

# Privacybeleid van Albert Heijn B.V.

Dit is het privacybeleid van Albert Heijn B.V. ("Albert Heijn"). Dit privacybeleid verschaft informatie over de gegevens die we verwerken van de gebruikers en klanten van onze Albert Heijn winkels, website, webwinkels en andere diensten, zoals onze mobiele apps, waaronder de app voor je smartphone, smartwatch of tablet. 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. Albert Heijn gaat daarbij zorgvuldig om met je gegevens en zorgt ervoor dat elke verwerking van je gegevens voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving.

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

**Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 27 december 2017:**

- **De nieuwe diensten 'Voedingswaarden' en 'Voorzet voor je boodschappenlijst' en hoe we persoonsgegevens daarvoor gebruiken zijn beschreven in ons privacybeleid. Lees hier meer over de Voedingswaarden van je boodschappen en over hoe we een voorstel voor je boodschappenlijst kunnen doen.**

[KNOP DOWNLOAD PDF]

## Wanneer is dit privacybeleid van toepassing?

Dit privacybeleid is van toepassing op alle gegevens die Albert Heijn verzamelt en verwerkt van gebruikers en klanten van de Nederlandse Albert Heijn winkels, website, webwinkels en andere diensten, zoals mobiele applicaties waaronder "Appie", "AH Zelfscannen" en de "Allerhande" apps.

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.

## Wie is verantwoordelijk voor je 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.

Conform het bepaalde in de Wet bescherming persoonsgegevens heeft Albert Heijn haar verwerkingen van persoonsgegevens aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens ("AP") in Den Haag. In de meldingen is aangegeven welke gegevens Albert Heijn verwerkt, voor welke doeleinden en aan welke personen en of instanties de gegevens worden verstrekt, zie het openbare register van de AP.

[Wanneer is dit privacybeleid van toepassing?](#)

[Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?](#)

[1. Uitleg opbouw van dit Privacybeleid](#)

[2. Welke gegevens verwerken wij en hoe komen we eraan?](#)

[2.1 Winkelen bij Albert Heijn](#)

[2.2 Websites en apps van Albert Heijn](#)

[2.3 Je Bonuskaart](#)

[2.3.1 AH Bonuskaart](#)

[2.3.2 Extra Services bij je Bonuskaart](#)

[2.3.3 Het persoonlijke van een geactiveerde Bonuskaart](#)

[3 Als je met ons communiceert via social media](#)

[4 Maken wij gebruik van cookies?](#)

[5 Welke derden hebben toegang tot je gegevens?](#)

[6 Hoe beveiligen wij je gegevens?](#)

[7 Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering](#)

## 1. Uitleg opbouw van dit Privacybeleid

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. Soms heb je voor een bepaalde dienst (zoals online bestellen op ah.nl) een Mijn ah.nl profiel nodig. In dat geval wordt dit bij de paragraaf over online bestellen bij Albert Heijn vermeld en een link opgenomen naar de paragraaf over het Mijn ah.nl profiel, met uitleg welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoe lang we je gegevens daarvoor bewaren. Voor andere diensten is een Bonuskaart nodig, bijvoorbeeld voor Persoonlijke Bonusaanbiedingen. In dat geval wordt bij de paragraaf over de Persoonlijke Bonus aangegeven dat je een Bonuskaart nodig hebt met telkens een link naar uitleg over welke gegevens we daarvoor verwerken en voor welke doelen we dat doen.

## 2. Welke gegevens verwerken wij en hoe komen we eraan?

### 2.1 Winkelen bij Albert Heijn

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

Als je jonger bent dan 16 jaar, mag je slechts persoonsgegevens aan Albert Heijn verstrekken indien 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 Persoonlijke Bonus) 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.

#### **Voor welke doelen verwerkt Albert Heijn je gegevens?**

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

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

Wanneer je bij de servicebalie van een Albert Heijn winkel een vraag stelt of een klacht indient of wanneer je telefonisch, per e-mail, via sociale media of per post contact opneemt met de AH klantenservice, kunnen wij je contactgegevens vragen voor het afhandelen van je vraag of klacht en je eventueel ook later te benaderen met aanvullende informatie. We gebruiken deze persoonsgegevens alleen voor dit doel en je persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezig houden met de afhandeling van je vraag of klacht.

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

Om je vraag of klacht te kunnen registreren, noteren we deze in onze klantenservice-databank. We kunnen je ook vragen om je contactgegevens zoals je naam, adres, woonplaats, geslacht, telefoonnummer en/of e-mailadres. Als je een vraag of klacht hebt over je Bonuskaart dan kunnen we ook je Bonuskaartnummer vragen. Lees meer over wat er gebeurt als je je Bonuskaartnummer opgeeft aan de AH klantenservice onder paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart".

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

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

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

Albert Heijn biedt regelmatig speciale acties aan waar je aan deel kunt nemen, zoals spaaracties, prijsvragen of promotionele kansspelen. In sommige gevallen zullen wij je vragen een registratieformulier uit een folder, advertentie of website in te vullen om mee te kunnen doen.

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

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

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

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

## **3. Air Miles sparen**

Met je Air Mileskaart kun je Air Miles sparen en inwisselen in de Albert Heijn winkels. Wij verwerken je Air Mileskaartnummer en de Air Miles die je hebt gespaard en ingewisseld bij Albert Heijn en geven deze gegevens door aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. (LMN), dat verantwoordelijk is voor de verwerking van de Air Miles.

Je kunt je Air Miles-saldo checken door je Air Mileskaart of gekoppelde Bonuskaart te laten scannen bij een scanpaal in één van de Albert Heijn winkels. Wanneer je Air Miles inwisselt aan de kassa, vragen wij ter identificatie je postcode en huisnummer 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 AH klantenservice een vraag stelt of een klacht indient over je gespaarde of ingewisselde Air Miles, dan kunnen we je contactgegevens vragen voor het afhandelen van je vraag of klacht. Deze persoonsgegevens worden door ons uitsluitend voor dit doel gebruikt en zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezig houden met de afhandeling van je vraag of klacht.

Albert Heijn heeft de mogelijkheid om bij LMN je naam- en adresgegevens op te vragen die bij je Air Mileskaart horen. Wij maken uitsluitend gebruik van deze mogelijkheid wanneer wij vermoeden dat er sprake is van fraude met de betreffende Air Mileskaart en zullen in geen ander geval aan LMN om je naam- en adresgegevens vragen.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Wanneer je jouw Air Mileskaart laat scannen dan verwerkt Albert Heijn gegevens van je zoals je Air Mileskaartnummer, de Air Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, Air Miles die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde Air Miles hebben doorgegeven aan LMN. In geval van een vermoeden van fraude kunnen wij ook over je naam en/of adresgegevens beschikken, zie hierboven.

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

Wij bewaren je Air Mileskaartnummer onbeperkt en de mutaties in je Air Milesaldo niet langer dan 7 jaar. 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. Camerabeveiliging**

Wij beveiligen ter bescherming van onze werknemers, klanten en eigendommen onze winkels met camera's. Deze camera's zijn duidelijk zichtbaar geplaatst en bij betreding van één van onze winkels word je op de aanwezigheid van cameratoezicht geattendeerd.

**Hoe lang bewaren wij videobeelden?**

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

## **5. Terughaalacties**

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

## **6. Terugkoppeling van de klant**

Albert Heijn wil haar diensten continue verbeteren, waarvoor we jou om terugkoppeling kunnen vragen. Met die informatie kunnen we bijvoorbeeld onze websites en apps beter inrichten en eventuele aanpassingen of reparaties doorvoeren. Van tijd tot tijd kunnen we daarom vragen stellen naar jouw ervaring bij het gebruik van onze diensten, bijvoorbeeld tijdens of na het plaatsen van een bestelling. Je beslist zelf of en welke informatie je daarbij aan ons wenst te geven over jouw ervaring. Wij koppelen jouw terugkoppeling aan andere informatie die we over jou hebben, zoals over jouw bestelling, het apparaat waarmee je bestelde, en het tijdstip van bestelling om onderzoek te doen hoe wij de diensten kunnen verbeteren. Als we nog aanvullende informatie voor je hebben kunnen wij nog op een later tijdstip contact met je opnemen om te reageren op je terugkoppeling.

### **Hoe lang bewaren wij jouw terugkoppeling?**

Wij bewaren jouw terugkoppeling gedurende de periode die wij nodig hebben om eventuele aanpassingen in onze systemen door te voeren en eventueel jou te informeren over hoe we jouw terugkoppeling hebben verwerkt, een periode niet langer dan 27 maanden. Daarna verwijderen wij deze informatie.

## **7. Deelnemen aan een klantenpanel**

Albert Heijn doet regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van haar klanten over haar winkels, websites en andere producten en diensten. Hiervoor maakt Albert Heijn gebruik van klantenpanels. 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, product of dienst van Albert Heijn. Hiervoor verwerken we je contactgegevens. Per uitnodiging kun je zelf beslissen of je mee wilt doen of niet. Als je geen uitnodigingen meer wilt ontvangen, klik je op de link in de uitnodiging en daarna op "schrijf mij uit". Je gegevens worden dan verwijderd en je ontvangt geen uitnodigingen meer voor het onderzoek.

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

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

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

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

### **8. Analyse en reclame**

Indien je bij het winkelen in een Albert Heijn winkel gebruik maakt van jouw Bonuskaart, dan wordt de informatie over jouw aankopen gekoppeld aan jouw Bonuskaart. Als deze Bonuskaart is geactiveerd voor Persoonlijke Bonus (lees meer over Persoonlijke Bonus in paragraaf 2.3.3), dan voegt Albert Heijn deze informatie over jouw aankopen in een Albert Heijn winkel toe aan beschikbare informatie over jouw gebruik van de online diensten van Albert Heijn en jouw voorkeuren en gebruikt deze informatie voor analyses en segmentatie, en zet de resultaten in voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Lees meer over het analyseren van jouw gegevens en het gebruik daarvan voor reclame doeleinden in paragraaf 2.2.1.

