

Privacybeleid van Etos B.V.

Dit is het privacybeleid van Etos B.V. ("**Etos**"). Dit privacybeleid informeert over de gegevens die we verwerken van de gebruikers en klanten van onze Etos winkels, website, webwinkel, app en andere diensten.

Wij vinden het belangrijk ervoor te zorgen dat onze dienstverlening transparant, persoonlijk en betrouwbaar is. Wij zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op je persoonlijke wensen en behoeften. Hiervoor hebben wij soms ook gegevens over jou nodig. Etos 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. Wij zullen je altijd op de hoogte brengen van belangrijke wijzigingen. Het meest actuele privacybeleid vind je altijd op www.etos.nl. Etos raadt je aan dit privacybeleid geregeld te raadplegen, zodat je ook van deze kleine wijzigingen op de hoogte bent. In het privacybeleid wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

Dit privacybeleid is voor het laatst gewijzigd op 1 februari 2025 op de volgende belangrijke punten:

- **Opschoning.** Om je goed te informeren hebben we het privacybeleid duidelijker en overzichtelijker gemaakt, zodat jij uiteindelijk beter wordt geïnformeerd en makkelijker de informatie kan vinden die je zoekt.
- **Zelfscannen.** In de meeste Etos winkels heb je de mogelijkheid om zelf af te rekenen bij de zelfscankassa's. Je kan daar zelf jouw producten scannen en meteen afrekenen. Meer informatie hierover is toegevoegd in [paragraaf 2.1.5](#).
- **Misbruik en fraude.** We kunnen periodieke en steekproefsgewijze controles uitvoeren op transacties, orders en (service)klachten ter voorkoming van misbruik of fraude. [Paragraaf 2.1.9](#) geeft meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens voor dit doel.
- **Gegevens over je gezondheid.** Wij analyseren al onze aankoop- en websitegegevens om de verkoop in de gaten te houden en onze services te verbeteren. De aankoop van sommige producten zijn gevoeliger dan anderen. Deze producten zeggen mogelijk iets over je gezondheid. In [paragraaf 2.2.4.2](#) beschrijven we wanneer we deze gegevens verwerken en hoe we hier extra zorgvuldig mee omgaan.
- **Nieuwsbrieven en voorkeuren.** Met een Etos account kan je kiezen voor het ontvangen van verschillende nieuwsbrieven, aanbiedingen en andere communicatie. De keuzes zijn aangepast zodat we beter aansluiten bij de diensten die we je willen aanbieden. Meer informatie vind je in [paragraaf 2.2.4](#).

Wanneer is dit privacybeleid van toepassing?

Dit privacybeleid is van toepassing op alle gegevens die Etos verzamelt en verwerkt van gebruikers en klanten van de Nederlandse Etos winkels, website, webwinkel en andere diensten, waaronder de Etos app. Op de Etos website tref je een aantal links aan naar websites van derden, zoals van onze leveranciers. Hoewel deze websites met zorg zijn geselecteerd, zijn wij niet verantwoordelijk voor verwerking van je persoonsgegevens via deze websites. Dit privacybeleid is niet van toepassing op het gebruik van dergelijke websites.

Wie is verantwoordelijk voor je gegevens?

Etos B.V., gevestigd aan de Provincialeweg 11, 1506 MA te Zaandam, is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens zoals beschreven in dit privacybeleid. Je kunt contact opnemen met Etos via de [Etos Klantenservice](#). Je kunt ook bellen naar 088-6594245.

Inhoudsopgave

1. Uitleg opbouw van dit Privacybeleid	3
2. Welke gegevens verwerken wij en hoe komen we eraan?	3
2.1 Winkelen bij Etos	3
2.1.1 Een vraag stellen of een klacht indienen	3
2.1.2 Deelnemen aan een speciale actie	4
2.1.3 Air Miles sparen en inwisselen	4
2.1.4 Camerabeveiliging	5
2.1.5 Zelfscannen	5
2.1.6 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties	5
2.1.7 Mening van klanten	5
2.1.8 Deelnemen aan een klantenpanel	6
2.1.9 Misbruik en fraude	6
2.1.10 Analyse en reclame	6
2.1.11 Pilot floorplan Etos Muiden	7
2.2 Online diensten van Etos	7
2.2.1 Websites en apps van Etos	7
2.2.1.1 Cookies en online aankopen	7
2.2.1.2 Caching in de Etos app	9
2.2.2 Bestellen via de Etos website of app	9
2.2.2.1 Bestellen als gast (zonder inlog)	9
2.2.2.2 Bestellen met je Etos account	9
2.2.2.3 Om een creditcheck te doen wanneer je online bestellingen wilt afrekenen op rekening	10
2.2.2.4 Aankoop online digitale cadeaukaart	10
2.2.3 Online Etos aankopen doen via AH.nl en via bol.com	11
2.2.4 Je Mijn Etos account	11
2.2.4.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak	11
2.2.4.2 Gegevens over je gezondheid	12
2.2.4.3 Persoonlijke diensten, marketing en aanbevelingen	12
2.2.4.4 Elektronische nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen	13
2.2.4.5 Zwangerschapsprogramma	14
2.2.4.6 Babyprogramma	14
2.2.4.7 Etos adviestools	14
2.2.4.8 Eerder gekocht	15
2.2.4.9 Air Mileskaart koppelen	15
2.2.4.10 Afmelden	16
2.2.4.11 Verwijderen van inactieve accounts	16
2.2.5 Onderzoek naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten	16
2.3 Doorgifte van gegevens	17

