

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 Nederlandse 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. 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 8 juni 2026 op de volgende belangrijke punten:

- **Artificiële Intelligentie.** We hebben de tekst gewijzigd door de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van AI. Dit betekent bijvoorbeeld dat we je gesprek met Steijn en onze Digitale Assistent langer opslaan, zodat we beter kunnen helpen. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.2.1 en 4.3.1.4.
- **Pilot Bodycam.** In enkele winkels testen wij het gebruik van bodycams als extra hulpmiddel voor veiligheid; meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.2.4.
- **Pilot artikelbeveiliging op producten.** In enkele winkels testen wij het gebruik van artikelbeveiliging op producten als extra maatregel om diefstal tegen te gaan. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.2.8.
- **Niet-afgeleverde online bestellingen.** Wij houden bij wanneer online bestellingen niet kunnen worden bezorgd doordat de klant niet thuis is. Indien dit vaak gebeurt onderzoeken wij de oorzaak. Dit doen wij om de bezorging zo soepel mogelijk te laten verlopen en voedselverspilling tegen te gaan, maar ook om misbruik van de bezorgdienst te voorkomen. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.2.8.

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 AH Miles sparen en inwisselen
- 4.2.4 Camerabeveiliging
- 4.2.5 Zelfscannen
- 4.2.6 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties
- 4.2.7 Deelnemen aan een klantenpanel
- 4.2.8 Misbruik en fraude
- 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 Suggestie voor draadloze netwerken via de AH app
 - 4.3.1.3 Caching in de AH app
 - 4.3.1.4 Artificiële Intelligentie (AI)
- 4.3.2 Je Mijn Albert Heijn account
 - 4.3.2.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak
 - 4.3.2.2 Jouw bonuskaart koppelen aan je account

4.3.2.3 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken

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

4.3.2.5 Klantkaarten opgeven

4.3.2.6 Digitaal meedoen aan spaaracties

4.3.2.7 Digitaal koopzegels sparen

4.3.2.8 Extra Services bij je bonuskaart

4.3.2.9 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

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

4.3.2.13 Verwijderen van inactieve accounts

4.3.2.14 Mijn Tegoed

4.3.3 Mijn Albert Heijn Persoonlijk

4.3.3.1 Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web

4.3.3.2 AH Premium

4.3.3.3 Mijn Bonus Box

4.3.3.4 Gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn

4.3.3.5 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 Voordeelshop

4.3.5 Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen

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

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

5. Doorgifte van gegevens

6. Beveiliging van gegevens

7. Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

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 Mijn Albert Heijn account” geven we meer uitleg over welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoelang we je gegevens daarvoor bewaren. Het kan zijn dat jouw bonuskaart is gekoppeld met je Mijn Albert Heijn account, meer informatie hierover kan je vinden in paragraaf 4.3.2.2 “Jouw bonuskaart koppelen aan je account”.

Informatie over Mijn Albert Heijn Persoonlijk

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

4. Gebruik en verzameling van gegevens

Welke gegevens gebruiken en verzamelen wij?

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

Waar vind ik wat?

Als je alleen boodschappen in onze winkels doet, beschrijven we in paragraaf 4.2 “Als je winkelt bij Albert Heijn” hoe we je gegevens gebruiken. Als je ook gebruik maakt van onze websites en apps, kun je in paragraaf 4.3.1 “Website en apps van Albert Heijn” lezen welke gegevens we nog meer gebruiken. Vanaf paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account” geven we aan welke gegevens we ontvangen als je een account aanmaakt en vanaf paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk” geven we meer informatie over het gebruik van je gegevens bij deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk.

4.1 Als je jonger bent dan 16 jaar

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

4.2 Als je winkelt bij Albert Heijn

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

Om te kunnen winkelen in een Albert Heijn winkel heb je geen account nodig. Daarnaast hoef je geen persoonsgegevens aan Albert Heijn te verstrekken om de landelijke bonuskorting te krijgen. Met een losse AH bonuskaart kun je profiteren van de landelijke bonusaanbiedingen. Je kunt een bonuskaart krijgen aan de servicebalie van iedere winkel van Albert Heijn. Wanneer je een bonuskaart ontvangt, kun je deze direct gebruiken en de korting wordt verrekend op de kassabon. 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 Mijn Albert Heijn account te koppelen. Een digitale AH bonuskaart die aangemaakt is tijdens het aanmaken van een Mijn Albert Heijn account is eveneens persoonlijk. Meer informatie hierover vind je in paragraaf 4.3.2.2 “Jouw bonuskaart koppelen aan je account”.

Wanneer je bij het betalen van boodschappen in een winkel van Albert Heijn je 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 AH 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 AH Miles sparen en inwisselen

4.2.4 Camerabeveiliging

4.2.5 Zelfscannen

4.2.6 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties

4.2.7 Deelnemen aan een klantenpanel

4.2.8 Misbruik en fraude

4.2.9 Analyse en reclame

4.2.1 Een vraag stellen of een klacht indienen

Wat houdt dit doel in?

Wanneer je contact met ons opneemt, bijvoorbeeld om een vraag te stellen, een klacht in te dienen of feedback of een suggestie te delen, verwerken wij de persoonsgegevens die je daarbij aan ons verstrekt. Wij gebruiken je contactgegevens om je bericht te behandelen en om je later te kunnen benaderen met aanvullende informatie over de afhandeling. De behandeling van vragen, klachten en feedback maakt onderdeel uit van onze dienstverlening als supermarkt. Deze verwerking vindt plaats op basis van ons gerechtvaardigd belang en uitsluitend voor dit doel.

Onze chatfunctie werkt via de Digitale Assistent. De Digitale Assistent maakt gebruik van artificiële intelligentie ("AI") en leert van eerdere gesprekken om jou beter te begrijpen. Soms worden antwoorden gegenereerd met behulp van AI, waardoor het kan voorkomen dat een antwoord niet volledig of juist is. Meer informatie over de inzet van AI lees je in paragraaf 4.3.1.4 "Artificiële Intelligentie (AI)".