## **2.2 Websites en apps van Albert Heijn**

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

- de websites van Albert Heijn, zoals [www.ah.nl](http://www.ah.nl) ("AH Website") waar je ook online kunt bestellen,
- een aantal apps ("AH Apps") zoals de Allerhande app ("Allerhande app") en de persoonlijke boodschappenhulp Appie ("Appie"),
- verschillende online diensten ("AH Online Diensten") die bereikbaar zijn via de AH Website zoals de online fotoservice van Albert Heijn ("AH Fotoservice"), de online ticketservice van Albert Heijn ("AH Lekker Weg Lekker Thuis") en de mobiele telefoniediensten van Albert Heijn ("AH Mobiel"), en
- de AH Community, die bereikbaar is op [community.ah.nl](http://community.ah.nl).

Ook kun je je inschrijven voor nieuwsbrieven van Albert Heijn.

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

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

aankopen (lees meer over Persoonlijke Bonus in paragraaf 2.3.3). Daarnaast wordt een deel van deze gegevens geanalyseerd en de resultaten worden gebruikt voor segmentatie ten behoeve van het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties campagnes van of door Albert Heijn.

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

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

Albert Heijn gebruikt de gegevens ten tweede om de websites van Albert Heijn en de AH Apps aan te passen aan jouw online surf-, zoek-, en koopgedrag, zodat we jou persoonlijker en relevanter kunnen benaderen. Dit betekent bijvoorbeeld dat we de volgorde van getoonde producten kunnen verbeteren voor gemakkelijkere vindbaarheid van producten waarvan wij denken dat ze voor jou relevanter zijn, de plaatsing of zichtbaarheid van bepaalde aanbiedingen op de websites van Albert Heijn of de AH Apps kunnen wijzigen, en bepaalde pagina's of diensten anders kunnen inrichten, eventueel gebaseerd op andere informatie als jij die hebt opgegeven in je Mijn ah.nl, zoals dieetwensen, voorkeuren en interesses profiel (lees meer over je Mijn ah.nl profiel in paragraaf 2.2.2.) We doen dit door de informatie over jouw online surf-, zoek-, en koopgedrag te analyseren, segmenten (groepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben) op te bouwen en om jou in één of meer segmenten te plaatsen. Deze segmenten worden door Albert Heijn gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties van Albert Heijn zelf op de websites van Albert Heijn en AH Apps, en via websites van derden. De segmenten kunnen ook gebruikt worden voor campagnes van derden op de websites van Albert Heijn en/of in de AH Apps. Albert Heijn gebruikt alleen informatie voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties als jij daar toestemming voor hebt gegeven. Om deze informatie te verzamelen en om het gebruik van de AH Websites en AH Apps aangenamer te maken worden cookies gebruikt. Lees meer over het gebruik van cookies in het [Cookiebeleid](#) van Albert Heijn.

De gegevens worden ten derde door Albert Heijn gekoppeld aan eventuele aanvullende informatie die Albert Heijn van jou heeft ontvangen, bijvoorbeeld door jouw gebruik van een voor Persoonlijke Bonus geactiveerde Bonuskaart (lees meer over Persoonlijke Bonus in paragraaf 2.3.3), door jouw gebruik van jouw Mijn ah.nl profiel (lees meer over het Mijn ah.nl profiel in paragraaf 2.2.2) , of aan de hand van de terugkoppeling die we van jou hebben ontvangen (lees meer over Terugkoppeling van de klant in paragraaf 2.1.6. De koppeling van deze informatie maakt het voor Albert Heijn mogelijk om haar website en communicatie, en de getoonde aanbiedingen en advertenties nog relevanter en persoonlijker te maken.



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

Wij verwerken hiervoor gegevens zoals het IP-adres van je computer, tablet smartphone, smartwatch of tablet, de unieke identifiers van op deze devices geplaatste cookies, de bezochte web- of app-pagina's, de internetbrowser waarmee je surft, de duur van een bezoek/sessie, vorige/volgende bezochte sites en daarop geziene advertenties, jouw gebruik van de web- of app-pagina's (zoals product interacties, zoekopdrachten, promotie interacties en stappen in de bestelflow), online transactie data (lees meer daarover in paragraaf 2.2.3.), en ook offline transacties als je een voor Persoonlijke Bonus geactiveerde Bonuskaart hebt (lees daarover meer in paragraaf 2.3.3), en ook jouw dieetwensen, voorkeuren en interesses als jij die hebt opgegeven in je Mijn ah.nl profiel (lees meer over je Mijn ah.nl profiel in paragraaf 2.2.2.).

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

Wij bewaren deze gegevens voor dit doel tenminste 1 jaar na het laatste gebruik van de websites van Albert Heijn of de AH Apps.

## **2. Je Mijn ah.nl profiel**

Je Mijn ah.nl profiel kun je aanmaken op ah.nl of via Appie. Wanneer je de websites van Albert Heijn bezoekt of de AH Apps gebruikt, verwerken we bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en Apps van Albert Heijn".

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

De gegevens die je opgeeft bij je inschrijving voor de diverse functionaliteiten worden telkens opgeslagen in je Mijn ah.nl profiel. Deze gegevens kun je centraal inzien en beheren onder "Mijn 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 daar wijzigen of in je Mijn ah.nl profiel. De wijzigingen worden dan automatisch voor alle functionaliteiten doorgevoerd.

### **Functionaliteiten bij je Mijn ah.nl profiel**

Met een Mijn ah.nl profiel kun je gebruik maken van verschillende functionaliteiten zoals het maken van boodschappenlijstjes en het bewaren van favoriete recepten (Kookschrift) en plaatsen van huishoudtips op ons webforum. Wanneer je een Mijn ah.nl profiel opent en hiervan gebruik maakt, verwerken wij je gegevens om je Mijn ah.nl profiel aan te kunnen maken en de functionaliteiten van Mijn ah.nl te kunnen leveren.

Als je bijvoorbeeld de functionaliteit 'Eerder gekocht' aanzet, kun je zien welke winkelaankopen je in de winkels van Albert Heijn hebt gedaan met je Bonuskaart (lees ook meer hierover in paragraaf 2.2.3 "Om je de functionaliteit 'Eerder gekocht' te bieden etc."). Je kunt in je profiel ook aangeven welke dieetwensen je hebt en of we met bepaalde allergieën rekening moeten houden. Je kan daar ook bepaalde voorkeuren en interesses aangeven waarop wij de websites van Albert Heijn en onze communicatie naar jou zullen aanpassen. Met je Mijn ah.nl profiel kun

je online bestellen en je aanmelden voor de AH Sleutelservice, de nieuwsbrief, Profielen koppelen, en Persoonlijke Bonus van Albert Heijn.

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

Om je Mijn ah.nl profiel te kunnen aanmaken en de functionaliteiten te kunnen leveren, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens van je, waaronder je e-mailadres en wachtwoord. Hierdoor kun je gebruik blijven maken van je Mijn ah.nl profiel en zorgen wij ervoor dat je veilig kunt inloggen. Met een Mijn ah.nl profiel kun je gebruik maken van onze online functionaliteiten, zoals boodschappenlijstjes bewaren, je Kookschrift bewaren, huishoudtips plaatsen op ons forum, en kun je je in- en uitschrijven voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven. In je Mijn ah.nl profiel kun je ook een aantal dieetwensen, allergieën, voorkeuren en interesses aangeven die we kunnen gebruiken om de AH Website en AH Apps voor jou te personaliseren. Je kunt optioneel ook je Bonuskaartnummer opgeven. Lees meer hierover onder het kopje "Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.nl profiel of bij je aanmelding voor online bestellen" in paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart". Je kunt deze gegevens in je Mijn ah.nl profiel zelf wijzigen of verwijderen en daar ook je instellingen voor diensten en nieuwsbrieven wijzigen.

Wanneer je de online dienst "Eerder gekocht" aanzet en je jouw Bonuskaartnummer hebt opgegeven, gebruiken wij je gegevens om je offline en online aankopen te tonen. Ook is het mogelijk om op de AH Website of in Appie te zien welke producten die je vaak koopt in de Bonusaanbiedingen zijn (te vinden onder de knop "Bonus" in Appie).

"Eerder gekocht" laat op de AH Website of in Appie zien welke producten je in de laatste 90 dagen met je Bonuskaart hebt gekocht. Als je een Mijn ah.nl account hebt en daar je Bonuskaartnummer hebt opgegeven, dan worden ook je online aankopen van de laatste 90 dagen getoond onder "Eerder gekocht". Je kunt je aankoopgegevens sorteren op "laatst of vaakst" gekocht.

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

Voor het openen van je Mijn ah.nl profiel verwerken wij persoonsgegevens zoals je e-mailadres en wachtwoord. Als je via Appie een Mijn ah.nl profiel opent, kun je optioneel ook je Bonuskaartnummer opgeven. Afhankelijk van welke functionaliteiten je gebruikt, slaan wij de volgende gegevens voor je op: je favoriete AH winkel, je boodschappenlijst, transactiedata over je online bestellingen, je Kookschrift, huishoudtips door jou geplaatst op ons forum, opgegeven dieetwensen, allergieën, voorkeuren en interesses, en je in- en uitschrijvingen voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven binnen Mijn ah.nl.

Voor de dienst "Eerder gekocht" verwerken we je Bonuskaartnummer, contactgegevens en aankoopgegevens zoals (offline) in de winkel gekochte producten en de AH winkel waar je ze hebt gekocht.

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

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

Wij bewaren de gegevens over jouw online en offline aankopen voor de dienst "Eerder gekocht" 90 dagen als je Bonuskaart niet voor Persoonlijke Bonus is geactiveerd, en 27 maanden als je Bonuskaart wel voor Persoonlijke Bonus is geactiveerd.

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

### **Voordeelkaarten.**

Indien jij bij één van de online diensten het nummer van je Bonus-, Air Miles- en/of Gall & Gallkaart opgeeft, worden deze kaartnummers opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Je kunt daarna 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 aangeeft dat wij je kaartnummer ook daarvoor mogen gebruiken (enkel voor zover daarvoor relevant).

Bijvoorbeeld: indien je al bent ingeschreven voor Persoonlijke Bonus, en later je Air Miles kaartnummer opgeeft bij je aanmelding voor een Mijn ah.nl account, ga je vanaf dat moment alleen Air Miles sparen bij online boodschappen. Pas als je hebt aangegeven dat je je Air Miles kaartnummer ook wilt doorvoeren voor Persoonlijke Bonus krijg je ook de extra Air Miles spaar- en inwissel mogelijkheden van Persoonlijke Bonus. Indien je niet langer wilt dat je kaartnummer wordt gebruikt voor de (online) diensten van Albert Heijn kun je het kaartnummer wissen voor de betreffende dienst in je Mijn ah.nl profiel.