2.4 Beveiliging van gegevens.....	17
2.5 Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering	18

1. Uitleg opbouw van dit Privacybeleid

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

Winkelen bij Etos

Bij Etos kun je boodschappen doen zonder je persoonsgegevens achter te laten. We zullen echter wel wat gegevens moeten verwerken om onze algemene diensten te kunnen leveren, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen of klachten, voor de camerabeveiliging in de winkels of jouw deelname aan een speciale actie. Meer hierover wordt vanaf [paragraaf 2.1](#) toegelicht.

Gebruiken van Etos online diensten

Wanneer je de websites van Etos bezoekt of de app gebruikt, verwerken wij een aantal gegevens van je. Vanaf [paragraaf 2.2](#) leggen we uit welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoelang we je gegevens daarvoor bewaren.

Informatie over Mijn Etos

Voor aanvullende diensten kan je een Mijn Etos account afsluiten, bijvoorbeeld voor het bekijken van eerder gekochte producten en speciale aanbiedingen. Vanaf [paragraaf 2.2.4](#) leggen we uit welke gegevens we daarvoor verwerken, voor welke doeleinden we dat doen en hoelang we je gegevens daarvoor bewaren.

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

2.1 Winkelen bij Etos

Om te kunnen winkelen in een Etos winkel heb je geen Etos klantkaart nodig en is het niet nodig dat je deelneemt aan Mijn Etos. In sommige gevallen kan het zijn dat Etos wel persoonsgegevens van je verwerkt, bijvoorbeeld voor het beantwoorden van vragen of klachten, voor de camerabeveiliging in de winkels of jouw deelname aan een speciale actie.

Als je jonger bent dan 16 jaar

Als je jonger bent dan 16 jaar, mag je slechts persoonsgegevens aan Etos 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.

2.1.1 Een vraag stellen of een klacht indienen

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om je vraag of klacht te kunnen registreren, noteren we deze in onze klantenservice-databank samen met de contactgegevens waarmee je ons hebt benaderd, zoals jouw telefoonnummer, e-mailadres of social media-account. We kunnen je ook vragen om je contactgegevens zoals je naam, adres, woonplaats, geslacht, telefoonnummer en/of e-mailadres. Als je een vraag of klacht hebt over je Etos klantkaart of het Mijn Etos programma dan kunnen we ook je Etos kaartnummer vragen. Lees meer hierover in [paragraaf 2.3](#).

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.

2.1.2 Deelnemen aan een speciale actie

Etos biedt regelmatig speciale acties aan waar je aan kunt deelnemen, zoals spaaracties, prijsvragen of promotionele kansspelen. Jouw deelname is altijd volledig vrijwillig. In sommige gevallen zullen wij je vragen een registratieformulier in te vullen om mee te kunnen doen.

Als we de actie organiseren in samenwerking met een ander bedrijf, ontvangen deze bedrijven mogelijk ook jouw gegevens, maar alleen als dit is aangegeven in de voorwaarden van de actie.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wanneer je deelneemt aan een speciale actie dan verwerkt Etos de door jou opgegeven contactgegevens zoals je naam, leeftijd, adres, woonplaats en/of e-mailadres om je deelname te registreren en/of te bevestigen, om te bepalen of je voldoet aan de promotievoorwaarden en om de eventueel toegekende prijzen of voordelen toe te sturen. Afhankelijk van de specifieke 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 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.

2.1.3 Air Miles sparen en inwisselen

Met je Air Mileskaart kun je Air Miles sparen en inwisselen in de Etos winkels. Als je een Etos account hebt en je Air Mileskaart daaraan hebt gekoppeld, kan je ook Air Miles sparen en inwisselen bij het plaatsen van een bestelling of de aankoop van producten.

Voor het sparen en inwisselen van Air Miles verzamelen wij je gegevens en geven wij dit door aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. (LMN), dat verantwoordelijk is voor de verwerking van de Air Miles. Het sparen en inwisselen van Air Miles is onderdeel van de dienstverlening van Etos en LMN. Je kunt op dit moment Air Miles alleen inwisselen voor kassakorting.

