### ***Informatie over Mijn Albert Heijn***

Voor aanvullende diensten kan je een Mijn Albert Heijn account afsluiten, bijvoorbeeld voor het ontvangen van persoonlijke aanbiedingen. In dat geval wordt vanaf paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn” 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 Albert Heijn account” geven we aan welke gegevens we ontvangen als je een account aanmaakt en vanaf paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn” geven we meer informatie over het gebruik van je gegevens bij deelname aan Mijn Albert Heijn.

### **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. Je kunt de AH bonuskaart ook gebruiken in AH To Go's, maar de bonusaanbiedingen zijn daar niet geldig.

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 Albert Heijn account te koppelen. Een digitale AH bonuskaart die aangemaakt is tijdens het aanmaken van een Albert Heijn account is eveneens persoonlijk. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.3.2.3 “Als je jouw bonuskaart hebt gekoppeld aan je account”.

Wanneer je bij het betalen van boodschappen in een winkel van Albert Heijn je AH bonuskaart laat scannen, dan verwerken wij de aankoopgegevens die op de kassabon staan, zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, de betreffende Albert Heijn winkel, gekochte artikelen en bijbehorende bedragen, acties/verkregen kortingen, het

bonuskaartnummer en wijze van betaling. Deze aankoopgegevens zijn echter niet herleidbaar tot jou als persoon, omdat wij niet beschikken over je naam en adresgegevens.

We zullen echter wel andere persoonsgegevens moeten verwerken om onze diensten te kunnen leveren, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen of klachten, het inwisselen van Air Miles, 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 Air Miles inwisselen**

**4.2.4 Camerabeveiliging**

**4.2.5 Zelfscannen**

**4.2.6 Zelfscannen productherkenning**

**4.2.7 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties**

**4.2.8 Deelnemen aan een klantenpanel**

**4.2.9 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 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.

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 bestelling, 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 Air Miles inwisselen**

Met je Air Mileskaart kun je Air Miles inwisselen in de Albert Heijn winkels. Indien je een Albert Heijn account hebt kan het zijn dat jouw Air Miles gekoppeld zijn aan jouw Albert Heijn account en kan je Air Miles inwisselen bij het plaatsen van een bestelling of Air Miles sparen door het scannen van jouw gekoppelde bonuskaart.

Voor het toekennen en inwisselen van Air Miles verzamelen wij jouw gegevens en geven wij dit door aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. (LMN), dat verantwoordelijk is voor de verwerking van de Air Miles. Het sparen van Air Miles is onderdeel van de dienstverlening van Albert Heijn en LMN, en door Air Miles in te wisselen kun je korting krijgen op de producten die wij aanbieden.

Wanneer je Air Miles inwisselt aan de kassa, kunnen wij je postcode en huisnummer vragen ter identificatie en geven die door aan LMN. Deze gegevens worden niet opgeslagen door Albert Heijn.

Wanneer je bij de servicebalie van een Albert Heijn winkel of de klantenservice een vraag stelt of een klacht indient over je gespaarde of ingewisselde Air Miles, dan kunnen we je contactgegevens vragen voor het afhandelen van je vraag of klacht. Deze persoonsgegevens worden door ons uitsluitend voor dit gerechtvaardigd belang gebruikt en zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezighouden met de afhandeling van je vraag of klacht.

Albert Heijn heeft de mogelijkheid om bij LMN je naam- en adresgegevens op te vragen die bij je Air Mileskaart horen. Wij maken uitsluitend gebruik van deze mogelijkheid wanneer wij

vermoeden dat er sprake is van fraude met de betreffende Air Mileskaart en zullen in geen ander geval aan LMN om je naam- en adresgegevens vragen.

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

Wanneer je jouw Air Mileskaart laat scannen dan verwerkt Albert Heijn gegevens van je zoals je Air Mileskaartnummer, de Air Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, de Air Miles die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn, voor welke service je Air Miles hebt ingewisseld (bv. AH Deals), het saldo van jouw Air Miles en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde Air Miles hebben doorgegeven aan LMN.

In het geval je ook een Albert Heijn account hebt met een gekoppelde bonuskaart, worden deze gegevens gekoppeld aan je account en kan je ook Air Miles sparen in je account.

In geval van een vermoeden van fraude kunnen wij ook over je naam en/of adresgegevens beschikken, zie hierboven.

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

Wij bewaren je Air Mileskaartnummer onbeperkt en de mutaties in je Air Miles saldo niet langer dan 7 jaar. De gegevens over inwisseling van Air Miles bij de aankoop van producten op AH Deals worden een jaar opgeslagen. De gegevens die je opgeeft in geval van een vraag of klacht, bewaren we niet langer dan noodzakelijk voor de afhandeling daarvan. Naam en adresgegevens die we opvragen bij LMN in het geval dat we fraude vermoeden, bewaren wij voor de duur van het onderzoek en eventuele verdere procedures.

#### **4.2.4 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.

#### **4.2.5 Zelfscannen**

In de meeste Albert Heijn winkels heb je de mogelijkheid om zelf af te rekenen bij de zelfscankassa's of de betaalpaal. 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".

#### **4.2.6 Zelfscannen productherkenning**

In sommige van onze winkels maken wij gebruik van een productherkenningscamera bij de zelfscankassa. De camera is getraind om de producten vanuit jouw winkelmand te herkennen en deze automatisch toe te voegen in de kassa zodat jij deze snel kan afrekenen. De camera is zo ingesteld dat alleen jouw winkelmandje wordt gescand. In principe verwerken we hiermee dus geen persoonsgegevens. Het kan echter voorkomen dat jouw bankpas of telefoon nog in het winkelmandje ligt. De camera zal deze echter niet herkennen omdat het niet overeenkomt met een product uit ons systeem. De niet herkende gegevens worden direct verwijderd. Wij vinden het een belangrijk en in ons gerechtvaardigd belang dat jij uiteindelijk alleen betaalt voor wat je koopt. Het systeem is zo ingericht dat dit zo min mogelijk impact heeft op jouw privacy.

#### ***Hoe lang bewaren wij camerabeelden?***

Wij bewaren de afbeeldingen van de producten voor 180 dagen. Het systeem is zo getraind om afbeeldingen van producten die niet in de database staan direct te verwijderen.

#### **4.2.7 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.

#### **4.2.8 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 AH 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.

#### **4.2.9 Analyse en reclame**

Indien je bij het winkelen in een Albert Heijn winkel gebruik maakt van een bonuskaart die is gekoppeld aan je 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 4.3.2.9 “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 (lees meer hierover in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn”) 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.nl](http://www.ah.nl) waar je ook online kunt bestellen,
- een aantal apps, zoals de Albert Heijn app ("AH app") en de Allerhande app ("Allerhande app"), en
- verschillende Aanvullende Diensten, zoals de online fotoservice van Albert Heijn ("AH Fotoservice"), de online product- en ticketdeals van Albert Heijn ("AH Deals") en de mobiele telefoniediensten van Albert Heijn ("AH Mobiel").

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 Albert Heijn account**

#### **4.3.3 Mijn Albert Heijn**

#### **4.3.4 AH 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 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 Albert Heijn account”).