### **3. Online boodschappen doen via Appie en ah.nl**

- Online boodschappen bestellen is mogelijk via de AH Website en Appie. Wanneer je de AH Website bezoekt of de AH Apps gebruikt, verwerken we bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van websites van Albert Heijn en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".
- Als je online wilt bestellen heb je een Mijn ah.nl profiel nodig. Voor het Mijn ah.nl profiel verwerken we onder meer je inloggegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

### **Online boodschappen bestellen**

Via de AH Website en Apps van Albert Heijn kun je snel en eenvoudig boodschappen bestellen en laten thuisbezorgen of ophalen bij een AH pick-up point, waaronder ook producten uit het assortiment van Etos en Gall & Gall (lees meer over doorgifte van gegevens aan Gall & Gall

onder het kopje Gall & Gall-kaart). Dit zijn dus geen aparte webwinkels, maar het Etos en Gall & Gall assortiment is onderdeel van de AH Website. De gegevens van de bestellingen uit het Etos en Gall & Gall assortiment worden uitsluitend verwerkt door Albert Heijn, die ook zorgt voor de aflevering van je bestelling. Tenzij je hiervoor kiest, geeft Albert Heijn geen persoonsgegevens van je door aan Etos of Gall & Gall. In uitzonderlijke omstandigheden kan Albert Heijn je Mijn ah.nl profiel uitsluiten van online bestellen, bijvoorbeeld in geval van fraude.

Wanneer je een Mijn ah.nl profiel opent, kunnen we je vanaf dat moment aanbiedingen of informatie over winkelen, producten en diensten bij Albert Heijn sturen. We kunnen je gegevens ook gebruiken om je aanbiedingen en informatie over winkelen, producten en diensten van Albert Heijn op social media te laten zien. Lees hierover meer in paragraaf 2.2.5. "Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen".

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

- **Je online bestelling af te kunnen handelen**

**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 ah.nl profiel via de AH Website of via Appie.

Voor je aanmelding voor online bestellen verwerken wij je persoonsgegevens zoals adres- en woonplaatsgegevens, e-mailadres (om je aanbiedingen of informatie over winkelen, producten en diensten bij Albert Heijn te sturen), om je bestelling te bevestigen 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), geboortedatum (om te kunnen controleren of je oud genoeg bent om alcohol te bestellen) en telefoonnummer.

Albert Heijn verwerkt een eventueel opgegeven 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 onder het kopje "Voor het op anonieme basis onderzoek doen naar etc." in paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart".

Lees meer over de nieuwsbrief in paragraaf 2.2.5 "Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen".

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

Als je het nummer van je Bonus-, Air Miles- en/of Gall & Gallkaart opgeeft in je Mijn ah.nl profiel, heb je ook bij online bestellen recht op Bonuskorting, Air Miles sparen en/of korting op het Gall & Gall assortiment. Ter verificatie van je Bonuskaart wordt gecheckt of het Bonuskaartnummer bekend is in ons systeem. Lees meer over de Bonuskaart in paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart", over Air Miles sparen in paragraaf 2.1.2.3 "Air Miles

Sparen" en over het gebruik van je Gall & Gallkaart in paragraaf 2.2.3.2 "Gall & Gallkaart".

Indien jij in je Mijn ah.nl profiel het nummer van je Bonuskaart opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) functionaliteiten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.nl profiel onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

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

#### **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 pick-up point en zakelijke informatie als je een zakelijke klant bent (zoals nummer Kamer van Koophandel, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer), eventueel voor het Bezorgbundel-abonnement opgegeven rekeningnummer, Bonus-, Air Miles- en/of Gall & Gall kaartnummer en gespaarde Air Miles.

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

Albert Heijn verwerkt het Bonuskaartnummer en de aankoopgegevens van dit Bonuskaartnummer verder voor statistisch onderzoek naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten. De resultaten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar tot individuele klanten. Lees meer hierover onder het kopje "Voor het op anonieme basis onderzoek doen naar etc." in paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart".

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

Wij bewaren de gegevens van je aanmelding voor een Mijn ah.nl profiel zolang je deze aanmelding aanhoudt. Wij bewaren je aankoopgegevens niet langer dan 27 maanden, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld. Als je het nummer van je Bonus-, Air Miles- en/of Gall & Gallkaart opgeeft worden deze gekoppeld aan je Mijn ah.nl profiel, totdat je deze nummers verwijdert uit je Mijn ah.nl profiel. Als je je gegevens hebt verwijderd uit je Mijn ah.nl profiel, zorgen wij ervoor dat dit binnen twee weken in onze databases wordt doorgevoerd, tenzij je nog onbetaalde bestellingen hebt.

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

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

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

Daarnaast worden de gegevens over jouw online aankopen ook gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Lees meer hierover onder het kopje “AH Website en AH Apps (algemeen)” in paragraaf 2.2.1. Gegevens over jouw aankopen met jouw Bonuskaart in een Albert Heijn winkel kunnen ook gebruikt worden voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties, maar alleen als jouw Bonuskaart geactiveerd is voor Persoonlijke Bonus (lees meer over Persoonlijke Bonus in paragraaf 2.3.3).

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

Albert Heijn gebruikt de informatie over jouw eerdere aankopen om de AH Website en AH Apps aan te passen, zoals gegevens over welke producten je kocht, het aantal exemplaren dat je van een product kocht, en de regelmaat waarmee je bepaalde producten koopt. We kunnen deze gegevens combineren met andere gegevens die we over jou ontvingen, lees meer hierover onder het kopje “AH Website en AH Apps (algemeen)” in paragraaf 2.2.1.

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

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

#### **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 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 of er een risico is dat jij je betalingsverplichtingen niet zal nakomen (een creditscore check). Dit beperkte onderzoek voeren wij uit via een derde partij, te weten Experian ([www.experian.nl](http://www.experian.nl)).

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

Albert Heijn geeft je voorletters, achternaam, geboortedatum, postcode en huisnummer door aan Experian 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 Experian creditcheck gedurende 24 maanden, daarna worden deze gegevens verwijderd.

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

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

Als je de functionaliteit 'Eerder gekocht' bekijkt kunnen we je op de AH Website en in Appie op twee manieren inzicht geven in je eerdere aankopen en bestellingen. Hierdoor kun je gemakkelijk boodschappenlijstjes samenstellen en nieuwe bestellingen plaatsen.

- Als je online boodschappen bestelt, tonen we de laatste 25 online bestellingen die je eerder bij ons hebt geplaatst. Je kunt je aankoopgegevens sorteren op "laatst of vaakst" gekocht.
- Je kunt er ook voor kiezen je Bonuskaartnummer op te geven in je Mijn ah.nl profiel. Je kunt dan de 'Eerder Gekocht' functionaliteit aanzetten waarmee jij via Appie (na inloggen met je Mijn ah.nl profiel) of de AH Website je aankopen in de fysieke AH winkels van de laatste drie maanden kunt inzien (let op: op de AH Website en in Appie worden onder de knop "Eerder gekocht" respectievelijk "Mijn Aankopen" ook je online bestellingen van de laatste drie maanden getoond). Je kunt je aankoopgegevens sorteren op "laatst of vaakst" gekocht. Lees meer over wat er gebeurt als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.nl profiel onder het kopje "Als je je Bonuskaartnummer opgeeft in je Mijn ah.nl profiel etc. " onder paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart". Als je de knop "Bonus" aanklikt kun je zien welke van je favoriete producten in de Bonusaanbieding zijn. Als je zoekt op producten voor je boodschappenlijstje, zetten we de producten die je eerder hebt gekocht hoger in de zoekresultaten (duidelijk te onderscheiden door een blauw ezelsoor).

Indien je in je Mijn ah.nl profiel het nummer van je Bonuskaart opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) functionaliteiten van je Mijn Ah.nl profiel je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.nl profiel onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

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

Wij verwerken hiervoor (optioneel) je Bonuskaartnummer, je laatste 25 online bestellingen en de aankopen in de fysieke AH winkels van de laatste 3 maanden, zoals

het moment waarop de aankoop heeft plaatsgevonden, en de gekochte producten en hoe vaak je een bepaald product koopt.

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

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

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

**Wat houdt dit doel in?**

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

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

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

**Om je boodschappenlijst binnen de AH Website en Appie uit te breiden met producten van websites van derden**

**Wat houdt dit doel in?**

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 knop vinden. Als je daar op klikt wordt het product automatisch aan je boodschappenlijst toegevoegd. We plaatsen daarvoor een iframe op de website van deze derden. Vervolgens kun je met je Mijn ah.nl profiel het product 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.



**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

We houden bij welke producten je op je boodschappenlijstje zet. Ook kunnen we zien vanaf welke partnerwebsite je producten aan je boodschappenlijstje hebt toegevoegd als je gebruik maakt van de hiervoor bedoelde knop.

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

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

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

**Wat houdt dit doel in?**

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

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

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

- **Gall & Gall kaart**

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 Mijn ah.nl profiel of bij je AH Webwinkelinschrijving, koppelen wij deze aan je Mijn ah.nl profiel zodat je ook bij online bestellingen korting kunt krijgen op Gall & Gall assortiment.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

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

## **Blokking van een aanmelding voor online bestellen**

Albert Heijn kan in uitzonderlijke omstandigheden je mogelijkheid tot online bestellen blokkeren. Dit kan onder meer indien:

- een door jou gegeven automatische incasso niet inbaar blijkt en Albert Heijn je herhaaldelijk heeft aangemaand;
- je als zakelijke klant die op rekening betaalt, tekortschiet in je betalingsverplichtingen;
- je herhaaldelijk en ten onrechte betwist dat bepaalde online bestelde producten zijn afgeleverd;
- je online bestelde producten aan de deur weigert te betalen;
- we vermoeden dat je online producten bestelt voor wederverkoop aan derden;
- we vermoeden dat je misbruik maakt van je Mijn ah.nl profiel.