Wanneer je Air Miles inwisselt aan de kassa, kunnen wij ter identificatie je postcode en huisnummer vragen. Die gegevens geven we ter verificatie door aan LMN. In uitzonderlijke gevallen, zoals bij technische problemen of (een vermoeden van) fraude kunnen wij deze gegevens tot 30 dagen na je transactie terughalen uit de logbestanden. Daarna worden de gegevens verwijderd. In de logbestanden worden alleen de vier cijfers van je postcode en huisnummer opgeslagen. Etos 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.

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wanneer je jouw Air Mileskaart laat scannen dan verwerkt Etos gegevens van je zoals je Air Mileskaartnummer, de Air Miles die je hebt gespaard bij Etos, Air Miles die je hebt ingewisseld bij Etos en het moment waarop wij de door jou gespaarde/ingewisselde Air Miles hebben doorgegeven aan LMN.

In het geval je ook een Etos account hebt, worden deze gegevens gekoppeld aan je account en kan je ook Air Miles sparen in je account.

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

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je Air Miles kaartnummer voor onbepaalde tijd bij een actief account en de mutaties in je Air Miles saldo 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.

2.1.4 Camerabeveiliging

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

Hoe lang bewaren wij 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.

2.1.5 Zelfscannen

In de meeste Etos winkels heb je de mogelijkheid om zelf af te rekenen bij de zelfscankassa's of de betaalpaal. Je kan daar zelf jouw producten scannen en meteen afrekenen.

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

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

2.1.6 Veiligheidswaarschuwingen en terugroepacties

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

2.1.7 Mening van klanten

Etos wil graag haar diensten continu verbeteren, waarvoor we jou om terugkoppeling kunnen vragen, bijvoorbeeld middels een enquête of een enkele vraag. Met die informatie kunnen we bijvoorbeeld onze winkels, websites en apps beter inrichten en eventuele aanpassingen of reparaties doorvoeren. Van tijd tot tijd kunnen we daarom vragen naar jouw ervaring bij het gebruik van onze diensten en je vragen om een review achter te laten, bijvoorbeeld tijdens of na het doen van boodschappen of plaatsen van een bestelling. Je beslist zelf of en welke informatie je daarbij aan ons wenst te geven, zodat ons belang om informatie te verzamelen om onze diensten te verbeteren niet zwaarder gaat wegen dan jouw recht op privacy.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken de gegevens waarvan jij zelf gekozen hebt ze met ons te delen als onderdeel van jouw terugkoppeling aan ons. Wij koppelen jouw terugkoppeling aan andere informatie die we over jou hebben, zoals over jouw boodschappen of bestelling, het apparaat waarmee je bestelde, en het tijdstip van bestelling, om onderzoek te doen hoe wij de diensten kunnen verbeteren. Als we nog aanvullende informatie voor je

hebben kunnen wij nog op een later tijdstip contact met je opnemen om te reageren op je terugkoppeling. Wanneer je jouw contactgegevens opgeeft bij je terugkoppeling over een winkel van een franchisenemer, geven wij je contactgegevens aan die franchisenemer door om eventueel contact met je op te kunnen nemen.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

We bewaren jouw terugkoppeling voor de duur van het onderzoek, maar maximaal 27 maanden. Jouw review blijft zichtbaar zolang de producten in onze webshop te bestellen zijn.

2.1.8 Deelnemen aan een klantenpanel

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het versturen van uitnodigingen tot deelname aan een klantenpanel en het verwerken van jouw feedback, verwerken wij gegevens zoals je klantenpanelinschrijving, je e-mailadres, postcode, geboortedatum, kaartnummer, je aankopen en de Etos winkel waar je geweest bent. De door jou ingevulde antwoorden verwerken we uiteraard ook.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Bij de meeste product- en andere onderzoeken bewaren we jouw antwoorden voor de duur van het onderzoek, maar maximaal drie maanden. Op anonieme basis en geaggregeerd bewaren we de antwoorden voor onbepaalde tijd en delen we deze soms – indien relevant – ook met de leverancier.

2.1.9 Misbruik en fraude

Ter voorkoming van misbruik of fraude, voeren we periodieke en steekproefsgewijze controles uit op transacties, orders en (service)klachten. In geval van (vermoedelijke) fraude of misbruik, kunnen we extra controles uitvoeren. Bij misbruik of fraude, behouden wij het recht voor om je account per direct te blokkeren en geblokkeerd te houden. Hiervan word je altijd op de hoogte gehouden en is er een mogelijkheid om contact op te nemen met onze klantenservice.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

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

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

2.1.10 Analyse en reclame

Indien je bij het winkelen in een Etos winkel of online gebruik maakt van een Etos klantkaart, dan wordt de aankoopinformatie gekoppeld aan deze kaart. Etos verwerkt deze informatie om onderzoek te doen naar trends in de markt door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze huidige producten en diensten te evalueren en het assortiment, de locatie en inrichting van onze winkels, website, app, het winkelassortiment en marketing aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen, of de effectiviteit van een advertentiecampaigned te meten. Dit doen wij op basis van ons gerechtvaardigd belang.