Indien je deelneemt aan Mijn Albert Heijn 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”).

#### ***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 koopgedrag, 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 Albert Heijn account” (lees hier meer over in paragraaf 4.3.2 “Je Albert Heijn account” en 4.3.3 “Mijn Albert Heijn”).

We doen dit door de informatie over jouw online zoek-, klik- en koopgedrag 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 n t 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 Albert Heijn account”, jouw deelname aan Mijn Albert Heijn (lees hier meer over in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn”) 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 Albert Heijn account” en paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn”.

### ***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 wordt 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.

## **4.3.2 Je Albert Heijn account**

*Wat kun je met je eigen profiel op ah.nl?*

Je kunt een Albert Heijn account aanmaken op ah.nl 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.nl profielgegevens, of andersom.

Onderdelen van je Albert Heijn account:

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

### **4.3.2.2 Klantkaarten opgeven**

### **4.3.2.3 Jouw bonuskaart koppelen aan je account**

### **4.3.2.4 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken**

### **4.3.2.5 Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice met een handscanner of op je mobiel**

### **4.3.2.6 Gebruik maken van jouw boodschappenlijst en andere diensten op de handscanner in de winkel**

### **4.4.2.7 Extra Services bij je bonuskaart**

### **4.4.2.8 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**

### **4.3.2.9 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**

### **4.3.2.10 Online boodschappen doen**

### **4.3.2.11 Om een creditcheck te doen wanneer je online bestellingen wilt afrekenen op grond van een automatische incasso of op rekening**

### **4.3.2.12 Om je de functionaliteit 'Eerder gekocht' te bieden waarmee je eerdere online en offline aankopen kunt inzien zodat je gemakkelijker online boodschappenlijstjes kan opstellen en bestellingen kan plaatsen**

### **4.3.2.13 Om je bepaalde functionaliteiten van de Albert Heijn apps en websites te leveren (boodschappenlijstje maken, deze op loopvolgorde zetten, voorkeuren doorgeven en 'Mijn Winkel')**

### **4.3.2.14 Vind mijn product – Pilot**

### **4.3.2.15 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 AH 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 Klantkaarten opgeven**

Indien jij bij één van de online diensten het nummer van je Air Miles- en/of Gall & Gallkaart opgeeft, worden deze kaartnummers opgeslagen binnen je Albert Heijn profiel.

Wanneer je bij één van onze online diensten het nummer van je Gall & Gallkaart opgeeft, gebruiken wij je gegevens zodat je ook online korting kunt krijgen op het Gall & Gall assortiment. Als je je Gall & Gallkaartnummer opgeeft in je Albert Heijn account koppelen wij deze aan je Albert Heijn profiel zodat je ook bij online bestellingen korting kunt krijgen op Gall & Gall assortiment.

Je kunt zelf kiezen voor welke andere diensten wij deze kaartnummers mogen gebruiken. Je kaartnummers worden dus pas doorgevoerd voor een andere (online) dienst als je bij je

aanmelding voor die andere dienst toestemming geeft dat wij je kaartnummer ook daarvoor mogen gebruiken (enkel voor zover daarvoor relevant).

#### *Bijvoorbeeld*

Indien je al bent ingeschreven voor Mijn Albert Heijn, en later je Air Miles kaartnummer opgeeft, ga je vanaf dat moment ook Air Miles sparen bij de aankoop van boodschappen bij Albert Heijn. Pas als je hebt aangegeven dat je je Air Miles kaartnummer ook wilt doorvoeren voor Mijn Albert Heijn krijg je ook de extra Miles spaar- en inwissel mogelijkheden van Mijn Albert Heijn. Indien je niet langer wilt dat je kaartnummer wordt gebruikt voor de (online) diensten van Albert Heijn kun je het kaartnummer verwijderen voor de betreffende dienst in je profiel.

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

Wanneer je het nummer van je Gall & Gall kaart opgeeft verwerkt Albert Heijn je Gall & Gallkaartnummer en ontvangen kortingen.

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

We bewaren je Gall & Gallkaart nummer totdat je je Albert Heijn profiel sluit of je Gall & Gallkaartnummer verwijdert. De ontvangen kortingen zelf blijven onbeperkt bewaard.

#### **4.3.2.3 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 Albert Heijn account te koppelen. Een digitale AH bonuskaart die is toegevoegd tijdens het aanmaken van een Albert Heijn account is eveneens persoonlijk.

Je kunt je AH bonuskaart ook toevoegen aan je 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.

#### **4.3.2.4 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.

## Bonuskorting bij online bestellen

Wanneer je een 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 4.3.2.10 “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 4.3.2.8 “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, 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 Albert Heijn account of je jouw Albert Heijn account wist. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Albert Heijn account, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd.

## **4.3.2.5 Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice 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 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 de 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 bij controle niet alle producten zijn afgerekend beschouwen wij dit als diefstal en kunnen wij aangifte doen bij de politie.

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

Wij verwerken hiervoor je bonuskaartnummer. Voor de 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.

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

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

### **4.3.2.6 Gebruik maken van jouw boodschappenlijst en andere diensten op de handscanner in de winkel**

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

Albert Heijn wil je helpen zo snel en gemakkelijk mogelijk boodschappen te doen. Wanneer je in de winkel boodschappen doet heb je de mogelijkheid om gebruik te maken van de handscanner wanneer je deze koppelt met je bonuskaart. Lees meer over welke gegevens we verwerken als je gebruikt maakt van de handscanner in paragraaf 4.3.2.5 "Jouw bonuskaart gebruiken bij de zelfscanservice met een handscanner of op je mobiel". Indien je bonuskaart is gekoppeld, is het ook mogelijk om gebruik te maken van bepaalde diensten op de handscanner zoals gebruik maken van je opgeslagen boodschappenlijst of het tonen van je persoonlijke aanbiedingen (mits je hiervoor toestemming hebt gegeven).

Albert Heijn laadt gegevens in over hoe je de handscanner gebruikt in Google Analytics. Deze kennis gebruikt Albert Heijn om de handscanner te verbeteren. Google Analytics is een

analyse applicatie waarmee op geaggregeerd niveau het gedrag van de gebruikers van de handscanner wordt geanalyseerd. Dit is op basis van geaggregeerde inzichten.

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

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

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

Wij bewaren deze gegevens voor dit doel maximaal 27 maanden.

#### **4.4.2.7 Extra Services bij je bonuskaart**

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

Albert Heijn biedt je de mogelijkheid om aan je bonuskaart extra services toe te voegen zoals het koppelen van Air Miles aan je bonuskaart. 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.

In het geval van het koppelen van Air Miles betreft dit bijvoorbeeld je Air Miles-kaartnummer. Als je je inschrijft voor het koppelen van Air Miles aan je bonuskaart wordt je Air Miles-kaartnummer opgeslagen binnen je Albert Heijn account en jouw Air Miles saldo ingeladen zodat jij in de Albert Heijn app jouw Air Miles saldo kunt inzien.

#### **4.4.2.8 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 Whooz om de behoeften van klanten te analyseren. Whooz is een segmentatiespecialist die met gebruik van informatie uit openbare databanken zoals van het Centraal Bureau voor de Statistiek, het Kadaster, en de Kamer van Koophandel voorspellingen doet over kenmerken, interesses, en gedragingen van alle Nederlandse 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 [www.whooz.nl/privacy-en-voorwaarden](http://www.whooz.nl/privacy-en-voorwaarden).