Indien je Mijn ah.nl profiel op grond van één van de bovenstaande redenen door ons wordt geblokkeerd, kun je geen online producten meer bestellen totdat je je betalingsachterstand hebt voldaan en/of het door ons geconstateerde misbruik is gestopt. Wanneer je mogelijkheid tot online bestellen wordt geblokkeerd, zullen wij je hiervan per e-mail naar het door jou opgegeven e-mailadres op de hoogte stellen.

## **4. Appie**

- Als je gebruik maakt van Appie verwerken we bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van AH Website en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".
- Om gebruik te kunnen maken van sommige Appie functionaliteiten heb je een Mijn ah.nl profiel nodig. Voor het Mijn ah.nl profiel verwerken we onder meer je inloggegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn"

De mobiele applicatie Appie biedt verschillende functionaliteiten. Sommige functionaliteiten zijn ook beschikbaar via de AH Website. Lees meer over de gegevens die in het kader van deze functionaliteiten worden verwerkt in paragraaf 2.2.3 "Online boodschappen doen via Appie en ah.nl". De functionaliteiten die alleen via de mobiele applicatie Appie beschikbaar zijn, en de gegevens die in dat kader verwerkt worden, zijn hieronder beschreven.

- **Bonuskaart toevoegen aan je Mijn ah.nl profiel door middel van scan**

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

Je kunt je Bonuskaart toevoegen aan je Mijn ah.nl profiel door deze met je smartphone of tablet te scannen. Lees meer over je Mijn ah.nl profiel in paragraaf 2.2.2 "Je Mijn ah.nl profiel".

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

Toegang tot de camera vindt plaats zodra je de functionaliteit inschakelt en vervolgens tot nadat de scan van de barcode is gemaakt. De scan zelf wordt niet opgeslagen. Lees meer over hoe lang wij je Bonuskaartnummer bewaren in paragraaf 2.2.2 "Je Mijn ah.nl profiel".

- **Boodschappen toevoegen aan boodschappenlijst**

**Wat houdt dit doel in?**

Via Appie 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 2.2.2 "Je Mijn ah.nl profiel".

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

Toegang tot de camera vindt plaats zodra je de functionaliteit inschakelt en vervolgens tot nadat de scan van de barcode is gemaakt. De scan zelf wordt niet opgeslagen. Toegang tot de microfoon vindt plaats nadat je in algemene zin toestemming hebt gegeven voor deze mogelijkheid, en vervolgens zolang 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 tablet . Lees meer over hoe lang wij je Boodschappenlijstje bewaren in paragraaf 2.2.3 "Online boodschappen doen via Appie en ah.nl".

- **Eigen recepten toevoegen**

**Wat houdt dit doel in?**

Je kunt in Appie een foto toevoegen aan je eigen recepten. Je kunt zowel een bestaande foto toevoegen vanuit je foto's of video's, of een nieuwe foto maken.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Appie heeft hiervoor toegang nodig tot de camera van je smartphone of tablet en/of tot de foto's of video's opgeslagen op je smartphone of tablet. We bewaren vervolgens de door jou toegevoegde foto's binnen je Mijn ah.nl profiel. Lees meer over je Mijn ah.nl profiel in paragraaf 2.2.2 "Je Mijn ah.nl profiel".

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

Toegang tot de camera vindt plaats zodra je de functionaliteit inschakelt en vervolgens tot nadat de foto gemaakt is. Toegang tot je foto's en video's vindt plaats nadat je toestemming hebt gegeven voor deze mogelijkheid in algemene zin en vervolgens zolang als nodig voor het toevoegen van een bestaande foto. De foto wordt opgeslagen bij het recept, totdat je het recept verwijdert of een nieuwe foto toevoegt. De mogelijkheid van toegang tot je foto's en video's in algemene zin kun je beheren in de instellingen van je smartphone of tablet. Lees meer over hoe lang wij je gegevens binnen je Mijn ah.nl profiel bewaren in paragraaf 2.2.2 "Je Mijn ah.nl profiel".

## **• Synchroniseren van boodschappenlijst en recepten**

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

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

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

Wij verwerken hiervoor de inhoud van je boodschappenlijstje en recepten (inclusief eventuele foto's die je hebt toegevoegd), en de gegevens van je Mijn ah.nl profiel. Lees meer over je Mijn ah.nl profiel in paragraaf 2.2.2 "Je Mijn ah.nl profiel".

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

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

## **• Wijnvinder**

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

Je kunt in Appie de barcode van een wijn scannen om zo meer over een wijn te weten te komen.

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

Appie heeft hiervoor toegang nodig tot de camera van je smartphone of tablet.

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

Toegang tot de camera vindt plaats zodra je de functionaliteit inschakelt en vervolgens tot nadat de scan gemaakt is. De scan zelf wordt niet opgeslagen.

- **Winkelvinder**

**Wat houdt dit doel in?**

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

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

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

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

**Wat houdt dit doel in?**

Indien je daarvoor kiest, kan Appie je boodschappenlijst automatisch op loopvolgorde zetten voor de Albert Heijn winkel waar jij bent. Appie wordt in dat geval door je besturingssysteem (zonder daarvoor je exacte locatie te gebruiken) op de hoogte gebracht in welke Albert Heijn winkel je aan het winkelen bent. Dit gebeurt als je je binnen een straal van 100 meter bij een Albert Heijn winkel bevindt. Jij krijgt in dat geval ook een notificatie met de uitnodiging om je boodschappenlijstje te openen. Als je deze notificaties niet wilt ontvangen op je smartwatch dan kun je dit aangeven door op je smartwatch tweemaal kort op het bericht te tappen. Je ontvangt deze notificaties dan nog wel op je smartphone. Als je dat ook liever niet wilt, dan kun je de optie "automatische looproute" weer uitzetten in de Appie-instellingen of geolocatie voor Appie uitzetten in de instellingen van je smartphone. Appie gebruikt de Albert Heijn winkel waarin je aan het winkelen bent alleen om de producten op loopvolgorde te zetten. Albert Heijn krijgt geen inzicht in de exacte locatie van je smartphone, smartwatch of tablet in de winkel. Lees meer over je boodschappenlijst in paragraaf 2.2.3 "Je Mijn ah.nl profiel".

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

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

## **Communicatie met Albert Heijn via Appie**

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

Je kunt in Appie op verschillende manieren met Albert Heijn communiceren. Zo kun je suggesties ter verbetering van Appie aan ons sturen, Appie beoordelen, een bericht sturen aan onze klantenservice, en onze klantenservice bellen. Lees meer over contact met onze klantenservice in paragraaf 2.1.1 "Een vraag stellen of een klacht indienen".

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

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

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

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

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

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

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

## **Social media**

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

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

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

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

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

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

## **· Suggestie voor draadloze netwerken**

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

Wanneer je in een AH winkel bent, dan kijkt Appie of er een AH netwerk beschikbaar is waar je gebruik van kunt maken. In veel AH winkels biedt Albert Heijn gratis wifi aan. Wanneer je wifi op je smartphone of tablet aan hebt staan, én je Appie open hebt staan, én er contact kan worden gemaakt met een hotspot in een AH winkel, dan verschijnt er een pop-up in Appie waarmee je wordt gevraagd of je van het AH netwerk gebruik wilt maken.

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

Appie heeft hiervoor toegang nodig tot de wifi netwerkadapter van je smartphone of tablet.

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

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

## **· Caching**

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

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

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

Appie heeft hiervoor toegang nodig tot de bestanden map van je smartphone of tablet.

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

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

## **5. Elektronische nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen**

Afhankelijk van waar je je voor onze nieuwsbrief aanmeldt, verwerken we (optioneel) ook nog andere gegevens van je. Als je je inschrijft via:

- de AH Website. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van AH Website en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".
- je Mijn ah.nl profiel. Lees meer hierover onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn";
- via Appie. Lees meer hierover onder het kopje " Online boodschappen bestellen via Appie of ah.nl " onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

Op diverse plaatsen op de AH Website, je Mijn ah.nl profiel, de AH Fotoservice en de AH Apps 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 hiervoor afmelden via je Mijn ah.nl profiel. Lees meer hierover in paragraaf 2.2.3 "Online boodschappen bestellen via Appie of ah.nl".

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

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

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

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

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

### **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. Optioneel kunnen we je ook vragen om je naam en geslacht zodat we je persoonlijk kunnen adresseren.

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

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

### **· 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 verstuurdde 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 verstuurdde 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 verstuurdde 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 uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden. Voor dit doel ontvangen we tevens op geaggregeerde en geanonimiseerde basis rapporten van derde partijen.

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

We verwerken hiervoor het kenmerk en de verzenddatum van de verstuurdde 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 die is verzameld via cookies en het gedrag op de site. Lees meer hierover in paragraaf 2.2.1. en in het Cookiebeleid.

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

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

## 6. AH Online Diensten

Albert Heijn biedt ook een aantal online diensten aan die bereikbaar zijn of geladen worden via de AH Website, zoals AH Mobiel en AH Lekker Weg Lekker Thuis. 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 Online Dienst die je wilt gebruiken, verwerken wij je gegevens als volgt:

- 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.
- 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.

- 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 aanschaft. 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?**

Jouw mobiele telefoonnummer (AH Mobiel), Achternaam rekeninghouder, Voorvoegsels rekeninghouder, Voorletters rekeninghouder, 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.

- Wanneer je op de website van AH Lekker Weg Lekker Thuis beltegoed, een gift card of een ticket voor een evenement koopt, verwerkt Albert Heijn je gegevens om je bestelling af te handelen en indien noodzakelijk om het gekochte beltegoed, de gekochte gift card of het gekochte ticket op naam te zetten.

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

Albert Heijn gebruikt de door jou verstrekte gegevens enkel om je je bestelde beltegoed, gift card, of ticket voor een evenement naar jouw e-mailadres 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 van het evenement. We gebruiken je postcode om inzicht te krijgen welke producten in welke delen van het land worden gebruikt.