Als je Etos klantkaart is gekoppeld aan je Etos account, dan wordt de informatie over jouw aankopen ook gekoppeld aan je account en andere beschikbare informatie over jouw gebruik van de online diensten van Etos

en je opgegeven voorkeuren. Etos gebruikt deze informatie dan voor segmentatie (groepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben) en analyses. Lees meer hierover in [paragraaf 2.2.5](#).

Als je een Etos account hebt en toestemming hebt gegeven gebruiken we deze resultaten ook voor persoonlijke diensten, aanbiedingen en advertenties. Lees meer hierover vanaf [paragraaf 2.2.4.3](#). Als je toestemming hebt gegeven voor het plaatsen van cookies, kunnen we ook je online gedrag verwerken voor persoonlijke diensten, aanbiedingen en advertenties. Lees meer hierover vanaf [paragraaf 2.2.1.1](#).

2.1.11 Pilot floorplan Etos Muiden

In de Etos in Muiden zijn tijdelijk optische sensoren geïnstalleerd in het plafond. Deze sensoren maken iedere seconde een lage kwaliteit 'birds-eye' afbeeldingen van de winkel en van de bezoekers die zich op dat moment in de winkel bevinden. Deze beelden worden binnen enkele milliseconden omgezet in locatie coördinaten van bezoekers, waarna de beelden direct worden verwijderd. De locatie coördinaten worden vervolgens volledig geanonimiseerd door middel van randomisering van de tijdstempel, waardoor deze gegevens niet langer zijn te herleiden naar bezoekers. De coördinaten geven nuttige inzichten in de wijze waarop bezoekers zich door de winkel bewegen en worden gebruikt voor het evalueren en optimaliseren van de winkelindeling van Etos-winkels.

Voor deze pilot gebruiken wij de volgende gegevens:

- Locatie coördinaten (op basis van de 'birds-eye' sensoren)
- Dag en tijdstempel (deze wordt gerandomiseerd)

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je gegevens niet langer dan noodzakelijk. De beelden op de sensoren worden direct verwijderd en de locatie coördinaten worden direct geanonimiseerd door middel van het toewijzen van een willekeurige tijdstempel.

De geanonimiseerde coördinaten worden 14 maanden bewaard. Deze coördinaten zijn niet langer te herleiden naar identificeerbare personen en kwalificeren daarom niet meer als persoonsgegevens.

2.2 Online diensten van Etos

Etos biedt een aantal online diensten aan, waaronder:

- de website van Etos op www.etos.nl,
- de webshop op www.etos.nl,
- online aankopen via www.ah.nl en www.bol.com, en
- de Etos app

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

2.2.1 Websites en apps van Etos

2.2.1.1 Cookies en online aankopen

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

Met jouw toestemming gebruiken we de verzamelde gegevens via onze website en apps om onze online diensten aan te passen en te personaliseren, zodat deze beter aansluiten bij jouw online zoek-, klik- en koopgedrag. De gegevens worden hiervoor geanalyseerd en de resultaten worden gebruikt voor segmentatie ten behoeve van het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties van of door Etos. Om de effectiviteit van een advertentiecampagne inzichtelijk te maken deelt Etos geaggregeerde statistieken met de betreffende adverteerder.

Etos gebruikt alleen informatie voor het personaliseren van de website, apps en communicatie, en voor het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties als jij daar toestemming voor hebt gegeven. Om deze informatie te verzamelen en om het gebruik van de Etos websites en apps aangenamer te maken worden cookies gebruikt. We plaatsen deze cookies alleen als jij hiervoor toestemming geeft. Lees meer over het gebruik van cookies in het [Etos cookiebeleid](#).

Indien je een Etos account hebt en ingelogd bent, combineren we jouw online gedrag ook met de account informatie en aankopen die we al van je hebben. Deze gekoppelde informatie wordt geanalyseerd en gebruikt voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties op de Etos website, de Etos app en via websites van derden. Etos 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.

Wat houdt dit doel in?

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

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

We doen dit door de informatie over jouw online zoek-, klik- en koopgedrag te analyseren en daarmee een profiel op te bouwen. Dit doen we door jou in verschillende segmenten te plaatsen. Deze segmenten worden door Etos gebruikt voor het relevanter maken van de website, apps en communicatie. Bijvoorbeeld in de vorm van relevante aanbiedingen en advertenties van Etos op de websites en apps van Etos en van derden. De segmenten kunnen ook gebruikt worden voor campagnes van derden op de websites en apps van Etos. Deze personalisatie zie je bijvoorbeeld terug in de schikking van de producten op de zoekresultatenpagina, in de op de homepage getoonde advertenties en aanbiedingen en onze herinnering aan bepaalde producten nét voor het afrekenen. De logica achter deze vormen van personalisatie verschilt per gebruikte vorm van personalisatie. Zo kijken we bijvoorbeeld naar de zoektermen die je gebruikt, de producten in je mandje, de recepten die je bekijkt, welke producten jij niet bestelt maar wel vaak worden gekocht door klanten met soortgelijke aankopen en welke producten voldoen aan dezelfde kenmerken als andere producten die jij regelmatig bestelt.