Daarnaast maakt Albert Heijn ook gebruik van klantinzichten van externe bedrijven zoals Resono. Resono is een bedrijf dat samenwerkt met onder andere verschillende apps zoals WeerOnline die voor haar de locaties van gebruikers van deze apps verzamelen. Hierdoor kan zij statistische inzichten geven over klantgedrag en de effectiviteit van marketing en het effect daarvan op bezoek aan haar winkels. We gebruiken deze gegevens alleen als een gebruiker uitdrukkelijk binnen de app toestemming heeft gegeven voor het gebruiken van locatiegegevens voor dit doel. De informatie die wij ontvangen van Resono worden alleen op geaggregeerd niveau verstrekt en kunnen niet worden herleid naar individuele klanten. Meer informatie over deze gegevens is beschikbaar op <https://reso.no/privacy-policy/>.

### ***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/verkrege korting, wijze van betaling en hoe vaak een bepaald product is gekocht. We maken ook gebruik van de voorspellingen van Whooz over kenmerken, interesses, en gedragingen van alle Nederlandse huishoudens. Meer informatie over deze gegevens is beschikbaar op [www.whooz.nl/privacy-en-voorwaarden](http://www.whooz.nl/privacy-en-voorwaarden).

### ***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.

#### **4.3.2.9 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 4.3.2.4 “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 (lees hier meer over in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn”).

##### ***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.

#### **4.3.2.10 Online boodschappen doen**

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

Als je online boodschappen wilt bestellen en deze wilt laten thuisbezorgen of wilt afhalen bij een pick-up point vragen wij je aan te melden voor een 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, de inhoud van je bestelling of de bereikbaarheid en beschikbaarheid van een pick-up point), om te kunnen controleren of je oud genoeg bent om alcohol te bestellen.

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 4.3.2.8 “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”.

*Jouw keuze; opgeven nummer Air Miles- en/of Gall & Gallkaart*

Als je het nummer van je Air Miles- en/of Gall & Gallkaart opgeeft in je Albert Heijn account, heb je ook bij online bestellen recht op Air Miles sparen en/of korting op het Gall & Gall assortiment. Lees meer over Air Miles sparen en inwisselen in paragraaf 4.2.3 “Air Miles inwisselen” en over het gebruik van je Gall & Gall kaart in paragraaf 4.3.2.2 “Klantkaarten opgeven”.

### ***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 of pick-up point en zakelijke informatie als je een zakelijke klant bent (zoals nummer Kamer van Koophandel, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer), bonus-, Air Miles- en/of Gall & Gall kaartnummer en gespaarde Air Miles. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

Als je je bestelling via iDEAL of met een QR-code betaalt, stuurt de bank automatisch jouw bankrekeningnummer naar ons toe. Wij verwijderen deze gegevens binnen 24 uur na ontvangst.

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 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 4.3.2.8 “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 de gegevens van je aanmelding voor een Albert Heijn account zolang je deze aanmelding aanhoudt. Wij bewaren je aankoopgegevens niet langer dan 27 maanden, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld. Als je het nummer van je Air Miles- en/of Gall & Gallkaart 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 twee weken in onze databases wordt doorgevoerd, tenzij je nog onbetaalde bestellingen hebt.

#### **4.3.2.11 Om een creditcheck te doen wanneer je online bestellingen wilt afrekenen op grond van een automatische incasso of op rekening**

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

Wanneer jij een product online bestelt dan betaal je pas bij aflevering van het product aan huis. Je kunt dan met pin of met de AH app betalen bij de bezorger. Als je regelmatig producten bij ons bestelt, dan kun je er ook voor kiezen om te betalen via een automatische incasso. Als je een zakelijke klant bent, kun je bovendien betalen op rekening. Voordat wij akkoord gaan met deze vorm van betaling zullen wij een beperkte creditcheck uitvoeren voor ons gerechtvaardigd belang om te voorkomen dat jij je betalingsverplichtingen niet zal of kan nakomen (een creditscore check). Dit beperkte onderzoek voeren wij uit via een derde partij.

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

Albert Heijn geeft je voorletters, achternaam, geboortedatum, postcode en huisnummer door aan deze derde partij en voor zakelijke klanten verder zakelijke informatie (zoals Kamer van Koophandel uittreksel, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer).

##### ***Hoe lang gebruiken wij je resultaten van het onderzoek?***

Wij gebruiken de uitkomst van de creditcheck gedurende 24 maanden, daarna worden deze gegevens verwijderd.

#### **4.3.2.12 Om je de functionaliteit 'Eerder gekocht' te bieden waarmee je eerdere online en offline aankopen kunt inzien zodat je gemakkelijker online boodschappenlijstjes kan opstellen en bestellingen kan plaatsen**

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

Als je de functionaliteit 'Eerder gekocht' bekijkt kunnen we je op de AH website en app op twee manieren 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 AH winkels van de laatste drie maanden kunt inzien (let op: op de AH website en app worden onder de knop "Eerder gekocht" respectievelijk "Mijn Aankopen" ook je online bestellingen getoond). Je kunt je aankoopgegevens sorteren op "laatst gekocht", "vaakst gekocht" of op "Nutri-Score A-E". Als je de knop "Bonus" aanklikt kun je zien welke van je eerder gekochte producten in de bonusaanbieding zijn. Als je zoekt op producten voor je boodschappenlijstje, zetten we de producten die je eerder hebt gekocht hoger in de zoekresultaten.

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

Wij verwerken hiervoor je bonuskaartnummer, je online bestellingen van de laatste 12 maanden en de aankopen in de fysieke AH winkels van de laatste 3 maanden, zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, en de gekochte producten en hoe vaak je een bepaald product koopt.

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

Wij bewaren je online aankoopgegevens niet langer dan 12 maanden, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld. Je aankopen in de fysieke AH winkels bewaren we voor dit doel niet langer dan 3 maanden, tenzij je een geactiveerde bonuskaart hebt waardoor we je offline en online aankoopgegevens ook niet langer dan 27 maanden bewaren.

### **4.3.2.13 Om je bepaalde functionaliteiten van de Albert Heijn apps en websites te leveren (boodschappenlijstje maken, deze op loopvolgorde zetten, 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 deze op loopvolgorde zetten van de dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel of de winkel waar jij je inkopen doet. Dit kan door je favoriete winkel op te geven binnen je Albert Heijn account of door binnen de AH app de optie "Automatische Looproute" aan te vinken.

#### **Automatische looproute:**

De AH app vraagt in dat geval of je de betreffende Albert Heijn winkel wilt selecteren waar je aan het winkelen bent. De AH app gebruikt de Albert Heijn winkel waarin je aan het winkelen bent alleen om de producten op loopvolgorde te zetten. Albert Heijn krijgt geen inzicht in de exacte locatie van je smartphone, smartwatch of ander apparaat in de winkel. Lees meer over je boodschappenlijst onder paragraaf 4.3.2 "Je Albert Heijn account".