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

Albert Heijn verwerkt de gegevens die je bij je bestelling van bij AH Lekker Weg Lekker Thuis van beltegoed, ticket of gift card op de website Ah.nl aan Albert Heijn hebt verstrekt, zoals je naam, e-mailadres, 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 beltegoed, gift card, of ticket voor een evenement om je te kunnen helpen met vragen aan de klantenservice. Deze leveranciers heten Touch Incentive Marketing B.V., Lekkerland Nederland B.V., en Blackhawk Networks Limited. Ten slotte ontvangen we je bankrekeningnummer van onze betalingsdienstverlener en slaan dit op voor fraudebestrijding.

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

Wij bewaren je gegevens tot maximaal 24 maanden na het moment waarop het beltegoed, het ticket of de gift card 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 worden hierna onherroepelijk geanonimiseerd of verwijderd. Je bankrekeningnummer verwijderen we na enkele dagen.

## **7. Profielen koppelen**

- Het koppelen van profielen doe je via de AH Website of Appie. Wanneer je de AH Website bezoekt of de AH Apps gebruikt, verwerken we bepaalde technische gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van AH Website en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".
- Voor het koppelen van Profielen heb je een Mijn ah.nl profiel nodig. Voor het Mijn ah.nl profiel verwerken we onder meer je inloggegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".
- In het kader van Profielen koppelen kunnen we je aankoopgegevens, websitebezoekgegevens, en geboortedatum verwerken. Lees meer hierover onder het kopje "Online boodschappen doen via Appie en ah.nl" onder paragraaf 2.2.3, "Bonuskaart" onder paragraaf 2.3.1, en onder het kopje "Persoonlijke Bonus" onder paragraaf 2.3.3.

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

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

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

Wanneer jij gebruik maakt van de functionaliteit waarmee je je eerdere aankopen kunt inzien, dan heeft de ander ook inzage in jouw eerdere aankopen.

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

Wanneer je je hebt aangemeld voor een Mijn ah.nl profiel, dan heeft de andere gebruiker, na het koppelen van profielen, inzage in jouw eerdere online aankopen (lees

meer over de dienst “Winkelaankopen inzien” in paragraaf 2.2.2). Wanneer je gebruik maakt van de functionaliteit waarmee je de aankopen in de AH winkels van de laatste drie maanden kunt inzien (in je dashboard onder de tegel "Winkelaankopen inzien"), dan heeft de andere gebruiker inzage in jouw eerdere aankopen in de AH winkels. Lees meer onder 2.2.3 "Online boodschappen doen via Appie en ah.nl" en onder paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart". De inzage in deze functionaliteiten door de andere gebruiker is, bij gekoppelde profielen, automatisch als jij deze functionaliteiten aan hebt staan.

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

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

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

Wij bewaren je koppeling in principe voor onbepaalde tijd. Als je niet wilt dat de andere gebruiker inzage heeft in jouw eerdere aankopen, dan kun je óf jullie profielen ontkoppelen, óf je Mijn ah.nl profiel sluiten. Wij zullen dan de inzage over en weer in eerdere aankopen per direct stopzetten. We zorgen ervoor dat de gegevens omtrent de koppeling binnen twee weken uit onze databases worden verwijderd. Lees meer over het doen van verzoeken om inzage, correctie en verwijdering in paragraaf 7 "Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering?".

### **Persoonlijke Bonus**

Wanneer jij en de andere gebruiker allebei zijn ingeschreven voor Persoonlijke Bonus, dan worden jullie gezamenlijke onderdelen van Persoonlijke Bonus gekoppeld.

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

Dit betekent dat persoonlijke aanbiedingen en bedankjes onder Persoonlijke Bonus zullen worden gebaseerd op aankoop- en websitebezoekgegevens en jouw profiel van zowel jou als degene met wie je je profiel hebt gekoppeld. Daarnaast kunnen de persoonlijke aanbiedingen, bedankjes en verjaardagsverrassingen worden opgehaald met zowel jouw Bonuskaart als de Bonuskaart van degene met wie je je profiel hebt gekoppeld. De onderdelen van Persoonlijke Bonus worden alleen gekoppeld voor zover jullie allebei het betreffende onderdeel aan hebben staan. Bijvoorbeeld, als jij het onderdeel "bedankjes" uit hebt staan, dan worden de bedankjes van degene met wie je je profiel hebt gekoppeld alleen gedaan op basis zijn of haar aankoop- en websitebezoekgegevens, en kan jij deze bedankjes niet met jouw Bonuskaart ophalen. Lees meer over Persoonlijke Bonus onder 2.3.3 "Persoonlijke Bonus". De koppeling van profielen heeft alleen effect voor de gegevens waarover analyses plaatsvinden. Jullie krijgen geen inzage over en weer in elkaars gegevens (tenzij jullie eerdere online aankopen en aankopen in de AH winkels hebben aangezet). Als je niet wilt dat de onderdelen van Persoonlijke Bonus worden gekoppeld dan kun je óf jullie profielen ontkoppelen, óf je afmelden voor (de betreffende onderdelen) van Persoonlijke Bonus.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

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

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

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

## 8. AH Community

**Wat houdt dit doel in?**

AH Community is een online platform waarop je in contact kunt komen met Albert Heijn en andere leden van de AH Community (community leden). Je kunt AH Community vinden via [community.ah.nl](http://community.ah.nl). Je kunt ons bijv. jouw mening geven over producten en diensten van Albert Heijn. Daarnaast kun je ook een onderwerp (topic) starten op de AH Community waarop Albert Heijn en community leden kunnen reageren. Je wordt lid van AH Community door in te loggen met je Facebook account. AH Community is niet gekoppeld aan je Mijn ah.nl profiel. Wel zijn jouw berichten en topics die je aanmaakt, zichtbaar op ah.nl. Door in te loggen met jouw Facebook account worden door Facebook de gegevens uit jouw openbare Facebook profiel aan Albert Heijn ter beschikking gesteld. In het privacybeleid van Facebook kun je meer lezen over het gebruik van jouw gegevens door Facebook en hoe je jouw instellingen binnen Facebook kunt beheren. Albert Heijn zal alleen jouw Facebook user ID, jouw profielfoto en jouw e-mailadres uit je (openbare) Facebook profiel gebruiken ten behoeve van de AH Community. Door in te loggen via Facebook, registreert Facebook onder meer dat jij lid bent van de AH Community. Facebook is zelf verantwoordelijk voor de gegevens die zij van jou verzamelen. Dit privacybeleid is daar niet op van toepassing. Om een goed beeld te krijgen van de wijze waarop je persoonsgegevens verwerkt worden, raden we jou dus aan niet alleen dit privacybeleid van Albert Heijn, maar ook het privacybeleid van Facebook goed door te lezen.

Gebruik van de AH Community is onderworpen aan de Huisregels. Naast dit privacybeleid is het dus ook van belang om de Huisregels goed door te nemen.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

Door via jouw Facebook account in te loggen op de AH Community gebruiken wij jouw Facebook user ID, jouw profielfoto en jouw e-mailadres uit je (openbare) Facebook profiel. Daarnaast vragen wij jou om een gebruikersnaam aan te maken, die zichtbaar is

op de AH Community wanneer je berichten post. Je hebt de mogelijkheid om de profielfoto en het e-mailadres uit jouw openbare Facebookprofiel te vervangen door een andere foto en/of e-mailadres binnen de AH Community. Je hebt daarnaast de mogelijkheid een handtekening in te stellen via je profiel instellingen. Dit is een stukje tekst (bijvoorbeeld een motto) dat onder jouw berichten wordt geplaatst.

Wanneer je berichten post of een topic aanmaakt op de AH Community, dan zijn die berichten zichtbaar voor iedereen die de AH Community bezoekt en ook voor iedereen die ah.nl bezoekt. Het is volgens de Huisregels niet toegestaan om persoonlijke informatie in je berichten op te nemen, maar als je dat toch doet dan worden die persoonsgegevens ook zichtbaar op de AH Community en alle bezoekers van ah.nl. Tenslotte verwerken we de informatie die te maken heeft met je activiteit op de AH Community, zoals de inhoud van je berichten en antwoorden op polls, hoe vaak en welke reacties je plaatst, welke community leden je volgt en je favorieten (dit zijn de topics die je volgt en waarvan je notificaties krijgt per e-mail). Aan de hand van jouw gedrag op de AH Community krijg je een tweetal kenmerken die zichtbaar zijn op de AH Community, namelijk jouw reputatie en je gebruikerstitel. Jouw reputatie is gebaseerd op het aantal likes dat je op jouw berichten hebt gekregen van andere community leden. De gebruikerstitel geeft aan hoe actief je bent op de AH Community. Via 'algemene instellingen' kun je instellen of jouw reputatie en gebruikerstitel zichtbaar zijn voor community leden.

Gebruikers kunnen onderling ook privéberichten naar elkaar sturen. Deze zijn niet zichtbaar voor de overige community leden en/of bezoekers van de AH Community en/of bezoekers van ah.nl.

Via het door jou opgegeven e-mailadres ontvang je notificaties van jouw gedrag op de AH Community, bijv. wanneer je je hebt geregistreerd op de AH Community of wanneer je een bericht of een reactie op een door jou geplaatst bericht hebt ontvangen. Via 'algemene instellingen' kun je bepaalde e-mail instellingen aanpassen.

Tot slot verwerken we persoonsgegevens om de Huisregels op de AH Community te handhaven. Albert Heijn kan jouw profiel blokkeren en jouw content verwijderen wanneer je de Huisregels overtreedt. Zo kunnen we bijvoorbeeld berichten verwijderen waarin andere gebruikers beledigd worden.

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

Wij bewaren jouw persoonsgegevens zolang je deelneemt aan de AH Community.

Wanneer je jouw profiel op de AH Community wilt opheffen, kun je dit zelf aanvragen bij een moderator via [ahcommunity@ahold.com](mailto:ahcommunity@ahold.com). Albert Heijn zal dan binnen 1 werkdag jouw profiel (Facebook user ID, jouw profielfoto, gebruikersnaam en jouw e-mailadres) onomkeerbaar verwijderen. Dit betekent dat je niet langer toegang hebt tot de AH Community.