De gegevens worden ten derde door Etos gekoppeld aan eventuele aanvullende informatie die Etos van jou heeft ontvangen, bijvoorbeeld jouw Etos accountgegevens, jouw deelname aan spaaracties of aan de hand van de terugkoppeling die we van jou hebben ontvangen. De koppeling van deze informatie maakt het voor Etos mogelijk om het gedrag van klanten te analyseren en haar website, apps, communicatie, en de getoonde aanbiedingen en advertenties nog relevanter en persoonlijker te maken.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor gegevens zoals het IP-adres van je computer, smartphone of ander apparaat, de unieke identifiers van op deze apparaten geplaatste cookies, de bezochte web- of app-pagina's, de internetbrowser waarmee je surft, de duur van een bezoek/sessie, vorige/volgende bezochte sites en daarop geziene advertenties, jouw gebruik van de web- of app-pagina's (zoals product interacties, zoekopdrachten, promotie interacties en stappen in de bestelflow) en online transactie data. Meer informatie over de cookies die Etos gebruikt op haar websites en apps is te vinden in het [Etos cookiebeleid](#).

Meer informatie over de gegevens die we verwerken als je een Mijn Etos account hebt lees je in [paragraaf 2.3](#).

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren deze technische gegevens voor dit doel maximaal 27 maanden.

2.2.1.2 Caching in de Etos app

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

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

Hoe lang hebben wij toegang tot je gegevens?

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

2.2.2 Bestellen via de Etos website of app

Op de Etos website en de app kan je producten bestellen. Als je producten bestelt op de website kan je ervoor kiezen om als gast te bestellen of te bestellen met een Etos account. In de Etos app kan je alleen bestellen met een Etos account. Afhankelijk van welke keuze je maakt, lees je in onderstaande paragrafen hoe we je gegevens gebruiken:

[2.2.2.1 Bestellen als gast \(zonder inlog\)](#)

[2.2.2.2 Bestellen met je Etos account](#)

2.2.2.1 Bestellen als gast (zonder inlog)

Op de Etos website kan je snel en eenvoudig bestellingen plaatsen en laten thuisbezorgen of ophalen bij een Etos winkel. Het plaatsen van een bestelling kan als gast. Het aanmaken van een account is dan niet nodig.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om jouw bestelling als gast te kunnen leveren en met je te kunnen communiceren over je bestelling (zoals het tijdstip van aflevering en de inhoud van je bestelling), gebruiken wij je e-mailadres en je telefoonnummer. Als je medicijnen bestelt, vragen we je ook om bevestiging dat je minimaal 16 jaar oud bent om te kunnen controleren of je oud genoeg bent om medicijnen te bestellen.

Om je bestelling te kunnen afleveren, verwerken wij de geplaatste bestelling en de afleverinstructies, de betaling, de Air Miles, kortingscodes, de ontvangen korting, en jouw naam en adresgegevens of de gekozen winkel wanneer je je bestelling in een winkel wilt laten afleveren.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je online aankoopgegevens niet langer dan 60 dagen, waarna deze onomkeerbaar worden versleuteld. Wij hebben je aankoopgegevens gedurende deze periode nodig om je bestelling af te leveren, vragen te beantwoorden, en eventuele retourzendingen te kunnen verwerken.

2.2.2.2 Bestellen met je Etos account

Je kan ook bestellen met een Etos account. Het kan zijn dat je al een Etos account had of een Etos account aanmaakt tijdens je bestelling op de Etos website of in de app. In dat geval verwerken wij je accountgegevens en vragen we eventueel om aanvullende gegevens die nodig zijn voor het leveren van je bestelling, zoals de geplaatste bestelling en de afleverinstructies, de betaling, de Air Miles, kortingscodes, de ontvangen korting, en jouw naam en adresgegevens of de gekozen winkel wanneer je je bestelling in een winkel wilt laten afleveren.

Na het plaatsen van de bestelling zal de bestelling toegevoegd worden aan je aankoopgeschiedenis, zodat je deze bestelling en de status ervan altijd kan terugzien.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Om jouw bestelling met je Etos account te kunnen bevestigen en met je te kunnen communiceren over je bestelling (zoals het tijdstip van aflevering en de inhoud van je bestelling), gebruiken wij je e-mailadres en je telefoonnummer. Als je medicijnen bestelt, vragen we je ook om bevestiging dat je minimaal 16 jaar oud bent om te kunnen controleren of je oud genoeg bent om medicijnen te bestellen.