#### **Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst:**

Via de AH app kun je boodschappen toevoegen aan je boodschappenlijst door de barcode van een product te scannen, of door het product door middel van spraak toe te voegen. Lees meer over je boodschappenlijst in paragraaf 4.3.2 "Je Albert Heijn account" onder paragraaf 4.3.1 "Websites en apps van Albert Heijn".

#### **Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst via websites van derden:**

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, 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 hoeft 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 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.

### ***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, de loopvolgorde van 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.

Om je boodschappenlijst op automatische loopvolgorde te zetten, verwerkt de AH app je boodschappenlijst en de door jou geselecteerde Albert Heijn winkel.

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.

### ***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 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.

### **4.3.2.14 Vind mijn product - Pilot**

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

In diverse Albert Heijn winkels kun je met de AH app gebruik maken van de 'Vind mijn product' functie. Deze functie toont op de kaart waar jij het product in de winkel kan vinden en toont je de kortste route in de winkel naar het product. De AH app wordt in dat geval door je besturingssysteem op de hoogte gebracht in welke Albert Heijn winkel je aan het winkelen bent en door middel van sensoren in de winkel die communiceren met jouw front-facing camera van jouw mobiele apparaat wordt de kortste route in de winkel naar het product bepaald.

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

Wanneer je de functionaliteit 'Vind mijn product' gebruikt verwerken wij de locatie van jouw mobiele apparaat. Dit stelt ons in staat om te kunnen bepalen voor welke winkel wij de 'Vind mijn product' functionaliteit moeten activeren. Enkel nadat je de AH app toestemming hebt gegeven en de 'Vind mijn product' functionaliteit wil gebruiken wordt eenmalig toegang gekregen tot de geolocatie van jouw mobiele apparaat. De Albert Heijn winkel waarin je je bevindt wordt bepaald op basis van standaardfunctionaliteit van jouw mobiele apparaat (geofencing). De AH app wordt daarbij alleen op de hoogte gebracht dat je je binnen beperkte afstand van een Albert Heijn winkel bevindt en verkrijgt niet je exacte locatie.

Daarnaast heeft de AH app toegang tot de camera van jouw mobiele apparaat nodig. Deze toegang wordt alleen verkregen indien jij hiervoor toestemming geeft. Dit stelt ons in staat om de unieke code die iedere locatiesensor in de winkel verstuurd door de camera van jouw apparaat kan worden opgevangen en daarmee jouw exacte locatie binnen de winkel kan worden bepaald. Hiermee kunnen wij je de kortste route naar het product tonen.

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

Albert Heijn kan pas inzicht krijgen in de Albert Heijn winkel waar jij bent als je geolocatie voor de AH app hebt aangezet in de instellingen van jouw mobiele apparaat en je daarnaast ook in de AH app bij een product op “Toon op winkelkaart” klikt. In dat geval krijgt de AH app kortstondig en eenmalig toegang tot de geolocatie van jouw mobiele apparaat om de juiste Albert Heijn winkel te bepalen. Je kunt ervoor zorgen dat de AH app geen toegang meer heeft tot de geolocatie van jouw mobiele apparaat door je toestemming in te trekken in de locatie instellingen van jouw mobiele apparaat en/of via je de [app instellingen](#) van de AH app.

Toegang tot de camera wordt uitsluitend gebruikt om te communiceren met de sensoren in de winkel om zo jouw locatie in de winkel te bepalen en je de kortste route naar het product te tonen. AH slaat geen camerabeelden op. Enkel nadat je de AH app toestemming hebt gegeven voor deze mogelijkheid en vervolgens voor zolang als de AH app actief is. Zodra je in de AH app aangeeft het product te hebben gevonden of de AH app verlaat zal de AH app geen toegang meer krijgen tot de camera. Je kunt ervoor zorgen dat de AH app geen toegang meer heeft tot de camera door je toestemming in te trekken in de camera-instellingen.

#### **4.3.2.15 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

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

Je kunt er ook voor kiezen om naast de vertrouwde landelijke bonusaanbiedingen nóg meer voordeel te ontvangen. Dat doe je door je bonuskaart te "activeren" voor Mijn Albert Heijn of meteen bij het afsluiten van een Mijn Albert Heijn account. In dat geval ontvang je persoonlijke aanbiedingen in je Mijn Bonus Box (lees meer hierover in 4.3.3.9 "Mijn Bonus Box"), bedankjes, acties en informatie die nog relevanter voor jou zijn omdat ze goed aansluiten bij je boodschappenlijstje. Je geeft Albert Heijn hiermee dus toestemming om jouw aankopen 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.
- speciaal door Albert Heijn geselecteerde aanbiedingen of kortingen op producten namens onze partners, waarvan wij denken dat ze je zullen aanspreken op basis van (vergelijkbare) producten die je eerder hebt gekocht bij Albert Heijn, of op basis van jouw profiel of voorkeuren. Wij geven hiervoor alleen persoonsgegevens van jou door aan onze partners, als je hiervoor je specifieke toestemming hebt gegeven zoals beschreven in paragraaf 4.3.3.10 "Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn" en paragraaf 4.3.3.11 "Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall".
- 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, of Miles Bonus Deals in je favoriete AH winkel en recepten voor of informatie over producten die je vaak koopt.
- extra spaar- of inwisselmogelijkheden op basis van je Air Mileskaart (als je ervoor kiest je Air Mileskaart te koppelen).

Je kunt er daarnaast voor kiezen je geactiveerde bonuskaart ook voor andere diensten aan te melden, zoals digitaal sparen voor spaaracties en koopzegels.

Wanneer je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn door je bonuskaart te activeren, 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 zijn nodig voor het leveren van de diverse voordelen van Mijn Albert Heijn.

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 of jouw bonuskaart activeert voor Mijn Albert Heijn, 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 4.3.3.9 "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 hebben we je toestemming nodig. Door online je bonuskaart te activeren of je in te schrijven voor Mijn Albert Heijn en je persoonsgegevens in te vullen, stem je in met deelname aan Mijn Albert Heijn.

#### Voor welke doelen verwerken wij je gegevens?

Wanneer je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn of je bonuskaart activeert voor Mijn Albert Heijn, 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 Je Air Miles kaartnummer te koppelen aan je bonuskaart zodat je gemakkelijker Air Miles kunt sparen en extra spaar- en inwisselmogelijkheden krijgt**

**4.3.3.3 'Mijn Leefstijlcoach'**

**4.3.3.4 Digitaal meedoen aan spaaracties**

**4.3.3.5 Digitaal koopzegels sparen**

**4.3.3.6 Bezorgbundel**

**4.3.3.7 AH Premium**

**4.3.3.8 Overblijvers**

**4.3.3.9 Mijn Bonus Box**

**4.3.3.10 Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn**

**4.3.3.11 Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall**

#### Afmelden voor Mijn Albert Heijn

Je kunt je deelname aan Mijn Albert Heijn op elk moment stopzetten door je op [www.ah.nl/mijn](http://www.ah.nl/mijn) af te melden voor Mijn Albert Heijn. Wij zullen dan alle gegevens die je bij je inschrijving voor Mijn Albert Heijn 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 inschrijving voor Mijn Albert Heijn op onderdelen aanpassen aan je voorkeuren op ah.nl/mijn. Zo kun je aangeven geen persoonlijke aanbiedingen o.a. in je Mijn Bonus Box of bedankjes te willen ontvangen. Je kunt daar verder je bonuskaart koppelen aan je Air Mileskaart (of dit ongedaan maken), en je aan- of afmelden voor het ontvangen van de AH nieuwsbrieven met de algemene bonusaanbiedingen.