De inhoud van jouw berichten blijft voor onbepaalde tijd zichtbaar op de AH Community en ah.nl. Je kunt jouw berichten tot maximaal één uur na plaatsing zelf aanpassen. Je kunt Albert Heijn verzoeken om jouw berichten op de AH Community te anonimiseren of verwijderen via [ahcommunity@ahold.com](mailto:ahcommunity@ahold.com). Geef in jouw verzoek aan om welk bericht of berichten het gaat en wat jouw gebruikersnaam is. Jouw verzoek verwerkt Albert Heijn binnen 1 werkdag. Zodra je ervoor kiest jouw profiel op te heffen blijft de inhoud van jouw berichten zichtbaar, maar deze worden binnen 1 werkdag automatisch ontdaan van jouw profielgegevens. Mocht je ook al jouw berichten willen laten verwijderen bij het opheffen van jouw profiel, geef dit dan aan in jouw email aan de moderators.

### Maken we gebruik van cookies op AH Community?

Lees voor meer informatie over het gebruik van cookies op AH Community paragraaf 4 van dit privacybeleid. Wanneer je inlogt via Facebook, zal Facebook ook cookies plaatsen. Meer informatie over de Facebook cookies vind je [hier](#).

## 2.3 Je Bonuskaart

Je kunt bij Albert Heijn een Bonuskaart ontvangen. Met je Bonuskaart kun je niet alleen je vertrouwde Bonuskorting ontvangen maar kun je je ook inschrijven voor extra Services (zoals de AH Sleutelservice) en verder de persoonlijke Bonus. Wij leggen je hieronder uit wat deze verschillende keuzes inhouden, en welke extra functionaliteiten we kunnen bieden als je meer informatie met ons deelt.



### 2.3.1 Bonuskaart

Met een AH Bonuskaart kun je profiteren van de landelijke Bonusaanbiedingen. Je kunt een Bonuskaart verkrijgen aan de servicebalie van iedere winkel van Albert Heijn. Wanneer je een



Bonuskaart ontvangt, kun je deze direct gebruiken en ontvang je direct de landelijke Bonuskorting aan de kassa. Een AH Bonuskaart die je direct in gebruik neemt, is niet herleidbaar tot jou, tenzij je je AH Bonuskaart persoonlijk hebt gemaakt door 'm te activeren of je online hebt ingeschreven voor functionaliteiten of extra Services zoals online bestellen of de AH Sleutelservice).

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

Let op: als je in verband met een vraag of klacht contact opneemt met onze klantenservice én je AH Bonuskaartnummer en contactgegevens opgeeft, dan beschikt Albert Heijn dan ook over je contactgegevens. Deze persoonsgegevens worden door ons in dit geval alleen voor het afhandelen van je vraag of klacht gebruikt en zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich met de afhandeling daarvan bezighouden. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor in ander verband specifiek hebt ingeschreven).

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

## **1. om je Bonuskortingen te kunnen verstrekken**

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

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

### **Bonuskorting bij online bestellen**

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

Indien jij in je Mijn ah.nl profiel het nummer van je Bonuskaart opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) diensten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.nl profiel onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

Let op: Indien je je Bonuskaartnummer opgeeft bij je aanmelding voor een Mijn ah,bl profiel, wordt je Bonuskaartnummer gekoppeld aan je naam en adresgegevens. Je naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je bestelling en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je bestelling. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor specifiek hebt ingeschreven). Lees meer over welke gegevens we verwerken als je online boodschappen bestelt onder het kopje "Online boodschappen doen via Appie en ah.nl" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

#### **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 onder het kopje "Voor het op anonieme basis onderzoek doen naar etc." in paragraaf 2.3.1 "Bonuskaart". De Bonuskaartnummers en de offline aankoopgegevens behorend bij Bonuskaarten die niet zijn geactiveerd voor Persoonlijke Bonus, worden niet gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties.

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

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

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

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

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

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

bijvoorbeeld de UDID van Apple of een IMSI of IMEI nummer). Wanneer je niet langer gebruik wenst te maken van deze dienst, kun je de app AH Zelfscannen van je mobiele telefoon verwijderen en wordt ook deze unieke code verwijderd.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

onderzoeksresultaten worden uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden.

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

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

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

Wij bewaren je aankoopgegevens 27 maanden. Hierna worden deze onomkeerbaar versleuteld en kunnen we je aankoopgegevens niet meer herleiden tot je Bonuskaartnummer en eventueel andere bij ons geregistreerde gegevens.

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

- Als je gebruik maakt van online bestellen op de AH Website of Appie verwerken we bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van AH Website en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".
- Als je je aanmeldt voor een Mijn ah.nl profiel verwerken we onder meer je inloggegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn";
- Als je online een bestelling plaatst verwerken we onder meer je contactgegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Online boodschappen doen via Appie of Ah.nl" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn";

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

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

- ook Bonuskorting te ontvangen op producten die je online bestelt. Ter verificatie van de Bonuskaart wordt gecheckt of het Bonuskaartnummer bekend is in ons systeem. Wij bewaren je Bonuskaartnummer zodat je deze niet bij een volgend bezoek opnieuw hoeft op te geven.
- gebruik te maken van de functionaliteit 'Eerder gekocht' waarmee je ook je aankopen in de AH winkels van de laatste drie maanden kunt inzien (in je dashboard onder de tegel "Winkelaankopen inzien"). Let op: op de AH Website en in Appie worden onder de knop "Eerder gekocht" respectievelijk "Mijn Aankopen" ook automatisch je online bestellingen van de laatste drie maanden getoond. Je kunt je aankoopgegevens sorteren op "laatst of vaakst" gekocht. Hierdoor kun je gemakkelijk boodschappenlijstjes samenstellen en nieuwe bestellingen plaatsen. Je kunt onder de knop "Bonus" zien welke van je favoriete producten in de

Bonusaanbieding zijn. We zullen dan de Bonusaanbiedingen van producten die je vaak koopt als eerste weergeven.

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

Let op: Indien je je Bonuskaartnummer opgeeft bij je aanmelding voor een Mijn ah.nl profiel, wordt je Bonuskaartnummer gekoppeld aan je naam en adresgegevens. Je naam en adresgegevens worden echter uitsluitend gebruikt voor het afhandelen van je bestelling en zijn daartoe alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn voor zover noodzakelijk voor de afhandeling van je bestelling. Deze gegevens worden dus niet gebruikt voor het doen van aanbiedingen (tenzij je je daarvoor specifiek hebt ingeschreven). Lees meer over welke gegevens we verwerken als je online boodschappen bestelt onder het kopje "Online boodschappen doen via Appie en ah.nl" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

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

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

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

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

### **2.3.2 Extra Services bij je Bonuskaart**

- Voor sommige extra Services heb je een Bonuskaart nodig. In het kader van de Bonuskaart verwerken wij bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Bonuskaart" onder paragraaf 2.3 "Ons Bonuskaartprogramma".
- Het koppelen van extra Services aan je Bonuskaart doe je via de AH Website of Appie. Wanneer je de AH Website bezoekt of de AH Apps gebruikt, verwerken we bepaalde technische gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van AH Website en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

- Als je Services wilt koppelen aan je geactiveerde Bonuskaart heb je een Mijn ah.nl profiel nodig. Voor het Mijn ah.nl profiel verwerken we onder meer je inloggegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn";

Albert Heijn biedt je de mogelijkheid om aan je Bonuskaart extra Services toe te voegen zoals het koppelen van AirMiles aan je Bonuskaart. 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 AirMiles betreft dit bijvoorbeeld je AirMiles-kaartnummer. Als je je inschrijft voor het koppelen van AirMiles aan je Bonuskaart wordt je AirMiles-kaartnummer opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) diensten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Zo kun je ervoor kiezen om dan inzicht te krijgen in je eerdere aankopen in de Albert Heijn winkels zodat je gemakkelijker een boodschappenlijstje kunt samenstellen, eerder gekochte producten kan opzoeken en zien welke van je laatst of vaakst gekochte producten in de Bonusaanbieding zijn.

### **1. AH Sleutelservice**

Wanneer je de AH Sleutelservice toevoegt aan je Bonuskaart kan Albert Heijn gevonden sleutelbossen en/of andere eigendommen aan je retourneren.

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

Indien je online de AH Sleutelservice toevoegt aan je Bonuskaart zorgt Albert Heijn ervoor dat wanneer iemand een door jou verloren sleutelbos (met Bonuskaart sleutelhanger) bij ons aflevert, deze aan je wordt geretourneerd. Inschrijven kan online via je Mijn ah.nl profiel. Hiervoor verwerkt Albert Heijn je naam, (e-mail)adres en woonplaatsgegevens om contact met je op te kunnen nemen en/of de sleutels op te kunnen sturen.

Indien jij bij je inschrijving voor de AH Sleutelservice je Bonuskaartnummer opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.nl profiel onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

Let op: voor de Bonuskaart geldt dat indien je je inschrijft voor de AH Sleutelservice en je Bonuskaartnummer opgeeft, Albert Heijn dan tevens de beschikking krijgt over je naam en adresgegevens. Je naam en adresgegevens die je opgeeft ten behoeve van de AH Sleutelservice worden door ons echter uitsluitend gebruikt voor het leveren van de AH Sleutelservice en zijn dus alleen toegankelijk voor degenen binnen Albert Heijn die zich bezig houden met het leveren van de AH Sleutelservice.

Als je je Bonuskaart als sleutelhanger aan je sleutelbos bevestigt zonder je in te hebben geschreven voor de AH Sleutelservice kunnen wij je je verloren sleutelbos niet teruggeven. In dat geval sturen we de sleutels door naar de politie Zaandam.

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

Wij verwerken hiervoor je Bonuskaartnummer en de gegevens die je aan ons hebt opgegeven bij de inschrijving voor de AH Sleutelservice zoals je naam, geslacht, adres, woonplaats en telefoonnummer (optioneel).

### **Afmelden AH Sleutelservice**

Je kunt er op elk moment voor kiezen om je af te melden voor de AH Sleutelservice. Dit kan je doen door in te loggen op je Mijn ah.nl profiel. Wij zullen dan je gegevens zoals je naam, adres- en woonplaats die je bij je aanmelding voor de betreffende extra Service hebt opgegeven verwijderen (tenzij die nog noodzakelijk zijn voor een ander extra Service waar je nog voor bent aangemeld).

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

Voor dit doel bewaren wij je contactgegevens zolang je de AH Sleutelservice hebt gekoppeld aan je Bonuskaart (of zolang die nog noodzakelijk zijn voor een andere Service waar je nog voor bent aangemeld).