Je persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor medewerkers van Albert Heijn die betrokken zijn bij de afhandeling van je vraag, klacht of terugkoppeling. Als je ons opnieuw benadert met bekende contactgegevens, kunnen deze ook zichtbaar zijn voor andere medewerkers van de klantenservice, zodat wij je direct kunnen herkennen en je jouw vraag of klacht niet opnieuw hoeft toe te lichten.

Als jouw vraag, klacht of feedback betrekking heeft op een specifieke Albert Heijn-winkel, krijg je de keuze om jouw contactgegevens te delen met de betreffende winkel. Als je hiermee instemt, stellen wij jouw contactgegevens maximaal 14 dagen beschikbaar aan die winkel, uitsluitend zodat de winkel contact met je kan opnemen naar aanleiding van jouw bericht.

Daarnaast gebruikt Albert Heijn ontvangen vragen, klachten en feedback (al dan niet geaggregeerd of geanonimiseerd) om haar dienstverlening continu te verbeteren. Het kan zijn dat wij je vragen naar jouw ervaring met Albert Heijn of met onze klantenservice. Met deze informatie verbeteren wij bijvoorbeeld onze winkels, websites en apps of voeren wij benodigde aanpassingen of reparaties door. Je bepaalt zelf of en welke informatie je daarbij met ons deelt.

Voor analyse- en verbeterdoeleinden kunnen wij jouw terugkoppeling combineren met andere informatie die wij over jou hebben, zoals gegevens over jouw boodschappen of bestelling, het gebruikte apparaat en het tijdstip van de bestelling. Dit doen wij om beter te begrijpen hoe wij onze diensten kunnen verbeteren. Als we nog aanvullende informatie voor je hebben, kunnen wij je ook op een later moment benaderen om te reageren op je terugkoppeling. Wanneer je jouw contactgegevens opgeeft bij feedback over een winkel van een franchisenemer, geven wij deze contactgegevens door aan die franchisenemer.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om je vraag, klacht of terugkoppeling te registreren en te behandelen, leggen wij deze vast in onze klantenservice-databank, samen met de contactgegevens waarmee je ons benadert, zoals je telefoonnummer, e-mailadres of social-media-account. Daarnaast kunnen wij je vragen om aanvullende gegevens, zoals je naam, adres, woonplaats, geslacht,

telefoonnummer, e-mailadres en/of bonuskaartnummer, als dit nodig is om je bericht goed te kunnen afhandelen.

Hoe lang bewaren wij je gegevens voor dit doel?

Wij bewaren vragen, klachten, feedback en bijbehorende contactgegevens niet langer dan 2 jaar, tenzij de aard van de vraag of klacht vereist dat deze gegevens langer worden bewaard.

Bij de Digitale Assistent bewaren wij het gesprek voor 30 dagen, zodat we de werking kunnen monitoren en verbeteren. Daarnaast bewaren we het gesprek ook bij de klantenservice voor 2 jaar, dit wordt alleen gekoppeld aan je profiel als je was ingelogd tijdens het gesprek.

Na afloop van deze periode worden de gegevens verwijderd.

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 AH Miles sparen en inwisselen

Met je Air Mileskaart kun je AH Miles inwisselen in de Albert Heijn winkels. Je kunt je AH Miles ook doneren aan een van de geselecteerde goede doelen via de voorelkaar.ah.nl website. Indien je een Mijn Albert Heijn account hebt kan het zijn dat jouw AH Miles gekoppeld zijn aan jouw Mijn Albert Heijn account en kan je AH Miles inwisselen bij het plaatsen van een bestelling of AH Miles sparen door het scannen van jouw gekoppelde bonuskaart.

Voor het toekennen en inwisselen van AH 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 AH Miles. Het sparen van AH Miles is onderdeel van de dienstverlening van Albert Heijn en LMN, en door AH Miles in te wisselen kun je korting krijgen op de producten die wij aanbieden.

Wanneer je AH 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 AH 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 AH Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, de AH Miles die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn, voor welke service je AH Miles hebt ingewisseld (bv. AH Voordeelshop), het saldo van jouw AH Miles en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde AH Miles hebben doorgegeven aan LMN.

In het geval je ook een Mijn Albert Heijn account hebt met een gekoppelde bonuskaart, worden deze gegevens gekoppeld aan je account en kan je ook AH 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 AH Miles saldo niet langer dan 7 jaar. De gegevens over inwisseling van AH Miles bij de aankoop van producten op AH Voordeelshop 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

In onze winkels gebruiken wij cameratoezicht om de veiligheid van klanten, medewerkers en eigendommen te beschermen. Het gaat om vaste beveiligingscamera's in de winkel. Deze

camera's zijn zichtbaar aanwezig en bij binnenkomst van de winkel word je hierover geïnformeerd.

Daarnaast voeren wij in een beperkt aantal winkels een pilot met bodycams uit. Bezoekers van deze winkels worden hierover duidelijk geïnformeerd. Deze bodycams worden uitsluitend gedragen door speciaal opgeleide beveiligers en worden alleen in specifieke situaties aangezet, bijvoorbeeld wanneer een situatie dreigt te escaleren. Het doel is om rust te brengen en de veiligheid te ondersteunen. Het gaat nadrukkelijk niet om continu of standaard filmen.

Wij maken gebruik van camerabeveiliging op basis van ons gerechtvaardigd belang om incidenten te voorkomen en zorgvuldig af te handelen, waarbij wij de impact op jouw privacy zo klein mogelijk houden.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Bij camerabeveiliging kunnen wij beelden verwerken waarop personen herkenbaar te zien (en in het geval van bodycams te horen) zijn, evenals de datum, tijd en locatie van de opname. De beelden worden veilig opgeslagen en zijn alleen toegankelijk voor een beperkte groep bevoegde medewerkers. Beelden worden uitsluitend gebruikt voor veiligheidsdoeleinden en kunnen, indien wettelijk verplicht, worden gedeeld met bevoegde instanties zoals de politie.

Hoe lang bewaren wij camerabeelden?

Camerabeelden bewaren wij maximaal 14 dagen, tenzij de beelden nodig zijn voor het onderzoeken of afhandelen van een incident (bijvoorbeeld bij een melding of een aangifte). In dat geval bewaren wij de betreffende beelden zolang dat nodig is en verwijderen wij ze daarna.