Daarnaast kun je op elk moment [jouw toestemming geven of intrekken](#) voor het gebruik van jouw data voor het ontvangen van advertenties buiten de AH website en app. En kan je [jouw toestemming geven of intrekken](#) voor het delen van jouw gegevens met onze groepsentiteiten, zoals bol.com, Etos en Gall & Gall. Meer informatie hierover kan je vinden in paragraaf 4.3.3.10 “Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn” en 4.3.3.11 “Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall”.

#### **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, 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 persoonlijker 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 4.3.3.9 “Mijn Bonus Box”. Een ander deel van de persoonlijke aanbiedingen versturen we per e-mail of per pushbericht (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 AH 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.nl 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.

Binnen Mijn Albert Heijn heb je de mogelijkheid om gebruik te maken van de 'Mijn Leefstijlcoach' app. Wanneer je hiervan gebruik maakt, dan gebruikt Albert Heijn de informatie over de recepten die je in de 'Mijn Leefstijlcoach' app bekijkt. We gebruiken informatie over de ingrediënten van deze recepten om je persoonlijke aanbiedingen te doen, en om de AH website en app te personaliseren. Lees meer in paragraaf 4.43.3.3 "Mijn Leefstijlcoach".

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, ook als je niet bent ingelogd in je Albert Heijn account. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.2.9 "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 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 websitebezoekgegevens 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.

#### **4.4.3.2 Je Air Miles kaartnummer te koppelen aan je bonuskaart zodat je gemakkelijker Air Miles kunt sparen en extra spaar- en inwisselmogelijkheden krijgt**

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

Binnen Mijn Albert Heijn kun je ervoor kiezen om je Air Mileskaartnummer te koppelen aan je bonuskaart. Door deze koppeling kun je tevens automatisch Air Miles sparen en Air Miles inwisselen met je bonuskaart. Met Mijn Albert Heijn kom je in aanmerking voor extra spaar –

en inwisselmogelijkheden. Je Air Mileskaartnummer wordt opgeslagen binnen je Mijn Albert Heijn profiel.

Wij registreren je Air Mileskaartnummer en de Air Miles bij die je hebt gespaard en ingewisseld bij Albert Heijn en geven deze gegevens door aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. (LMN), dat verantwoordelijk is voor de verwerking van de Air Miles. In bijzondere gevallen kunnen wij je gegevens ook voor andere doelen verwerken. Lees meer hierover in paragraaf 4.2.3 "Air Miles inwisselen" en in paragraaf 4.2 "Als je winkelt bij Albert Heijn".

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

Wanneer je je Air Mileskaartnummer hebt gekoppeld aan je bonuskaart, dan verwerkt Albert Heijn je Air Mileskaartnummer, de Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, de Miles die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde Air Miles hebben doorgegeven aan LMN. In bijzondere gevallen kunnen wij ook over je naam en/of adresgegevens beschikken. Lees meer hierover in paragraaf 4.2.3 "Air Miles inwisselen". Voor het selecteren van de extra spaar- en inwisselmogelijkheden analyseren we je aankoop- en websitebezoekgegevens. Lees meer hierover in paragraaf 4.4.3.1 "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 Air Miles gegevens voor dit doel totdat je besluit je koppeling met je bonuskaart ongedaan maakt of je via jouw Albert Heijn account afmeldt voor Mijn Albert Heijn. Je Air Miles gegevens zelf blijven onbeperkt bewaard. Lees meer hierover in paragraaf 4.2.3 "Air Miles inwisselen" onder paragraaf 4.2 "Als je winkelt bij Albert Heijn".

### **4.3.3.3 'Mijn Leefstijlcoach'**

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

Albert Heijn wil jou graag helpen als je gezond en lekker wilt eten. We bieden daarom de 'Mijn Leefstijlcoach' app aan. Deze dienst bestaat uit een app voor iOS of Android met dagelijks voor jou geselecteerde filmpjes met leefstijlcoaching, korting op gezonde producten en andere leefstijlgerelateerde producten, kook- & receptinspiraties, en gratis challenges en webinars. 'Mijn Leefstijlcoach' is beschikbaar als bij Mijn Albert Heijn en je ervoor kiest de 'Mijn Leefstijlcoach' app te downloaden en te gebruiken.

Om jouw 'Mijn Leefstijlcoach' zo persoonlijk mogelijk te maken, gebruiken we de gegevens die we over je hebben uit het Mijn Albert Heijn programma en - indien jij cookies hebt geaccepteerd - jouw gedrag op de websites en in onze apps (lees hier meer over in paragraaf 4.3.1 "Websites en apps van Albert Heijn". We passen op basis van deze gegevens de recepten, content en challenges van de 'Mijn Leefstijlcoach' aan zodat deze zo goed mogelijk bij jouw leefstijl en doelen aansluiten. Zo kunnen we jouw zoek-, klik- en koopgedrag gebruiken om de volgorde van getoonde challenges aan te passen, de aangeboden filmpjes toe te spitsen op door jou gekochte producten, jou korting te geven op producten die een gezonde leefstijl ondersteunen, en we willen jou in de toekomst ook laten

zien welke van jouw aankopen jou helpen of juist tegenwerken bij het halen van jouw challenges. We doen dit voor de uitvoering van de overeenkomst waaronder wij jou 'Mijn Leefstijlcoach' leveren.

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

Vanaf het moment dat je ervoor kiest om de Mijn Leefstijlcoach te gebruiken, activeert Albert Heijn de dienst 'Mijn Leefstijlcoach' voor jou en gebruiken we de gegevens over jou die we hebben uit het Mijn Albert Heijn programma en jouw gedrag op de websites en in onze apps (lees hier meer over in paragraaf 4.3.1 "Websites en apps van Albert Heijn". Je logt in met je Albert Heijn account in de Mijn Leefstijlcoach, dus hiervoor gebruiken we je e-mailadres en wachtwoord, we registreren je Device ID, en als je hier toestemming voor geeft maken we binnen de Mijn Leefstijlcoach app gebruik van cookies. In het cookiebeleid in 'Mijn Leefstijlcoach' kun je lezen welke cookies we voor welk doel gebruiken. We stellen je in de app ook enkele vragen over hoe jij je gezondheid ervaart en aan welke doelen je wilt werken, en bewaren jouw antwoorden om je hier gepersonaliseerde content mee te kunnen aanbieden. We passen 'Mijn Leefstijlcoach' vervolgens voor jou aan op basis van jouw antwoorden, de producten die je bij ons koopt en je gedrag op onze websites en apps.