Om je bestelling te kunnen afleveren, verwerken wij de geplaatste bestelling en de afleverinstructies, de betaling, de Air Miles, kortingscodes, de ontvangen korting, en jouw naam en adresgegevens of de gekozen winkel wanneer je je bestelling in een winkel wilt laten afleveren. Tijdens het bestellen kun je ervoor kiezen om je telefoonnummer en je bezorgadres direct op te slaan in jouw Etos account voor je volgende bestelling. Daarnaast slaan we jouw eerder gekozen betaalmethode op, zodat je deze de volgende keer niet opnieuw hoeft te selecteren. Je kunt deze bij een volgende bestelling altijd weer wijzigen.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

2.2.2.3 Om een creditcheck te doen wanneer je online bestellingen wilt afrekenen op rekening

Als je een zakelijke klant bent, kun je 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 wordt intern uitgevoerd door de risk & security afdeling.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Etos geeft je voorletters, achternaam, geboortedatum, postcode en huisnummer door aan de afdeling die het onderzoek zal uitvoeren en verder zakelijke informatie (zoals Kamer van Koophandel uittreksel, bedrijfsnaam, factuuradres, sector, BTW-nummer).

Hoe lang gebruiken wij je resultaten van het onderzoek?

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

2.2.2.4 Aankoop online digitale cadeaukaart

Wanneer je op de website van Etos een digitale cadeaukaart koopt, verwerkt Etos je gegevens om je bestelling af te handelen en indien noodzakelijk om de gekochte digitale cadeaukaart op naam te zetten.

Wat houdt dit doel in?

Etos gebruikt de door jou verstrekte gegevens enkel om je je bestelde digitale cadeaukaart naar jouw e-mailadres of huisadres te sturen. We gebruiken je emailadres en telefoonnummer om je per e-mail of per SMS op de hoogte te houden van wijzigingen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Etos verwerkt de gegevens die je bij je bestelling van de digitale cadeaukaart op de website [etos.nl](https://www.etos.nl) aan Etos hebt verstrekt, zoals je naam, e-mailadres, adres, postcode en je telefoonnummer.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Indien je een bestelling plaatst zonder Etos account geldt de bewaartermijn zoals vermeld in [paragraaf 2.2.2.1](#). Als je bestelt met een Etos account geldt de bewaartermijn zoals vermeld in [paragraaf 2.2.2.2](#). Een uitzondering hierop zijn tickets voor evenementen. Deze tickets zijn soms een jaar van te voren te koop, waardoor een langere bewaartermijn noodzakelijk is om je bestelling te verwerken en eventuele klantvragen tot een jaar terug te kunnen beantwoorden. De gegevens worden hierna onherroepelijk geanonimiseerd of verwijderd.

2.2.3 Online Etos aankopen doen via [AH.nl](https://www.ah.nl) en via [bol.com](https://www.bol.com)

Etos biedt (een deel van haar) assortiment aan via de online winkel van Albert Heijn op [AH.nl](https://www.ah.nl) en van Bol op [bol.com](https://www.bol.com). Etos verwerkt slechts geaggregeerde financiële en logistieke gegevens over de verkopen van haar artikelen via deze online winkels. Etos ontvangt van beide partijen geen persoonsgegevens.

Etos is niet verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens via [AH.nl](https://www.ah.nl) en via [bol.com](https://www.bol.com). Dit privacybeleid van Etos is niet van toepassing op het gebruik van die websites. Etos verwijst graag naar het privacybeleid van Albert Heijn (www.ah.nl/privacy) en Bol (www.bol.com/privacybeleid).

2.2.4 Je Mijn Etos account

Je kunt een Etos account aanmaken op de Etos website of in de app. Door een Etos account aan te maken profiteer je van een aantal voordelen, zoals:

- Extra aanbiedingen en informatie. Bijvoorbeeld korting op producten en gratis samples.
- De mogelijkheid om je in te schrijven voor verschillende nieuwsbrieven. Hiermee ontvang je extra tips, blijf je op de hoogte van de nieuwste acties en ontvang je persoonlijke informatie over een voor jou relevant thema (zoals zwangerschap, baby en peuter). De inhoud van de nieuwsbrieven zijn mede toegespitst op jouw geboortedatum, interesses, persoonlijke kenmerken, eerdere aankopen en websitebezoekgegevens.
- Toegang tot specifieke online diensten. Bijvoorbeeld "Eerder gekocht", "Besteloverzicht", "Voorkeuren", "Wensenlijst" en verschillende persoonlijke analyses.

In de volgende paragrafen wordt in meer detail beschreven wat de onderdelen zijn van Mijn Etos, welke gegevens Etos voor ieder onderdeel verwerkt, hoelang Etos deze gegevens bewaart en hoe jij jouw voorkeuren kunt instellen.

2.2.4.1 Centraal beheren van je gegevens voor gebruiksgemak

De gegevens die je opgeeft bij je inschrijving worden opgeslagen in je Etos account. Deze gegevens kun je centraal inzien en beheren op de website onder "Overzicht" of in de app 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 op elk moment wijzigen in je accountinstellingen. De wijzigingen worden dan automatisch voor alle functionaliteiten doorgevoerd.