4.2.5 Zelfscannen

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

Om te kijken of je alle producten hebt gescand die in je boodschappenmand of -kar zitten, kunnen Albert Heijn medewerkers steekproefsgewijs een controle uitvoeren. Het ICT systeem in de betreffende winkel kan verder aangeven dat een controle dient te worden uitgevoerd. Een medewerker zal je boodschappen opnieuw scannen en voor je inpakken. Indien uit de controle blijkt dat niet alle producten zijn gescand, beschouwen wij dit als diefstal en kan dat tot gevolg hebben dat we aangifte doen.

Voor de medewerkers van de winkel is niet bekend wat de reden van de controle is als het ICT-systeem aangeeft dat een controle moet worden gedaan.

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

4.2.6 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.

4.2.7 Deelnemen aan een klantenpanel

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het versturen van uitnodigingen tot deelname aan een klantenpanel en het verwerken van jouw feedback, verzamelen wij gegevens zoals je klantenpanelinschrijving, e-mailadres, postcode, geboortedatum, bonuskaartnummer, favoriete Albert Heijn winkel en de door jou ingevulde antwoorden.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

4.2.8 Misbruik en fraude

Ter voorkoming en detectie van misbruik of fraude, voeren we periodieke en steekproefsgewijze controles uit op transacties, orders en (service)klachten. In geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, kunnen we extra controles uitvoeren zoals bijvoorbeeld het gebruik van artikelbeveiliging op producten. Dit zijn kleine chips (genaamd Radio Frequency Identification - RFID) in stickers op onze producten om diefstal te voorkomen. Als het product niet is afgerekend, zal er een alarm afgaan. Bij misbruik of fraude, behouden wij het recht voor om een onderzoek in te stellen en je Albert Heijn account per direct te blokkeren en geblokkeerd te houden. Hiervan wordt je altijd op de hoogte gehouden en is er een mogelijkheid om contact op te nemen met onze klantenservice.

Daarnaast kan Albert Heijn gegevens verwerken om misbruik van de bezorgdienst te voorkomen, waaronder het herhaaldelijk niet beschikbaar zijn op het moment van bezorging. Wanneer bestellingen niet kunnen worden afgeleverd omdat een klant niet thuis is, leidt dit tot onnodige kosten, extra logistieke handelingen en voedselverspilling. Indien dit vaak gebeurt, onderzoeken wij de oorzaak. Dit doen wij om de bezorging zo soepel mogelijk te laten verlopen en voedselverspilling tegen te gaan, maar ook om misbruik van de bezorgdienst te voorkomen. Indien wij een vermoeden hebben van misbruik van de

bezorgdienst, kan Albert Heijn passende maatregelen nemen, zoals het tijdelijk beperken of blokkeren van het Albert Heijn account of het in rekening brengen van kosten.

Besluiten hierover worden niet volledig geautomatiseerd genomen en worden altijd beoordeeld door een medewerker. Je wordt hierover geïnformeerd en kunt contact opnemen met onze klantenservice.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor de controles ter voorkoming van misbruik of fraude, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens zoals je naam, emailadres, bezorgadres, (informatie over geplaatste en niet-afgeleverde) bestellingen, bezorgmomenten en afleverstatussen, communicatie met de klantenservice, betalingen, (service)klachten, koopzegels en andere spaarpunten.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

4.2.9 Analyse en reclame

Indien je bij het winkelen in een Albert Heijn winkel gebruik maakt van een bonuskaart die is gekoppeld aan je Albert Heijn account, dan wordt de informatie over jouw aankopen ook gekoppeld aan je account. 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 diensten en producten.

Als je deelneemt aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk (lees meer hierover in paragraaf 4.3.3 "Mijn Albert Heijn Persoonlijk") dan voegt Albert Heijn deze informatie ook samen. Albert Heijn gebruikt deze informatie dan voor analyses en segmentatie, en zet de resultaten in voor het personaliseren van de website, app, communicatie en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.3.1 "Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web".

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 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 Voordeelshop") 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 Mijn Albert Heijn account

4.3.3 Mijn Albert Heijn Persoonlijk

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

Wat houdt dit doel in?

Wanneer je de websites en apps van Albert Heijn bezoekt, verwerken wij gegevens zoals je IP-adres en je gebruik van onze online diensten. Meer informatie over het gebruik van cookies vind je in het [Cookiebeleid van Albert Heijn](#).

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.

Ten tweede gebruiken wij deze gegevens, mits jij daarvoor toestemming hebt gegeven, om onze websites, apps en communicatie aan te passen aan jouw online zoek-, klik- en koopgedrag. Dit betekent dat wij de inhoud, volgorde en presentatie van pagina's, producten, aanbiedingen en advertenties kunnen afstemmen op wat voor jou waarschijnlijk relevanter is. Om dit te doen analyseren wij jouw online gedrag en delen wij je in bij bepaalde segmenten. Deze segmenten gebruiken wij om onze online omgeving en communicatie persoonlijker en relevanter te maken, bijvoorbeeld door het tonen van passende aanbiedingen of advertenties van Albert Heijn, zowel op onze eigen platforms als op die van derden.

De logica achter deze personalisatie verschilt per toepassing. Zo kunnen wij bijvoorbeeld kijken naar producten die je eerder regelmatig kocht, naar producten die vaak worden gekocht door klanten met een vergelijkbaar aankoopgedrag, of naar producten met kenmerken die aansluiten bij jouw eerdere aankopen.

Ten derde kunnen wij deze gegevens combineren met aanvullende informatie die wij al van jou hebben, zoals gegevens uit jouw Mijn Albert Heijn-account of informatie over jouw deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk. Als je jouw Bonuskaart hebt gekoppeld aan je account, kunnen wij je online gedrag ook combineren met je offline aankopen en voorkeuren. Dit gebruiken wij voor interne analyses om onze producten en diensten te verbeteren en, als je deelneemt aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk en daarvoor toestemming hebt gegeven, voor het aanbieden van persoonlijke aanbiedingen en advertenties. Meer hierover lees je in paragraaf 4.3.2 "Je Mijn Albert Heijn account" en paragraaf 4.3.3 "Mijn Albert Heijn Persoonlijk".