Albert Heijn krijgt geen inzicht in jouw gezondheid, en we hebben de app bewust zo ingericht dat we geen gezondheidsgegevens verwerken. We stellen een aantal vragen over hoe jij je gezondheid ervaart en aan welke doelen je wilt werken als je de Mijn Leefstijlcoach voor het eerst opstart, maar op basis van die informatie kunnen we geen conclusies trekken over jouw gezondheid. We ontvangen daarnaast informatie over hoe jij de challenges doet, maar gebruiken deze enkel om jou tijdens de challenge te supporten en bewaren deze gegevens maximaal twee weken. We blijven de app ontwikkelen en in de toekomst kan dit anders worden, maar op dit moment volgen we jouw gezondheid dus niet over tijd.

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

Albert Heijn gebruikt jouw gegevens voor 'Mijn Leefstijlcoach' totdat je jouw 'Mijn Leefstijlcoach' profiel verwijdert via Account Beheer onder Instellingen in de Mijn Leefstijlcoach app. We hebben de app echter wel zo ingericht dat we niet langer dan twee weken informatie bewaren over hoe jij je challenges doet. De bewaartermijn van 27 maanden uit het Mijn Albert Heijn programma is van toepassing op jouw gegevens, tenzij je je afmeldt voor Mijn Albert Heijn.

### **4.3.3.4 Om digitaal mee te doen 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. Zo kun je met jouw aankopen in de AH To Go punten sparen voor beloningen bij de AH to Go, zoals gratis koffie bij een volle spaarkaart. 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 jouw 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. We registreren geen punten voor beloningen van AH to Go met aankopen bij de reguliere Albert Heijn-winkels of via ah.nl. We registreren ook geen punten voor beloningen van Albert Heijn met aankopen bij AH to Go winkels.

#### ***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.

#### **4.3.3.5 Om digitaal koopzegels te sparen**

Indien je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn, kun je er voor kiezen om bij Albert Heijn digitaal koopzegels te sparen. Je activeert deze dienst in de AH app. Wij gebruiken in dat geval automatisch de waarde van jouw aankopen voor de toekenning van de koopzegels op jouw digitale koopzegelkaart. Op deze manier is het mogelijk om digitaal te sparen en heb je altijd jouw koopzegels bij de hand. Op de koopzegels zijn de geldende voorwaarden van toepassing. Je kunt het digitaal sparen van koopzegels altijd pauzeren of weer uitzetten in de AH app.

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

Om digitaal koopzegels te kunnen sparen analyseert Albert Heijn de totale waarde van jouw aankopen. Daarnaast verwerken we jouw bonuskaartnummer, het aantal koopzegels op jouw koopzegelkaart en de koopzegelkaarten die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn. Wij vragen je om de door jou opgegeven adresgegevens bij het verzilveren van de koopzegels om jouw identiteit te verifiëren. Zo zorgen we ervoor dat alleen jij je gespaarde koopzegels kunt verzilveren.

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

Wij bewaren je koopzegelkaartgegevens voor dit doel totdat je besluit je uit te schrijven voor Mijn Albert Heijn of je afmeldt voor digitaal koopzegels sparen. De spaar- en verzilveringstransacties bewaren we 27 maanden, zodat je kunt inzien wanneer en hoeveel boekjes je hebt gespaard en ingeleverd. Deze termijn is net zolang als dat we je aankoopgegevens bewaren als je je bonuskaart hebt geregistreerd (lees hier meer over in paragraaf 4.3.2.3). Je kan je alleen uitschrijven als je al je koopzegelkaarten hebt verzilverd of de nominale waarde van de koopzegels terug hebt ontvangen.

#### **4.3.3.6 Bezorgbundel**



Je kunt jouw Mijn Albert Heijn uitbreiden met een Bezorgbundel, waarmee je tegen een vast bedrag per periode een onbeperkt aantal bezorgingen vanaf een minimumbestelbedrag kunt laten doen. Wij schrijven hierbij het abonnementsgeld af van jouw rekening en bezorgen jouw bestellingen op jouw adres. Je kunt er hierbij voor kiezen om een vast persoonlijk bezorgmoment te hebben. We bezorgen dan iedere week jouw boodschappen op dat moment, en op die manier hoef je je geen zorgen meer te maken of jouw gewenste bezorgmoment beschikbaar is. We hebben daarnaast een aantal extra (persoonlijke) aanbiedingen speciaal voor jou als Bezorgbundelklant. Op de Bezorgbundel zijn de geldende voorwaarden van toepassing.

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

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

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

Wij bewaren je Bezorgbundelgegevens voor dit doel in beginsel net als jouw aankoopgegevens 27 maanden, maar verwijderen je gegevens eerder als je besluit je uit te schrijven voor Mijn Albert Heijn of tegen het einde van de looptijd van je Bezorgbundel.

#### **4.3.3.7 AH Premium**

AH Premium is een uitbreiding op Mijn Albert Heijn waarmee je tegen een vast bedrag per periode een aantal extra diensten ontvangt. Als je ervoor kiest AH Premium te kopen, krijg je onder andere de mogelijkheid om extra Mijn Bonus Box-aanbiedingen te selecteren, dubbele spaarzegels te sparen, dubbele koopzegels te kopen, dubbele Air Miles te sparen, en je kunt korting krijgen op abonnementen op diensten van bedrijven waar wij mee samenwerken. AH Premium bieden wij aan als abonnement, en wij schrijven hiervoor dus een vast bedrag per periode af van jouw rekening. Op AH Premium zijn de geldende voorwaarden van toepassing.

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

Albert Heijn gebruikt voor jouw AH Premium abonnement een aantal extra gegevens, namelijk het rekeningnummer waarvan en het machtigingsnummer waarmee we het abonnementsgeld afschrijven. We gebruiken uiteraard ook jouw bonuskaartgegevens om het mogelijk te maken om jou extra Mijn Bonusbox-aanbiedingen te laten selecteren, en jou dubbele spaarzegels, koopzegels of Air Miles te laten kopen of sparen en welke abonnementen op diensten van bedrijven waar wij mee samenwerken je hebt afgenomen.

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

Wij bewaren je AH Premiumgegevens voor dit doel in beginsel net als jouw aankoopgegevens 27 maanden, maar verwijderen je gegevens eerder als je besluit je uit te schrijven voor Mijn Albert Heijn of tegen het einde van de looptijd van je AH Premium

abonnement. Jouw rekeningnummer voor de machtiging om het abonnementsgeld af te schrijven bewaren we zolang je AH Premium hebt.

#### **4.3.3.8 Overblijvers**

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

Overblijvers zijn producten die aan het eind van de dag overblijven en uit het assortiment gaan of een naderende houdbaarheidsdatum hebben. Als je je bonuskaart hebt geactiveerd of Mijn Albert Heijn hebt kun je in de AH app de beschikbaarheid bekijken van Overblijvers bij de door jouw geselecteerde winkel, Overblijvers reserveren en vervolgens ophalen bij jouw Albert Heijn Winkel.

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

Om de beschikbaarheid van Overblijvers te kunnen tonen verwerkt de AH app de door jouw geselecteerde winkel. Indien jij een Overblijver reserveert verwerken we de volgende gegevens om jouw reservering te verwerken: jouw naam, de door jou geselecteerde Overblijver, de prijs en de betreffende Albert Heijn winkel. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor het verwerken van jouw Overblijver-reservering.