## **2.3.3 Het persoonlijke van een geactiveerde Bonuskaart**

- Als je ervoor kiest om je in te schrijven voor Persoonlijke Bonus door je Bonuskaart te activeren, heb je een AH Bonuskaart nodig. Hiervoor verwerken we bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Bonuskaart" onder paragraaf 2.3 "Je geactiveerde Bonuskaart".
- Je AH Bonuskaart activeren doe je via de AH Website of Appie. In dat verband verwerken we ook bepaalde gegevens van je. Lees meer hierover onder het kopje "Gebruik van AH Website en AH Apps (algemeen) onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".
- Als je je aanmeldt voor Persoonlijke Bonus, heb je een Mijn ah.nl profiel nodig. Voor het Mijn ah.nl profiel verwerken we onder meer je inloggegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn";
- Onderdeel van Persoonlijke Bonus is de AH Sleutelservice. Wij verwerken je contactgegevens ook voor dat doel. Lees meer hierover onder het kopje "AH Sleutelservice" onder paragraaf 2.3 "Ons Bonuskaartprogramma".

Je kunt er ook voor kiezen om naast de vertrouwde landelijke Bonusaanbiedingen nóg meer voordeel te ontvangen. Dat doe je door je Bonuskaart te "activeren". Als je je inschrijft voor Persoonlijke Bonus door je Bonuskaart te activeren, ontvang je Persoonlijke Bonusaanbiedingen, bedankjes, acties en informatie die nog relevanter voor jou zijn omdat ze goed aansluiten bij je boodschappenlijstje. 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 producten die je eerder

hebt gekocht bij Albert Heijn, of op basis van jouw profiel of voorkeuren. Wij geven hiervoor geen gegevens over jou door aan onze partners.

- bijzondere voordeeltjes en bedankjes zoals korting op bezorgkosten bij online bestellen, uitnodigingen voor wijnproeverijen, toegang tot sample producten, deelname aan speciaal voor jou geselecteerde winacties, of Air Miles Bonus Deals in je favoriete AH winkel en recepten voor of informatie over producten die je vaak koopt.
- extra spaar- of inwisselmogelijkheden op basis van je Air Mileskaart (als je ervoor kiest je Air Mileskaart te koppelen).
- een verrassing rond je verjaardag.
- verder word je ook geattendeerd indien producten die je vaak koopt in de landelijke Bonusaanbieding zijn.

Als je je inschrijft voor Persoonlijke Bonus maak je automatisch gebruik van extra Services, zoals de AH Sleutelservice. Je kunt er daarnaast voor kiezen je geactiveerde Bonuskaart ook voor andere diensten aan te melden, zoals het analyseren van voedingswaarden van producten onder Eerder Gekocht.

Wanneer je je inschrijft voor Persoonlijke Bonus door je Bonuskaart te activeren, vragen wij je om aanvullende persoonlijke gegevens zoals je naam, geslacht, adres en woonplaats. Deze gegevens zijn nodig voor het leveren van de diverse voordelen van Persoonlijke Bonus.

Voor het doen van de Persoonlijke Bonusaanbiedingen analyseren we de gegevens die we over jou hebben, zoals welke producten je vaak bij ons koopt, wat je op onze website bekijkt en vergelijken dit met dat van andere klanten. Indien je je inschrijft voor Persoonlijke Bonus door je Bonuskaart te activeren, gaan we vanaf dat moment Persoonlijke Bonusaanbiedingen doen. Op het moment van activering analyseren we daarvoor je aankoop- 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- en websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. Op basis hiervan sturen we je persoonlijke mailings. De persoonlijke mailings versturen we gemiddeld 2x per week per e-mail en soms per post. Ook worden persoonlijke aanbiedingen getoond op de AH Website en in Appie.

Voor het deelnemen aan Persoonlijke Bonus hebben we je toestemming nodig. Door online je Bonuskaart te activeren en je persoonsgegevens in te vullen, stem je in met deelname aan Persoonlijke Bonus.

### **Afmelden voor Persoonlijke Bonus**

Je kunt je deelname aan Persoonlijke Bonus op elk moment stopzetten door je op [www.ah.nl/mijn](http://www.ah.nl/mijn) af te melden voor Persoonlijke Bonus. Wij zullen dan alle gegevens die je bij je inschrijving voor Persoonlijke Bonus hebt opgegeven, verwijderen en deze gegevens niet meer



analyseren, tenzij we deze gegevens nog nodig hebben voor het leveren van een extra Service waar je nog voor bent aangemeld.

### **Je instellingen**

Je kunt je inschrijving voor Persoonlijke Bonus op onderdelen aanpassen aan je voorkeuren op ah.nl/mijn. Zo kun je aangeven geen Persoonlijke Bonusaanbiedingen of bedankjes te willen ontvangen en je afmelden voor de AH Sleutelservice. Je kunt daar verder je Bonuskaart koppelen aan je Air Mileskaart (of dit ongedaan maken), en je aan- of afmelden voor het ontvangen van een verjaardagsverrassing en de AH nieuwsbrieven met de algemene Bonusaanbiedingen. Lees meer hierover onder het kopje "5. Elektronische Nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen" in paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

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

Wanneer je je inschrijft voor Persoonlijke Bonus door je Bonuskaart online te activeren, verwerken wij je gegevens voor de volgende doelen:

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

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

Indien je je inschrijft voor Persoonlijke Bonus, kunnen wij de online aankopen en de aankopen die je hebt gedaan in onze AH winkels, je websitebezoekgegevens en de gegevens en instellingen die je hebt opgegeven toen je je inschreef voor Persoonlijke Bonus (laten) analyseren om je additionele specifiek op jouw voorkeuren afgestemde mailings te sturen met (Persoonlijke Bonus-)aanbiedingen, bedankjes, acties en relevante informatie en de website verder voor jou te personaliseren. Dit kunnen bijvoorbeeld extra Bonuskortingen of Air Miles aanbiedingen zijn op producten die je vaak koopt of op producten waarvan we verwachten dat die je aan zullen spreken op basis van producten die je vaak bij ons koopt, wat je op onze website bekijkt en aankopen van andere klanten die vergelijkbare producten hebben gekocht. Als we zien dat je vaak online producten bestelt, kunnen we bijvoorbeeld ook korting geven op de bezorgkosten. De persoonlijke aanbiedingen versturen we gemiddeld 2x per week per e-mail en soms per post. Ook worden persoonlijke aanbiedingen getoond via de AH Website en in je AH Apps. Vervolgens kun je in onze AH winkels, bij online bestellen op de AH Website of de AH Fotoservice met gebruik van je Bonuskaart of een speciale code de persoonlijke aanbiedingen verzilveren. Lees meer over deze analyses en de het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties onder het kopje "AH Website en AH Apps (algemeen)" in paragraaf 2.2.1.

Ook kunnen we je een verrassing sturen rond je verjaardag. Om ervoor te zorgen dat wij een verrassing kiezen die specifiek aansluit bij jouw voorkeuren, kunnen wij je online aankopen en de aankopen die je hebt gedaan in onze AH winkels, en je websitebezoekgegevens analyseren.

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

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

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

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

Indien jij bij je Mijn ah.nl profiel of inschrijving voor Persoonlijke Bonus je Bonuskaartnummer opgeeft, wordt dit nummer opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Je kunt zelf bepalen voor welke (online) diensten van Albert Heijn je je Bonuskaartnummer nog meer wilt laten doorvoeren. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.nl profiel onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

We zullen je ook herkennen bij jouw bezoek aan de AH Website als je op een link klikt in de mail met persoonlijke aanbiedingen. We kunnen de AH Website dan ook voor jou personaliseren op basis van jouw gegevens in Persoonlijke Bonus, ook als je niet bent ingelogd in je Mijn ah.nl account. Lees meer hierover in paragraaf 2.2.1.

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

Vanaf ingebruikname van je nieuwe Bonuskaart verzamelen we je aankoopgegevens en je websitebezoekgegevens. Deze gebruiken we uitsluitend voor het maken van geaggregeerde trendanalyses. Indien je je Bonuskaart activeert, kunnen we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Daarvoor analyseren we je aankoop- en websitebezoekgegevens over de laatste 3 maanden vóór activering. Dit kan een kortere periode zijn als je je Bonuskaart net in gebruik hebt genomen, omdat we van de periode voor ingebruikname dan geen aankoop- en websitebezoekgegevens hebben.

Uiteindelijk analyseren we je aankoop- en websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. Hierna worden deze gegevens onomkeerbaar versleuteld en

kunnen we je aankoop- en websitebezoekgegevens niet meer herleiden tot je Bonuskaartnummer en je naam, adres en woonplaatsgegevens.

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

## **2. binnen Persoonlijke Bonus kun je ervoor kiezen om je Air Mileskaartnummer te koppelen aan je Bonuskaart zodat je gemakkelijker Air Miles kunt sparen en extra spaar- en inwisselmogelijkheden krijgt**

Als je Air Miles bij Albert Heijn spaart of inwisselt, verwerken wij je gegevens (optioneel) ook nog als je bijvoorbeeld een vraag stelt aan onze klantenservice over je Air Milesaldo. Lees meer hierover onder het kopje "Air Miles sparen" onder paragraaf 2.1 "Winkelen bij Albert Heijn".

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

Binnen Persoonlijke Bonus kun je ervoor kiezen om je Air Mileskaartnummer te koppelen aan je Bonuskaart. Door deze koppeling kun je tevens Air Miles sparen en inwisselen met je Bonuskaart. Verder kom je in aanmerking voor extra spaar – en inwisselmogelijkheden. Je Air Mileskaartnummer wordt opgeslagen binnen je Mijn ah.nl profiel. Je kunt er vervolgens zelf voor kiezen of je tevens Air Miles wilt gaan sparen als je online boodschappen doet. Lees meer over welke gegevens we verwerken voor je Mijn ah.nl profiel onder het kopje "Je Mijn ah.nl profiel" onder paragraaf 2.2 "Websites en apps van Albert Heijn".

Wij registreren je Air Mileskaartnummer en de Air Miles bij die je hebt gespaard en ingewisseld bij Albert Heijn en geven deze gegevens door aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. (LMN), dat verantwoordelijk is voor de verwerking van de Air Miles. In bijzondere gevallen kunnen wij je gegevens ook voor andere doelen verwerken. Lees meer hierover onder het kopje "Air Miles sparen" onder paragraaf 2.1 "Winkelen bij Albert Heijn".