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor deze doeleinden verwerken wij onder andere gegevens zoals het IP-adres van je apparaat, de unieke identifiers van geplaatste cookies, bezochte web- en app-pagina's, browser- en apparaatinformatie, de duur van bezoeken of sessies, eerdere en volgende bezochte pagina's, interacties met producten en promoties, zoekopdrachten, stappen in het bestelproces en online transactiegegevens.

Meer informatie over de cookies die Albert Heijn gebruikt en de bijbehorende gegevenscategorieën vind je in het [Cookiebeleid](#). Informatie over gegevens die wij

verwerken in verband met offline aankopen lees je in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account” en paragraaf 4.3.3 “Mijn Albert Heijn Persoonlijk”.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren deze gegevens voor dit doel maximaal 27 maanden.

4.3.1.2 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.

4.3.1.3 Caching in de AH app

Wat houdt dit doel in?

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

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

Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?

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

4.3.1.4 Artificiële Intelligentie (AI)

Wat houdt dit doel in?

Wanneer je gebruik maakt van de AH-app of -website, kan Albert Heijn gebruikmaken van artificiële intelligentie (“AI”) waarbij persoonsgegevens worden verwerkt. AI wordt bijvoorbeeld ingezet bij de AH Klantenservice (paragraaf 4.2.1), bij Steijn en Scan & Kook

voor kook- en receptfunctionaliteiten en bij bepaalde analysemethoden en algoritmische modellen van onze analyticsafdeling (paragraaf 4.3.2.9).

Het doel van het gebruik van AI is het aanbieden en verbeteren van specifieke functionaliteiten, zoals het beantwoorden van vragen, het geven van (kook- of product)advies en het verkrijgen van inzichten ter verbetering van onze diensten. Daarbij kunnen AI-systemen persoonsgegevens verwerken, maar uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor het leveren van de betreffende functionaliteit.

Albert Heijn zet AI op een verantwoorde manier in en houdt de impact op je privacy zo beperkt mogelijk. Wij informeren je waar nodig vooraf over het gebruik van AI bij specifieke functionaliteiten in de AH-app of op de website.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Onze AI-systemen verwerken alleen persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is om de betreffende functionaliteit te laten werken. Waar mogelijk gebruiken wij gepseudonimiseerde gegevens die niet direct tot jou herleidbaar zijn, zoals een technisch ID dat verwijst naar je apparaat of je Albert Heijn-account.

Bij het gebruik van Steijn verwerken wij bijvoorbeeld je naam, de vragen die je stelt en de antwoorden die Steijn genereert. Bij andere AI-toepassingen, zoals de Digitale Assistent van de klantenservice of analytische modellen, gaat het doorgaans om contextuele of technische gegevens die nodig zijn om een passend antwoord of inzicht te kunnen genereren.

Wij richten onze AI-toepassingen zo veel mogelijk zo in dat persoonsgegevens niet structureel worden opgeslagen in het AI-model zelf. Als persoonsgegevens tijdelijk moeten worden vastgelegd, gebeurt dit zoveel mogelijk binnen de eigen, beveiligde IT-omgeving van Albert Heijn en niet bij externe AI-modelproviders.

Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?

In onze AI systemen slaan we heel beperkt gegevens op. In de meeste gevallen is dat beperkt tot een "sessie", waarbij gegevens meteen na het generen van de output worden verwijderd uit het AI systeem.

Als het voor de werking van een functionaliteit noodzakelijk is om gegevens tijdelijk op te slaan, bijvoorbeeld om een gesprek te kunnen hervatten of om de kwaliteit en werking van de AI te monitoren en verbeteren, dan gebeurt dit zo veel mogelijk binnen de eigen omgeving van Albert Heijn.

Bij Steijn bewaren wij het gesprek maximaal 30 dagen, zodat we de werking kunnen monitoren en verbeteren en je het gesprek kunt hervatten wanneer je de app tussentijds verlaat.

Bij de Digitale Assistent bewaren wij het gesprek ook 30 dagen, zodat we de werking kunnen monitoren en verbeteren. Daarnaast bewaren we het gesprek ook bij de klantenservice voor 2 jaar, dit wordt alleen gekoppeld aan je profiel als je was ingelogd tijdens het gesprek.

Deze gegevens worden niet gebruikt voor andere doeleinden, zoals het trainen van (andere of externe) AI-modellen, en worden na afloop van de bewaartermijn verwijderd.

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. Naast het inloggen met je gebruikersnaam en wachtwoord kun je er ook voor kiezen om in te loggen met Passkeys. Passkeys werkt met een cryptografische techniek die gebruik maakt van een publieke sleutel en een privésleutel en is een nieuwe veilige manier van inloggen. Als je kiest voor het gebruik van Passkeys, dan verwerken wij de 'Public Key' die gekoppeld is aan je 'Private Key'. Je Private Key is alleen opgeslagen op je eigen device en wordt nooit met ons gedeeld. Wil je je gekozen manier van inloggen wijzigen? Dan kan dat via 'jouw profiel'.

Onderdelen van je Mijn Albert Heijn account:

4.3.2.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak

4.3.2.2 Jouw bonuskaart koppelen aan je account

4.3.2.3 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken

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

4.3.2.5 Klantkaarten opgeven

4.3.2.6 Digitaal meedoen aan spaaracties

4.3.2.7 Digitaal koopzegels sparen

4.3.2.8 Extra Services bij je bonuskaart

4.3.2.9 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

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

4.3.2.13 Verwijderen van inactieve accounts

4.3.2.14 Mijn Tegoed

4.3.2.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak

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

Wat houdt dit doel in?

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

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

Hoe lang bewaren we je gegevens hiervoor?

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

4.3.2.2 Jouw bonuskaart koppelen aan je account

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

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

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

tot de camera van je smartphone of apparaat. We verwerken je bonuskaartnummer wanneer je je bonuskaart scant. Toegang tot de camera vindt plaats zodra je de functionaliteit inschakelt en vervolgens tot nadat de scan van de barcode is gemaakt. De scan zelf wordt niet opgeslagen.