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

Wij bewaren je Overblijver-aankoopgegevens voor 27 maanden, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld en kunnen we die aankoopgegevens niet meer herleiden tot jouw bonuskaartnummer en eventueel andere bij ons geregistreerde gegevens.

#### **4.3.3.9 Mijn Bonus Box**

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

Als je je bonuskaart hebt geactiveerd voor Mijn Albert Heijn of hebt aangemeld voor Mijn Albert Heijn, ontvang je een deel van je persoonlijke aanbiedingen in de Mijn Bonus Box in de AH app. We berekenen hiervoor 10 aanbiedingen, of 15 aanbiedingen bij AH Premium, 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, of 10 bij AH Premium, 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.nl 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.

### **4.3.3.10 Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn**

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

Wij, eventueel via [onze mediapartners](#) (zoals advertentienetwerken en mediabureaus), kunnen je persoonlijke advertenties tonen op websites buiten de website en app van Albert Heijn als je hiervoor toestemming hebt gegeven. De personalisatie gebeurt op basis van de interesseprofielen en segmenten die we van je hebben. Hoe wij dit interesseprofiel bepalen vind je in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn” en 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?***

Wanneer je toestemming hebt gegeven voor persoonlijke advertenties buiten Albert Heijn op basis van klik- en zoekgedrag, aankopen en algemene klantinfo, kunnen we deze gegevens gebruiken om jou buiten de website en app van Albert Heijn te herkennen. Hiervoor gebruiken we jouw emailadres in de vorm van een versleutelde unieke code. Deze code delen wij, in combinatie met de sleutel en een of meerdere segmentcodes (code van een segment waarin je bent ingedeeld), met de mediapartner om je buiten Albert Heijn relevante advertenties te kunnen tonen van Albert Heijn of van onze adverteerders.

Versleuteling van persoonsgegevens is een beveiligingsmaatregel die inhoudt dat bijvoorbeeld je emailadres wordt gecodeerd. Doormiddel van deze codering zijn de gegevens voor anderen niet meteen zichtbaar. Alleen de ontvanger met de persoonlijke sleutel kan de gegevens ontcijferen en lezen.

Als je geen toestemming geeft voor gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn, dan zul je nog steeds advertenties zien, ook van Albert Heijn, alleen zijn de advertenties dan niet gebaseerd op de gegevens die wij van jou hebben maar op algemene informatie over

klantinteresses. Als je in de instellingen van je apparaat tracking hebt afgewezen voor de AH app, dan kan je de optie personalisatie op basis van klik- en zoekgedrag pas aanzetten als je eerst de tracking in je apparaat-instellingen weer hebt aangezet.

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

De gegevens die we gebruiken voor het opstellen van interesseprofielen (segmenten) zoals beschreven in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn”, bewaren wij niet langer dan 27 maanden en worden elke 24 uur vernieuwd zodat we altijd jouw laatste voorkeuren kunnen meenemen.

Je kunt je toestemming om data te gebruiken voor het ontvangen van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn websites en apps altijd wijzigen of intrekken via de [instellingen in je Albert Heijn account](#). Wij verwerken jouw voorkeuren meestal binnen 24 uur, maar uiterlijk binnen een week. Meer informatie over hoe mediapartners jouw gegevens verwerken, vind je in hun privacybeleid zoals opgenomen in Bijlage 1.

### **4.3.3.11 Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall**

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

Als je ook klant bent bij onze zusterbedrijven bol.com, Etos en/of Gall & Gall en je geeft ons toestemming voor het delen van informatie met onze zusterbedrijven, dan kunnen we jouw Albert Heijn interesseprofiel (segment) met jouw interesseprofiel (segment) van hen combineren en gebruiken voor persoonlijke aanbiedingen en advertenties. Dit is alleen mogelijk als je bij onze zusterbedrijven hetzelfde e-mailadres gebruikt als bij Albert Heijn en indien je hiervoor toestemming hebt gegeven.

Onze zusterbedrijven kunnen met deze informatie jou persoonlijker advertenties laten zien op hun eigen websites en apps en daarbuiten via hun mediapartners als jij daar toestemming voor hebt gegeven zoals in paragraaf 4.3.3.10 “Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn”. Koop je bij ons bijvoorbeeld veel koffie producten? Dan kan bol.com jou advertenties van koffiemachines laten zien.

Als je aan een van onze zusterbedrijven toestemming geeft om jouw informatie te delen met Albert Heijn, dan ontvangen wij het interesseprofiel dat zij van jou hebben. Die interesses voegen wij samen met het interesseprofiel dat wij van jou hebben. Als jij hiervoor toestemming hebt gegeven, gebruiken we deze informatie om jou nog persoonlijker advertenties te laten zien op Albert Heijn websites en apps en/of daarbuiten via onze mediapartners.

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

We gebruiken hiervoor de interesseprofielen die we van jou hebben op basis van klik- en zoekgedrag, aankopen en algemene klantinfo. Hoe wij dit interesseprofiel bepalen vind je in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn” en 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 we je gegevens hiervoor?***

De gegevens die we gebruiken voor het opstellen van interesseprofielen (segmenten) zoals beschreven in paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn”, bewaren wij niet langer dan 27 maanden en worden elke 24 uur vernieuwd zodat we altijd jouw laatste voorkeuren kunnen meenemen.

Je kunt je toestemming om jouw gegevens te delen met bol.com, Etos en Gall & Gall altijd wijzigen of intrekken via de [instellingen in je Albert Heijn account](#). Wij verwerken jouw voorkeuren meestal binnen 24 uur, maar uiterlijk binnen een week. Meer informatie over hoe Etos, bol.com en/of Gall & Gall jouw data verwerken, vind je in hun privacybeleid.

#### **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 de AH Website, zoals AH Mobiel en AH Deals. 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 Mobiel**

##### **4.3.4.2 AH Mobiel Nummerbehoud**

##### **4.3.4.3 AH Mobiel Opwaarderen en Slim**

##### **4.3.4.4 AH Deals**

#### **4.3.4.1 AH Mobiel**

Wanneer je een AH Mobiel pakket hebt gekocht, verzamelt Albert Heijn in principe geen persoonsgegevens van je. Je kunt op anonieme basis gebruik maken van AH Mobiel.

#### **4.3.4.2 AH Mobiel Nummerbehoud**

Wanneer je op de website van AH Mobiel nummerbehoud verzoekt, verwerkt Albert Heijn jouw persoonsgegevens om je verzoek te behandelen.

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

Wanneer je je huidige mobiele telefoonnummer van je huidige mobiele aanbieder wilt behouden, kun je nummerbehoud aanvragen bij AH Mobiel van Albert Heijn. Albert Heijn zal dan bij jouw huidige mobiele aanbieder het verzoek indienen om jouw mobiele nummer over te zetten naar AH Mobiel, zodat je gewoon met je huidige mobiele nummer kunt blijven bellen. Jouw gegevens worden doorgegeven aan je huidige mobiele aanbieder, zodat deze kan verifiëren of de persoon die nummerbehoud aanvraagt ook dezelfde persoon is als degene die in het verleden het telefoonnummer van de huidige mobiele aanbieder heeft toegewezen gekregen.