Wat houdt dit doel in?

Om je account te kunnen aanmaken en de functionaliteiten te kunnen leveren, verwerken wij bepaalde persoonsgegevens van je, waaronder je e-mailadres, wachtwoord en kaartnummer. Deze gegevens zijn noodzakelijk voor de functionaliteiten van je account. Hierdoor kun je gebruik blijven maken van je persoonlijke account en zorgen wij ervoor dat je veilig kunt inloggen. Met een Etos account kun je gebruik maken van onze online functionaliteiten, zoals het beheren van eerdere aankopen, favoriete producten bewaren en kun je je in- en uitschrijven voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven. In je account kun je ook een aantal voorkeuren opgeven, zoals jouw favoriete merken, je Air Miles en je kan meedoen aan speciale acties. Deze informatie kunnen we gebruiken om de websites en apps voor jou te personaliseren, als je hiervoor toestemming hebt gegeven.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het aanmaken van een Etos account verwerken wij persoonsgegevens zoals je e-mailadres, wachtwoord, naam, geboortedatum, telefoonnummer en je kaartnummer. Afhankelijk van welke functionaliteiten je gebruikt, slaan wij de volgende gegevens voor je op: je favoriete Etos winkel, je favoriete lijst, je eerdere aankopen, opgegeven persoonlijke voorkeuren en je in- en uitschrijvingen voor bepaalde diensten en nieuwsbrieven van Etos.

Als je een adviestool hebt gebruikt (zoals de Adviestools) of meedoet aan een specifiek programma (zoals het Babyprogramma) wordt dit opgeslagen bij je accountgegevens.

Hoe lang bewaren we je gegevens hiervoor?

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

2.2.4.2 Gegevens over je gezondheid

Wij analyseren al onze aankoop- en websitegegevens om onze verkoop in de gaten te houden en onze services te verbeteren. De aankoop van sommige producten zijn gevoeliger dan anderen. Deze producten zeggen mogelijk iets over je gezondheid. Wij gaan hier extra zorgvuldig mee om.

In veel gevallen is het doel van de verwerking van aankoop- en websitegegevens enkel onze verkoop financieel in kaart te brengen en om algemene trends te identificeren ongeacht de aard van het product. Het is daarbij irrelevant wat een specifieke klant heeft gekocht, maar de verwerking van mogelijke gevoelige aankoopgegevens is onvermijdelijk. We kwalificeren de verwerking van aankoopgegevens voor dit doel, daarom niet als een verwerking van bijzondere persoonsgegevens.

We verwerken ook aankoop- en websitegegevens voor persoonlijke analysedoeleinden en persoonlijke marketingdoeleinden zoals beschreven in [paragraaf 2.2.4.3](#) en [paragraaf 2.2.1.1](#). In dat geval wordt er wél onderscheid gemaakt tussen de producten die worden gekocht, zodat we deze kennis kunnen meenemen voor een specifieke campagne, persoonlijke diensten en persoonlijke analyses. We kwalificeren die verwerking van aankoopgegevens wél als een verwerking van bijzondere persoonsgegevens en vragen altijd vooraf toestemming voordat we deze gegevens verwerken. Bijvoorbeeld op het moment dat je ervoor kiest om mee te doen aan het zwangerschapsprogramma of een Etos adviestool doorloopt.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

We analyseren 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 Etos kaartnummer of andere persoonlijke gegevens.

We bewaren jouw aanvullende persoonlijke gegevens voor onbepaalde tijd, totdat jij ze wijzigt of verwijdert. Je kan er elk moment voor kiezen om te stoppen met het zwangerschapsprogramma of je eerdere gezondheidsanalyse. Wij zullen deze gegevens dan verwijderen.

Accounts die een langere tijd inactief zijn, kunnen door Etos worden geselecteerd voor verwijdering. Meer informatie hierover en over het verwijderen of wijzigen van jouw Mijn Etos account, lees je in [paragraaf 2.2.4.11](#).

2.2.4.3 Persoonlijke diensten, marketing en aanbevelingen

Je kunt ervoor kiezen om naast de landelijke aanbiedingen nóg meer voordeel en persoonlijke aanbevelingen te ontvangen. Wij verwerken je persoonsgegevens alleen voor het analyseren en jou op basis daarvan persoonlijke diensten aan te bieden, als je hiervoor toestemming hebt gegeven. In dat geval ontvang je persoonlijke aanbiedingen, diensten en informatie die nog relevanter voor jou zijn omdat ze goed aansluiten bij je eerdere aankopen, je persoonlijke voorkeuren en je accountgegevens.

Wat houdt dit doel in?