4.3.2.3 Jouw gekoppelde bonuskaart gebruiken

Wanneer je bij het betalen van boodschappen in een winkel van Albert Heijn je AH bonuskaart laat scannen, dan verwerken wij de aankoopgegevens die op de kassabon staan, zoals het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, de betreffende Albert Heijn winkel, gekochte artikelen en bijbehorende bedragen, acties/verkregen kortingen, het bonuskaartnummer en wijze van betaling. Deze aankoopgegevens zijn pas herleidbaar tot jou als persoon, als je jouw bonuskaart hebt gekoppeld aan je Albert Heijn account. Dan koppelen we deze gegevens namelijk aan je naam en adresgegevens.

Daarna wordt de bonuskorting verrekend op je kassabon.

Bonuskorting bij online bestellen

Wanneer je een Mijn Albert Heijn account aanmaakt, kun je jouw bestaande bonuskaartnummer toevoegen of een nieuw digitaal bonuskaartnummer toegewezen krijgen. Hiermee heb je ook bij online bestellen recht op bonuskorting. Indien jij jouw bestaande bonuskaartnummer opgeeft wordt gecheckt of het bonuskaartnummer bekend is in ons systeem. Wij bewaren je bonuskaartnummer zodat je deze niet bij een volgend bezoek opnieuw hoeft op te geven.

Je bonuskaartnummer, naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je bestelling en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je bestelling. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor specifiek hebt ingeschreven). Lees meer over welke gegevens we verwerken als je online boodschappen bestelt in paragraaf 4.3.1.1 “Cookies en online aankopen” en 4.3.2.10 “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 4.3.2.9 “Om onderzoek te doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen”.

De bonuskaartnummers en de aankoopgegevens behorend bij bonuskaarten die niet zijn geactiveerd voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, worden niet gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je bonuskaartnummer in principe voor onbepaalde tijd zodat je altijd korting kan ontvangen als je gebruik maakt van je bonuskaart, totdat je je bonuskaartnummer verwijdert uit je Mijn Albert Heijn account of je jouw hele Albert Heijn account verwijdert. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Mijn Albert Heijn account, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd.

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

Wat houdt dit doel in?

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

Wanneer je een smartphone hebt, kun je gebruik maken van de functionaliteit zelfscannen via je mobiele telefoon. Om hiervan gebruik te kunnen maken, is het noodzakelijk dat je de AH app installeert op je mobiele telefoon en je bonuskaart aan je account hebt gekoppeld.

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

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor je bonuskaartnummer en je gebruik (clicks) op de zelfscankassa of handscanner. Voor de Zelfscanservice via je mobiele telefoon verwerken wij ook de unieke code om je zelfscantransactie vast te kunnen leggen in ons ICT-systeem en bewaren we je scanlijst voor het kunnen beantwoorden van je eventuele vragen of klachten ten aanzien van de zelfscantransactie en voor het analyseren en oplossen van technische problemen.

Bij een controle worden geen persoonsgegevens geregistreerd en wordt niet gevraagd om een legitimatie. Bij registratie van het niet nakomen van de zelfscanverplichting, wordt het

bonuskaartnummer en de hoogte van het bedrag dat ten onrechte niet is gescand, opgenomen in het ICT-systeem van de betreffende winkel.

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

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

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

4.3.2.5 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.

Wij registreren je Air Mileskaartnummer en de AH 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 AH Miles. In bijzondere gevallen kunnen wij je gegevens ook voor andere doelen verwerken. Lees meer hierover in paragraaf 4.2.3 "AH Miles sparen en inwisselen" en in paragraaf 4.2 "Als je winkelt bij Albert Heijn".

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).

Met Mijn Albert Heijn Persoonlijk kom je in aanmerking voor extra spaar – en inwisselmogelijkheden.

Bijvoorbeeld

Indien je al bent ingeschreven voor Mijn Albert Heijn, en later je AH Miles kaartnummer opgeeft, ga je vanaf dat moment ook AH Miles sparen bij de aankoop van boodschappen bij Albert Heijn. Pas als je hebt aangegeven dat je je AH 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. Wanneer je je Air Mileskaartnummer hebt gekoppeld aan je bonuskaart, dan verwerkt Albert Heijn je Air Mileskaartnummer, de AH Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, de AH Miles die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde AH 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 “AH Miles sparen en inwisselen”.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

We bewaren je Gall & Gall kaartnummer totdat je je Albert Heijn profiel verwijdert of je Gall & Gall kaartnummer verwijdert.

4.3.2.6 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.

4.3.2.7 Digitaal koopzegels 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.

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

4.3.2.9 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. Dat is 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 voor bepaalde analyses gebruik van algemene statistische gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Deze gegevens zijn door het CBS geanonimiseerd en hebben betrekking op kenmerken van postcodegebieden (zoals gemiddelde huishoudgrootte of inkomensklassen in een gebied). Albert Heijn gebruikt deze gegevens om algemene kenmerken van een postcodegebied toe te voegen aan klantprofielen, op basis van het postcodegebied van een klant. Hierdoor kunnen wij onze dienstverlening en analyses beter afstemmen op verschillen tussen regio's en doelgroepen. De CBS-gegevens hebben uitsluitend een statistisch en gebiedsgebonden karakter en geven geen informatie over een specifieke persoon of een specifiek adres. Wanneer deze gegevens worden toegevoegd aan een klantprofiel, blijven zij indicatief en gebaseerd op groepskenmerken, en vormen zij geen feitelijke vaststelling over een individuele klant.

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/verkregen kortingen, wijze van

betaling en hoe vaak een bepaald product is gekocht. Daarnaast verwerken we je online gedrag als je hiervoor toestemming hebt gegeven. We maken ook gebruik van algemene statistische gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van Nederlandse huishoudens.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je aankoopgegevens, je online gedrag als je hiervoor toestemming hebt gegeven en je segmentkenmerken 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.

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 Mijn Albert Heijn account via de AH website of via de AH app. Onder online bestellen valt ook het doneren van geld aan een van de geselecteerde goede doelen via de voorelkaar.ah.nl website.

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 geschreven).