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

Om jouw huidige mobiele nummer mee te nemen naar AH Mobiel, heeft Albert Heijn de volgende gegevens van jou nodig: je mobiele telefoonnummer en simkaartnummer van AH Mobiel, je mobiele telefoonnummer en simkaartnummer van je huidige mobiele aanbieder, je achternaam, voorvoegsels, voorletters, geslacht, geboortedatum en je adres.

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

Wij bewaren je gegevens voor het doel van nummerbehoud gedurende een periode van 3 maanden na de afronding tot nummerbehoud. Deze periode van 3 maanden is nodig om eventuele nazorg te kunnen verrichten wanneer in het proces van Nummerbehoud problemen mochten optreden.

#### **4.3.4.3 AH Mobiel Opwaarderen en Slim**

Wanneer je op de website van AH Mobiel gebruik wilt maken van de diensten SMS opwaarderen, Online opwaarderen, AH Slim Only app en Slim betalen, verwerkt Albert Heijn jouw gegevens om je de diensten aan te kunnen bieden.

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

Voor AH Mobiel prepaid bellen klanten zijn een aantal opwaardeerdiensten geïntroduceerd naast het opwaarderen via in de winkel aangeschafte opwaardeerbonnen. Dat zijn SMS opwaarderen en Online opwaarderen. Met deze diensten kun je via een SMS een betaalopdracht geven om je beltegoed op te waarderen, of via een iDeal betaling je beltegoed opwaarderen. Voor AH Mobiel Slim Only is het uitsluitend mogelijk om via een mobiele app het tegoed in de basisbundel op te waarderen en om additionele bundels aan te schaffen. Met deze mobiele app AH Slim Only geef je via SlimBetalen betaalopdrachten aan je bank of betaal je direct met een iDeal betaling voor de mobiele producten die je in de app

aanschaf. Voor AH Mobiel prepaid internetten is het uitsluitend mogelijk om op te waarderen via een iDeal betaling, deze dienst heet Online Opwaarderen.

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

Hiervoor gebruiken we jouw mobiele telefoonnummer (AH Mobiel), achternaam rekeninghouder, voorvoegsels rekeninghouder, voorletters rekeninghouder, en leeftijd (uitsluitend in geval van automatische incasso opdrachten, of je voldoet aan de leeftijdsgrens van 18 jaar).

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

Wij bewaren je gegevens tot maximaal 12 maanden na de laatste transactie. Deze periode van 12 maanden is nodig zodat je de dienst nogmaals kunt gebruiken, zonder dat je je telkens opnieuw moet registreren. Daarnaast is het noodzakelijk om eventuele klantvragen over betalingstransacties tot een jaar terug te kunnen beantwoorden.

#### **4.3.4.4 AH Deals**

Wanneer je op de website van AH Deals 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 e-mailadres 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 AH account wanneer je producten besteld op de website van AH Deals. 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 Deals 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., Nederlandse Loterij 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 Air Miles verzilvert, verwerken we ook je Air Mileskaartnummer, je geboortedatum, het aantal Air Miles dat je verzilvert, en het moment van verzilveren. Ten slotte ontvangen we je bankrekeningnummer van onze



betalingdienstverlener en slaan dit op voor fraudebestrijding. Als je gebruik maakt van je AH account dan verwerken wij je gegevens zoals omschreven in paragraaf 4.3.2 “Je 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 tevoren 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 Air Miles bij de aankoop van producten op AH Deals worden een jaar opgeslagen. De gegevens worden hierna onherroepelijk geanonimiseerd of verwijderd. Je bankrekeningnummer verwijderen we na enkele dagen. Als je gebruik maakt van je AH account dan verwerken wij je gegevens zoals omschreven in paragraaf 4.3.2 “Je Albert Heijn account”.

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

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

Op diverse plaatsen binnen jouw Albert Heijn account of Mijn Albert Heijn profiel, de AH Fotoservice 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 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 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 in 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 of een Mijn Albert Heijn 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.

Alleen als jij hiervoor toestemming hebt gegeven kunnen wij jouw (versleutelde) gegevens met [onze mediapartners](#) (zoals advertentienetwerken en mediabureaus) delen voor het tonen van persoonlijke advertenties buiten de Albert Heijn website en app. Wanneer je toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van persoonlijke advertenties buiten Albert Heijn delen we jouw (versleutelde) gegevens met een of meerdere segmentcodes (code van een segment waarin je bent ingedeeld) met de mediapartner om je buiten Albert Heijn relevante advertenties te kunnen tonen van Albert Heijn of van onze adverteerders. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.3.3.10 "Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn".

Daarnaast kan Albert Heijn jouw (versleutelde) gegevens delen met bol.com, Etos en Gall & Gall indien jij daarvoor toestemming hebt gegeven. Zij kunnen deze informatie dan samenvoegen met interesses die zij al van jou hebben, waarmee zij je dan passende advertenties kunnen laten zien binnen hun websites en apps en ook daarbuiten. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.3.3.11 "Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall".

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. We delen jouw persoonsgegevens ook met de leverancier van het beltegoed, product, gift card, of ticket voor een evenement gekocht op AH Deals om je te kunnen helpen met vragen aan de klantenservice. Deze leveranciers

heten Touch Incentive Marketing B.V. en Lekkerland Nederland B.V. Als je tickets voor een evenement koopt op de website van AH Deals 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.

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 from the 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 ([ah.nl/mijn](https://ah.nl/mijn)) jouw persoonsgegevens inzien of wijzigen. Jouw aankopen zijn het eenvoudigst online in te zien via 'Mijn bestellingen' (online aankopen), 'Kassabonnen' (offline aankopen) of met de dienst 'Eerder Gekocht'. 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.nl](mailto:privacy@ah.nl). Je kunt een verzoek om jouw gegevens in een vaak voorkomend bestandsformaat ook aan dat adres richten. We reageren in beginsel binnen vier weken op jouw verzoek:

- Als je je hebt ingeschreven voor Mijn Albert Heijn of als je je hebt aangemeld voor een Albert Heijn account 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 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 Albert Heijn account aanpassen. De Albert Heijn Klantenservice kan je helpen bij het vinden van de juiste instellingen. Zij is bereikbaar via [ah.nl/klantenservice](mailto:ah.nl/klantenservice) of door te bellen naar 0800-0305.

Onze functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via [privacy@ah.nl](mailto:privacy@ah.nl). Indien je een misstand over ons gebruik van jouw gegevens wilt signaleren of een klacht wilt indienen over hoe we je verzoek hebben behandeld, heb je het recht je te richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens. We willen je echter vragen eerst contact op te nemen met onze Klantenservice via [ah.nl/klantenservice](mailto:ah.nl/klantenservice) of door te bellen naar 0800-0305 indien je vragen of klachten hebt of wilt reageren op dit privacybeleid, zodat wij je zo goed mogelijk kunnen helpen.

## **Bijlage 1 – mediapartners van Albert Heijn**

Met de onderstaande partij(en) delen wij jouw gegevens als jij daarvoor toestemming geeft. Wij kunnen ook gegevens van ze ontvangen. Voor meer informatie over deze partijen, verwijzen wij je naar de verklaringen op hun websites.

- Mediahuis Nederland - [Privacyverklaring Mediahuis Nederland](#)