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

Wanneer je je Air Mileskaartnummer hebt gekoppeld aan je geactiveerde Bonuskaart, dan verwerkt Albert Heijn je Air Mileskaartnummer, de Air Miles die je hebt gespaard bij Albert Heijn, de Air Miles die je hebt ingewisseld bij Albert Heijn en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde Air Miles hebben doorgegeven aan LMN. In bijzondere gevallen kunnen wij ook over je naam en/of adresgegevens beschikken. Lees meer hierover onder het kopje "Air Miles sparen" onder paragraaf 2.1 "Winkelen bij Albert Heijn". Voor het selecteren van de extra spaar- en inwisselmogelijkheden analyseren we je aankoop- en websitebezoekgegevens. Lees meer hierover onder het kopje "Om op basis van jouw gegevens, instellingen en aankopen specifiek op jou afgestemde (Bonus)aanbiedingen etc" onder paragraaf 2.3.3 "Persoonlijke Bonus".

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

Wij bewaren je Air Miles gegevens voor dit doel totdat je besluit je koppeling met je geactiveerde Bonuskaart ongedaan te maken in je Mijn ah.nl profiel of je daar afmeldt voor Persoonlijke Bonus. Je Air Miles gegevens zelf blijven onbeperkt bewaard. Lees meer hierover onder het kopje "Air Miles sparen" onder paragraaf 2.1 "Winkelen bij Albert Heijn".

**3. Binnen Persoonlijke Bonus kun je ervoor kiezen om Albert Heijn een voorzet te laten doen voor je boodschappenlijst.****Wat houdt dit doel in?**

Albert Heijn wil je helpen zo snel en gemakkelijk mogelijk boodschappen te doen, en kan daarom op de Website, per e-mail, en in Appie een voorzet doen voor je boodschappenlijst(en). Zo vergeet je ook minder snel een product. Albert Heijn analyseert hiervoor jouw eerdere aankopen (zoals wat je kocht, wanneer je dat kocht, waar je dat kocht hebt en van welke aanbiedingen je gebruik hebt gemaakt) en doet een suggestie voor de producten die je waarschijnlijk (weer) wilt kopen. De voorzet voor je boodschappenlijst wordt na de analyse eerst aan je getoond. Je kunt er daarna zelf voor kiezen om deze ook echt op je boodschappenlijst te zetten. Ook als je nog niet zo vaak boodschappen hebt gedaan bij Albert Heijn, kunnen we een aantal veel verkochte producten aan je voorstellen. We kijken namelijk ook naar boodschappenlijstjes van klanten die in vergelijkbare producten geïnteresseerd zijn en gebruiken segmenten, diverse statistische methoden, en modellen om jouw voorkeuren beter in te kunnen schatten. Dit helpt ons ook om jou producten aan te raden waarvan wij denken dat ze interessant voor jou zijn.

Albert Heijn laat je pas een voorstel voor jouw boodschappenlijst zien op basis van jouw aankoopgegevens nadat jij deze dienst hebt aangezet.

**Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**

We gebruiken jouw bonuskaartnummer, voorkeuren vastgelegd in je Ah.nl-profiel, gegevens over je surf-, zoek-, en koopgedrag, gebruik van Appie, en hoe je omgaat met andere berichten of communicatie van Albert Heijn. Ook leggen we vast dat jij deze dienst hebt aangezet.

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

Indien je je Bonuskaart aanmeldt voor deze dienst, laten wij je een voorstel voor je boodschappenlijst zien op basis van de gegevens die we van je hebben, tot maximaal 27 maanden terug. Dit kan een kortere periode zijn als je je Bonuskaart recenter hebt geactiveerd, omdat we van de periode langer dan 3 maanden voor activatie geen aankoopgegevens hebben. De resultaten van de analyses bewaren we totdat je je voor deze dienst afmeldt, of totdat je je uitschrijft voor Persoonlijke Bonus.

#### **4. Binnen Persoonlijke Bonus kun je ervoor kiezen om je aankopen te analyseren op verschillende voedingswaarden.**

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

Je kunt binnen Persoonlijke Bonus ervoor kiezen om je aankopen te analyseren om te bekijken hoeveel vezels, eiwitten, suiker, vet, of zout de producten bevatten die jij eerder hebt gekocht bij Albert Heijn. Als je deze dienst aanzet, geven we je op verschillende pagina's informatie over deze verschillende voedingswaarden en tonen we jouw eerder gekochte producten gesorteerd van hoog naar laag voor de verschillende voedingswaarden. Je kunt voor ieder product ook bekijken hoe andere soortgelijke producten scoren op een voedingswaarde. Albert Heijn maakt het in de toekomst ook mogelijk de voedingswaardes van jouw boodschappen te vergelijken met de referentie inname die zijn opgesteld door het Voedingscentrum.

Albert Heijn gebruikt jouw aankoopgegevens pas voor deze dienst nadat jij deze dienst hebt aangezet.

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

We gebruiken jouw bonuskaartnummer, de gegevens over jouw eerdere aankopen, en leggen vast dat jij deze dienst hebt aangezet.

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

Indien je je Bonuskaart aanmeldt voor deze dienst, analyseren we vanaf dat moment je aankoopgegevens die we van je hebben, tot maximaal 27 maanden terug. Dit kan een kortere periode zijn als je je Bonuskaart recenter hebt geactiveerd, omdat we van de periode langer dan 3 maanden voor activatie geen aankoopgegevens hebben. De resultaten van de analyses bewaren we totdat je je voor deze dienst afmeldt, of totdat je je uitschrijft voor Persoonlijke Bonus.

### **3 Als je communiceert via social media**

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

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

#### **Social media pagina's**

Wij zijn maar ook jijzelf kan actief zijn op verschillende social media platforms, zoals Twitter, Youtube, Facebook en WhatsApp. Wanneer je met ons communiceert via social media

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

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

## 4 Maken wij gebruik van cookies?

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

## 5 Welke derden hebben toegang tot je gegevens?

Albert Heijn schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening en andere bedrijfsactiviteiten derden in (zoals drukkerijen en e-mail en postverwerkers). Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfsactiviteiten je gegevens verwerken, doen zij dit in de hoedanigheid van bewerker 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.

Albert Heijn schakelt ook derden zoals Google en DoubleClick in voor het analyseren van de gegevens over jouw websitegebruik en voor het uitvoeren van haar het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. We delen jouw persoonsgegevens met de leverancier van het beltegoed, gift card, of ticket voor een evenement gekocht op Lekker Weg Lekker Thuis om je te kunnen helpen met vragen aan de klantenservice. Deze leveranciers heten Touch Incentive Marketing B.V., Lekkerland Nederland B.V., en Blackhawk Networks Limited. Voor het maken van afspraken met adverteerders kan Albert Heijn jouw gegevens ook delen met haar zustervenootschap Ahold European Sourcing

B.V. Deze gegevens worden niet aan de adverteerders zelf verstrekt. Uitsluitend indien Albert Heijn hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties. Je persoonsgegevens kunnen in dit kader ook worden doorgegeven naar ontvangers in landen buiten de Europese Economische Ruimte. Albert Heijn zal in dergelijke gevallen passende maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig zijn om te waarborgen dat je gegevens zo goed mogelijk worden beschermd.

## 6 Hoe beveiligen wij je gegevens?

Albert Heijn gaat uiterst zorgvuldig om met je persoonsgegevens. Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens de geldende standaarden voor informatiebeveiliging, zoals Control Objectives for Information and related Technology (CobiT) en de Standard of Good Practice for Information Security (ISF, 2011).

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

Je kunt op elk moment inzage vragen in de gegevens die Albert Heijn over je verzamelt en deze laten corrigeren of verwijderen door een verzoek op te sturen naar:

Albert Heijn afdeling Bonuskaart Antwoordnummer 250 1500 VC Zaandam

Als je je hebt ingeschreven voor Persoonlijke Bonus of als je je hebt aangemeld voor een Mijn ah.nl profiel of de AH Sleutelservice dan vraagt Albert Heijn je om een kopie van je rijbewijs, identiteitskaart, of paspoort mee te sturen bij je verzoek.

Als je een gewone Bonuskaart hebt zonder deel te nemen aan Persoonlijke Bonus, kunnen we je niet identificeren en kunnen we je dan ook geen inzage verlenen. Dit kan wel als Albert Heijn over aanvullende identificerende gegevens van je beschikt, bijvoorbeeld als je een Mijn ah.nl profiel hebt. In dat geval zullen we je vragen om bepaalde bij ons bekende gegevens te verstrekken (bijvoorbeeld je Mijn ah.nl inlognaam), zodat wij kunnen controleren of jij inderdaad degene bent aan wie de Bonuskaart of de gegevens toebehoren.

Via je Mijn ah.nl profiel ([ah.nl/mijn](http://ah.nl/mijn)) kun je je persoonsgegevens inzien of wijzigen. Ook kun je daar aangeven dat je geen e-mail meer wenst te ontvangen met informatie over producten en/of aanbiedingen.

Als je geen e-mail meer wenst te ontvangen met informatie over producten en/of (persoonlijke) aanbiedingen, dan kun je dat ook aangeven door een verzoek op te sturen naar het hierboven genoemde postadres of door contact op te nemen met de Albert Heijn Klantenservice via [ah.nl/klantenservice](http://ah.nl/klantenservice) of door te bellen naar 0800-0305. De Albert Heijn Klantenservice kan je dan helpen als je je Mijn ah.nl profiel aanpast ([ah.nl/mijn](http://ah.nl/mijn)).

Je kunt via onze klantenservice inzage vragen in de gegevens die Albert Heijn over je verzamelt via de AH Community. Op [ah.nl/klantenservice](https://ah.nl/klantenservice) staat hoe je contact kunt opnemen met klantenservice.

Indien je vragen of klachten hebt of indien je wilt reageren op dit privacybeleid, dan kun je tijdens werkdagen contact opnemen met de afdeling Albert Heijn Klantenservice via [ah.nl/klantenservice](https://ah.nl/klantenservice) of door te bellen naar 0800-0305.