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

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om je bestellingen te kunnen afleveren, verwerken wij de volgende gegevens: de geplaatste bestelling en de instructies die je aan ons geeft voor aflevering, betaling en (verzilverde) kortingscodes, ontvangen korting, gekozen adres of pick-up point en zakelijke informatie als je een zakelijke klant bent (zoals nummer Kamer van Koophandel, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer), bonus-, AH Miles- en/of Gall & Gall kaartnummer en

gespaarde AH Miles. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

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

Als je je bestelling via je Digitale Betaalpas betaalt (onderdeel van Mijn Tegoed, hierover lees je meer in paragraaf 4.3.2.14), wordt je bankrekeningnummer alleen versleuteld met ons gedeeld. Alleen jouw bank kan deze gegevens ontsleutelen. Wij gebruiken deze "sleutel" alleen om de betalingen mogelijk te maken.

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

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

Albert Heijn verwerkt het bonuskaartnummer en de aankoopgegevens van dit bonuskaartnummer verder voor statistisch onderzoek naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten. De resultaten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar tot individuele klanten. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.2.9 "Om onderzoek te doen naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten om ons winkelaanbod en diensten zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van onze klanten af te stemmen".

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

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

Als je je bestelling via Digitale Betaalpas betaalt, bewaren wij je versleutelde bankrekeningnummer totdat je de Digitale Betaalpas zelf verwijdert, je een nieuwe betaalpas ontvangt of je de rekening beëindigt. Daarna worden deze gegevens automatisch verwijderd.

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

Wat houdt dit doel in?

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

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 Mijn 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 Persoonlijk, om onder het kopje “Mijn recepten” recepten in categorieën in te delen. Deze categorieën kan jij zelf aanmaken en je hebt een zoekfunctionaliteit om door jouw opgeslagen recepten te navigeren. Hiervoor 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 Mijn Albert Heijn account aanzet, kunnen we je in een oogopslag handige informatie over deze winkel laten zien, zoals de openingstijden, het adres, een kaart van de omgeving, en het telefoonnummer. We kunnen je hier ook laten zien met een kaart of op basis van een door jouw opgegeven adres welke winkels nog meer in de buurt zitten. Via Winkelvinder kun je in de AH app de dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel vinden.

Eerdere online en offline aankopen zien met Eerder Gekocht

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

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Afhankelijk van welke functionaliteiten je gebruik maakt, verwerken wij met jouw toestemming je gegevens zoals je favoriete Albert Heijn winkel, je boodschappenlijstje, 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, je locatiegegevens, adres of postcode om de dichtstbijzijnde Albert Heijn winkel te vinden.

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

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

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren deze gegevens maximaal 27 maanden nadat je de laatste keer van deze functionaliteit op de AH website app gebruik hebt gemaakt. Jouw voorkeuren (zoals jouw favoriete winkel) worden verwijderd wanneer je deze zelf uit je Mijn Albert Heijn account verwijderd of je uitschrijft voor deze functionaliteiten.

Als je toestemming hebt gegeven voor het verwerken van je locatie voor het vinden van je favoriete winkel of 'Winkelvinder' wordt dit op je device opgeslagen totdat je je toestemming via je device-instellingen intrekt. 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.

4.3.2.13 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.

4.3.2.14 Mijn Tegoed

Wat houdt dit doel in?

In Mijn Tegoed bieden we je een handig overzicht van betaal- en spaaroplossingen. Je kan je Koopzegels (hierover lees je meer in paragraaf 4.3.2.7) en AH Miles (hierover lees je meer in paragraaf 4.2.3) beheren. Ook kun je eventuele verrekeningen zien en je aanmelden voor de Digitale Betaalpas. Met de Digitale Betaalpas kan je via je mobiel bankieren app je betaalpas koppelen aan de AH app. Daarna kun je met een druk op de knop in de AH app betalen vanaf je gekoppelde bankrekening.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Als je digitaal Koopzegels spaart verwerken we je aankoopbedrag, jouw bonuskaartnummer en het aantal koopzegels dat je hebt gespaard.

Als je digitaal AH Miles spaart dan verwerken we gegevens van je zoals je Air Mileskaartnummer, de AH Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, de AH Miles die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn, voor welke service je AH Miles hebt ingewisseld (bv. AH Voordeelshop), het saldo van jouw AH Miles en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde AH Miles hebben doorgegeven aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. ("LMN").

Als je gebruik maakt van de Digitale Betaalpas, wordt je bankrekeningnummer versleuteld met ons gedeeld. Alleen jouw bank kan deze gegevens ontsleutelen.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je transactiegegevens 27 maanden. Na 27 maanden worden deze gegevens verwijderd. Daarnaast bewaren wij je versleutelde bankrekeningnummer voor de Digitale Betaalpas totdat je de Digitale Betaalpas zelf verwijdert, je een nieuwe betaalpas ontvangt of je de rekening beëindigt. Daarna worden deze gegevens automatisch verwijderd.

4.3.3 Mijn Albert Heijn Persoonlijk

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

Je kunt er voor kiezen om naast de vertrouwde landelijke bonusaanbiedingen nóg meer voordeel te ontvangen. Dat doe je door je bonuskaart te "activeren" voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of meteen bij het afsluiten van een Mijn Albert Heijn Persoonlijk account. In dat geval ontvang je persoonlijke aanbiedingen in je Mijn Bonus Box (lees meer hierover in 4.3.3.4 "Mijn Bonus Box"), bedankjes, acties en informatie die nog relevanter voor jou zijn omdat ze goed aansluiten bij je eerdere aankopen en interesses. Je geeft Albert Heijn hiermee dus toestemming om jouw aankoopgedrag te analyseren en jou op basis daarvan aanbiedingen te doen. Aanbiedingen kunnen bijvoorbeeld zijn:

- extra bonusvoordeel op producten die je vaak koopt of op producten waarvan we denken dat ze je zullen aanspreken. Bijvoorbeeld omdat je in het verleden vergelijkbare producten hebt gekocht of omdat andere klanten vergelijkbare producten kochten.
- 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 4.3.3.4 “Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn” en paragraaf 4.3.3.5 “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 AH Miles deals in je favoriete Albert Heijn 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).

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

Voor het doen van de persoonlijke aanbiedingen analyseren we de gegevens die we over jou hebben, zoals welke producten je vaak bij ons koopt, welke persoonlijke aanbiedingen je activeert in de Mijn Bonus Box, wat je op onze website en in de app bekijkt (mits jij cookies hebt geaccepteerd) en vergelijken dit met dat van andere klanten. Indien je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of jouw bonuskaart activeert voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, gaan we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Op dat moment analyseren we daarvoor je aankoopgegevens van de voorafgaande 3 maanden - en indien jij cookies hebt geaccepteerd - ook het app-gebruik en websitebezoekgegevens van de voorafgaande 3 maanden. Dit kan een kortere periode zijn als je je nieuwe bonuskaart pas net in gebruik hebt genomen omdat pas vanaf ingebruikname van je nieuwe bonuskaart deze gegevens daaraan worden gekoppeld. Als je je nieuwe kaart langer in gebruik hebt, analyseren we uiteindelijk je aankoop- app gebruik- en websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. Je ontvangt de persoonlijke aanbiedingen op meerdere manieren. Een deel van de aanbiedingen ontvang je via de Mijn Bonus Box in de AH app, waarbij je de aanbiedingen die het beste bij jou passen kunt activeren. Lees meer hierover in paragraaf 4.3.3.3 “Mijn Bonus Box”. Een ander deel van de persoonlijke e-mails versturen we per e-mail en soms per post. De persoonlijke aanbiedingen die op dat moment voor jou gelden worden getoond op de AH website en app.

Voor het deelnemen aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk hebben we je toestemming nodig. Door online je bonuskaart te activeren of je in te schrijven voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk en je persoonsgegevens in te vullen, stem je in met deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk.

Voor welke doelen verwerken wij je gegevens?

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

4.3.3.1 Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web

4.3.3.2 AH Premium

4.3.3.3 Mijn Bonus Box

4.3.3.4 Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn

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

Afmelden voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk

Je kunt je deelname aan Mijn Albert Heijn Persoonlijk op elk moment stopzetten door je op <https://www.ah.nl/mijn/persoonlijke-gegevens> af te melden voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk. Wij zullen dan alle gegevens die je bij je inschrijving hebt opgegeven, verwijderen en deze gegevens niet meer analyseren, tenzij we deze gegevens nog nodig hebben voor het leveren van een extra service waar je nog voor bent aangemeld.

Je instellingen

Je kunt je voorkeuren en keuzes altijd via je accountinstellingen aanpassen. Je kunt 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 4.3.3.4 “Aanbieden van gepersonaliseerde advertenties buiten Albert Heijn” en 4.3.3.5 “Delen van jouw Albert Heijn interesses met bol.com, Etos en Gall & Gall”.

4.3.3.1 Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web

Wat houdt dit doel in?

Indien je je inschrijft voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, kunnen wij jouw gedrag, interesses en gegevens analyseren om je extra, specifiek op jouw voorkeuren afgestemde, persoonlijke aanbiedingen te doen, de website en app te personaliseren en communicatie op jou af te stemmen. We bepalen jouw interesseprofiel op basis van jouw aankopen, jouw gebruik van de handscanner en online diensten (als je cookies hebt geaccepteerd). En op basis van externe informatie als je daarvoor toestemming hebt gegeven. Denk hierbij aan je online bestellingen, je winkelaankopen, je gebruik van AH e-mails, de handscanner, 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, de Bonus Box, de persoonlijke acties, 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 4.3.3.3 “Mijn Bonus Box”. Een ander deel van de persoonlijke aanbiedingen zie je terug in de persoonlijke acties, waarbij we ook kijken naar of en hoe je de persoonlijke acties gebruikt. Daarnaast versturen we persoonlijke aanbiedingen per e-mail of per push-bericht (indien jij daarvoor hebt gekozen) en soms per post. De persoonlijke aanbiedingen die op dat moment voor jou gelden worden getoond via de AH website en app. Vervolgens kun je in onze Albert Heijn winkels, bij online bestellen op de AH website of app met gebruik van je bonuskaart of een speciale code de persoonlijke aanbiedingen verzilveren.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om de persoonlijke aanbiedingen te kunnen doen, analyseren we op het moment van activering van je bonuskaart de daarmee gedane aankopen en – indien jij toestemming hebt gegeven voor het gebruik van cookies – je app-gebruik en websitebezoeksgegevens 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.

We zullen je ook herkennen bij jouw bezoek aan de AH website of app als je op een link klikt in de mail met persoonlijke aanbiedingen. We kunnen de AH website en app dan ook voor jou personaliseren op basis van jouw gegevens in Mijn Albert Heijn Persoonlijk, ook als je niet bent ingelogd in je Mijn Albert Heijn account.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Vanaf ingebruikname van je gekoppelde bonuskaart verzamelen we je aankoopgegevens, je aankoopgedrag en je app- en websitebezoekgegevens. Deze gebruiken we uitsluitend voor het maken van geaggregeerde trendanalyses. Indien je je bonuskaart binnen Mijn Albert Heijn Persoonlijk gebruikt, kunnen we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Daarvoor analyseren we je aankoopgegevens, je aankoopgedrag en je app- 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 aankoopgegevens, je aankoopgedrag en je app- en websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. Hierna worden deze gegevens onomkeerbaar versleuteld en kunnen we je aankoop- en websitebezoekgegevens niet meer herleiden tot je bonuskaartnummer en je naam, adres en woonplaatsgegevens.

4.3.3.2 AH Premium

AH Premium is een uitbreiding op Mijn Albert Heijn Persoonlijk waarmee je tegen een vast bedrag per periode een aantal extra diensten ontvangt. 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 Bonus Box-aanbiedingen te laten selecteren, en jou dubbele spaarzegels, koopzegels of AH 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 Persoonlijk 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.

4.3.3.3 Mijn Bonus Box

Wat houdt dit doel in?

Als je je bonuskaart hebt geactiveerd voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk of hebt aangemeld voor Mijn Albert Heijn Persoonlijk, ontvang je een deel van je persoonlijke aanbiedingen in de Mijn Bonus Box in de AH app. We berekenen hiervoor 10 aanbiedingen, 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 “Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web”.

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.

4.3.3.4 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 Persoonlijk” en paragraaf 4.3.3.1 “Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web”.

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 Persoonlijk”, 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](#).

4.3.3.5 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 4.3.3.4 "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 Persoonlijk" en paragraaf 4.3.3.1 "Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web".

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 Persoonlijk", 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 Voordeelshop. Wij verwerken voor deze diensten een aantal gegevens van je (zoals je IP-adres) om de functionaliteiten van deze online diensten te bieden en deze technisch te beheren, en wij verwerken de gegevens die door jou zijn verstrekt om je bestelling te verwerken. Afhankelijk van de AH Aanvullende Dienst die je wilt gebruiken, verwerken wij je gegevens als volgt:

4.3.4.1 AH Mobiel

4.3.4.2 AH Mobiel Nummerbehoud

4.3.4.3 AH Mobiel Opwaarderen en Slim

4.3.4.4 AH Voordeelshop

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 Voordeelshop

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

Wat houdt dit doel in?

Albert Heijn gebruikt de door jou verstrekte gegevens enkel om het product naar je 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 Albert Heijn account wanneer je producten besteld op de website van AH Voordeelshop. We gebruiken dan de bij ons opgegeven persoonsgegevens en eventueel spaarsaldo van onze spaaracties om je bestelling te verwerken.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Albert Heijn verwerkt de gegevens die je bij je bestelling van de producten op AH Voordeelshop aan Albert Heijn hebt verstrekt, zoals je naam, e-mailadres, adres, postcode (optioneel) en je telefoonnummer (optioneel). We kunnen je niet per SMS op de hoogte houden van eventuele wijzigingen in tijd of datum, of annuleringen van een evenement als je je mobiele telefoonnummer niet hebt opgegeven. We geven jouw persoonsgegevens door aan de leverancier van het product voor de afhandeling van je bestelling, om je te kunnen helpen met vragen aan de klantenservice, waaronder Touch Incentive Marketing B.V., 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 AH Miles verzilvert, verwerken we ook je Air Mileskaartnummer, je geboortedatum, het aantal AH Miles dat je verzilvert, en het moment van verzilveren. Ten slotte ontvangen we je bankrekeningnummer

van onze betalingsdienstverlener en slaan dit op voor fraudebestrijding. Als je gebruik maakt van je Albert Heijn account dan verwerken wij je gegevens zoals omschreven in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account”.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je gegevens tot maximaal 24 maanden na het moment waarop het product was gekocht. Tickets voor evenementen zijn soms een jaar van te voren te koop, waardoor deze periode noodzakelijk is om je bestelling te verwerken en eventuele klantvragen over evenementen tot een jaar terug te kunnen beantwoorden. De gegevens over verzilvering van AH Miles bij de aankoop van producten op AH Voordeelshop worden 12 maanden opgeslagen. De gegevens worden hierna onherroepelijk geanonimiseerd of verwijderd. We bewaren je bankrekeningnummer tot maximaal 24 maanden voor fraudebestrijding. Als je gebruik maakt van je Albert Heijn account dan verwerken wij je gegevens zoals omschreven in paragraaf 4.3.2 “Je Mijn Albert Heijn account”.

4.3.5 Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen

Hoe zit het met gegevens voor nieuwsbrieven?

Op diverse plaatsen binnen jouw Mijn Albert Heijn account, 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 Mijn Albert Heijn account aanmaakt en jij je hiervoor aanmeldt, sturen wij je aanbiedingen of informatie over winkelen, producten en diensten bij Albert Heijn. Je kunt je hiervoor afmelden via de link in de e-mail of je instellingen voor de nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen wijzigen via je Mijn Albert Heijn profiel in de AH app of op de website.

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

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

Wat houdt dit doel in?

Wij verwerken je gegevens om je onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen toe te sturen. Indien je deze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen niet meer wenst te ontvangen dan kun je je uitschrijven op de 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 Persoonlijk of een Mijn Albert Heijn Persoonlijk account hebt, verwerken wij ook jouw gegevens, waaronder jouw voorkeuren, aankoopgedrag om de inhoud van deze aanbiedingen op jou aan te passen.

We kunnen ook jouw open- en klikgedrag gebruiken om jouw persoonlijke mails verder te personaliseren, als je cookies hebt geaccepteerd. Lees meer over het gebruik van jouw open- en klikgedrag in paragraaf 4.3.3.1 “Gepersonaliseerde aanbiedingen en advertenties op AH app en web”.

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 4.3.3.4 "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 4.3.3.5 "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 Voordeelshop 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 Voordeelshop 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](#) 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. 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 Persoonlijk en je maakt daarbij gebruik van een bonuskaart, dan vraagt Albert Heijn je om het bij ons bekende e-mailadres te gebruiken om je verzoek aan ons te richten. Vermeld bij je verzoek de laatste vier cijfers van je bonuskaart, zodat we zeker weten dat jij het bent.
- Als je een Mijn Albert Heijn account hebt maar geen bonuskaart vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, identiteitskaart, of paspoort mee te sturen bij je verzoek. Zo weten we zeker dat we jouw gegevens alleen aan jou laten zien. We vragen je om de KopieID app te gebruiken van de overheid om ons een veilig kopie van jouw identiteitsbewijs te sturen. We vernietigen dit bewijs direct na verificatie van jouw identiteit.
- Als je een gewone bonuskaart hebt zonder deel te nemen aan het Mijn Albert Heijn programma en deze niet hebt gekoppeld aan je Albert Heijn account, kunnen we je niet identificeren en we kunnen je dan ook geen inzage verlenen. We willen namelijk zeker zijn dat we jouw gegevens alleen aan jou laten zien, en deze bijvoorbeeld niet delen met iemand die jouw bonuskaart gevonden heeft.
- Als je geen e-mail meer wenst te ontvangen met informatie over producten en/of (persoonlijke) aanbiedingen of geen gebruik meer wilt maken van specifieke diensten, dan kun je dat in je Mijn Albert Heijn account aanpassen. De Albert Heijn Klantenservice kan je helpen bij het vinden van de juiste instellingen. Zij is bereikbaar via ah.nl/klantenservice of door te bellen naar 0800-0305.

Onze functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via 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 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.

- DPG – [DPG Privacy Portal](#)
- Marktplaats – [Privacyverklaring](#)
- Google – [Privacy en voorwaarden](#)