Persoonlijke diensten kunnen bijvoorbeeld zijn:

- extra voordeel 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 Etos geselecteerde aanbiedingen of kortingen op producten namens ons of onze partners, waarvan wij denken dat ze je zullen aanspreken op basis van (vergelijkbare) producten die je eerder hebt gekocht bij Etos, of op basis van je accountgegevens of voorkeuren. Wij geven hiervoor alleen persoonsgegevens van jou door aan onze partners, als je hiervoor je specifiek toestemming hebt gegeven.
- bijzondere voordeeltjes, aanbevelingen en bedankjes zoals korting op bezorgkosten bij online bestellen, toegang tot sample producten en deelname aan speciaal voor jou geselecteerde winacties.
- extra spaar- of inwisselmogelijkheden voor digitale spaarpunten.

Wanneer je je aanmeldt voor het ontvangen van persoonlijke diensten, kunnen wij je vragen om aanvullende persoonlijke gegevens zoals je naam, geslacht, adres en woonplaats (voor zover jij deze informatie niet eerder al hebt toegevoegd aan je account). Deze gegevens zijn nodig voor het leveren van de diverse voordelen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het doen van de persoonlijke aanbiedingen analyseren we de gegevens die we over jou hebben, zoals welke producten je vaak bij ons koopt, wat je op onze website en in de app bekijkt (mits je cookies hebt geaccepteerd) en vergelijken dit met dat van andere klanten.

Op basis van deze informatie kunnen wij een persoonlijk interesseprofiel van jou opbouwen, waarbij we je in verschillende segmenten (klantinteresseprofielen) plaatsen. Deze segmenten helpen ons bij het aanbieden van een persoonlijkere website, app en communicatie. Deze personalisatie zie je bijvoorbeeld terug in de schikking van de producten op de zoekresultatenpagina, in de op de homepage getoonde advertenties en aanbiedingen, onze herinnering aan bepaalde producten nét voor het afrekenen en, indien jij daarvoor toestemming hebt gegeven, op websites van derden. De logica achter deze vormen van personalisatie verschilt per gebruikte vorm van personalisatie. Zo kijken we bijvoorbeeld welke producten je al een tijdje niet hebt gekocht maar eerder wel regelmatig in jouw mandje zaten, welke producten jij niet bestelt maar wel vaak worden gekocht door klanten met soortgelijke aankopen, en welke producten voldoen aan dezelfde kenmerken als andere producten die jij regelmatig bestelt. Je ontvangt de persoonlijke aanbiedingen op meerdere manieren. Een deel van de aanbiedingen ontvang je via specifieke aanbiedingen. Een ander deel van de persoonlijke aanbiedingen versturen we per e-mail of per push-bericht (indien jij daarvoor hebt gekozen) en soms per post.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Als je hiervoor toestemming geeft, gaan we vanaf dat moment persoonlijke aanbiedingen doen. Op dat moment analyseren we daarvoor je aankoopgegevens - en indien jij cookies hebt geaccepteerd - ook het app-gebruik en websitebezoekgegevens. Dit kan een kortere periode zijn als je je nieuwe klantkaart pas net in gebruik hebt genomen omdat pas vanaf ingebruikname van je nieuwe klantkaart deze gegevens daaraan worden gekoppeld. Als je je nieuwe klantkaart langer in gebruik hebt, analyseren we uiteindelijk je aankoop-app gebruik- en websitebezoekgegevens over een periode van maximaal 27 maanden. Je ontvangt de persoonlijke aanbiedingen op meerdere manieren. Een deel van de aanbiedingen ontvang je via de nieuwsbrieven, via in-app berichten, via content op de website en in de app.

2.2.4.4 Elektronische nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen

Wat houdt dit doel in?

Wij verwerken je gegevens om je onze nieuwsbrief, informatie en aanbiedingen toe te sturen. Je kunt zelf kiezen welke elektronische nieuwsbrieven, informatie en aanbiedingen je wilt ontvangen. Dat kan direct na je aanmelding voor Mijn Etos, maar het kan ook later in je account. 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 Etos account in de Etos app of op de website.

We kunnen je in deze nieuwsbrieven vragen stellen naar jouw voorkeuren. Met die informatie kunnen we bijvoorbeeld onze winkels, websites, e-mails, en apps beter inrichten. We slaan jouw antwoorden op bij de informatie die we van je hebben. We gebruiken deze informatie dan om onze diensten verder voor jou te personaliseren. Je beslist zelf of en welke informatie je daarbij aan ons wenst te geven.

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. In het geval dat je hebt aangegeven een persoonlijke elektronische nieuwsbrief of communicatie te willen ontvangen, verwerken ook je persoonlijke voorkeuren en je aankoopgedrag om de inhoud van onze communicatie op jou interesses aan te passen. We kunnen ook jouw klik- en zoekgedrag gebruiken om jouw persoonlijke mails verder te personaliseren, als je cookies hebt geaccepteerd. Lees meer over het gebruik van jouw open- en klikgedrag in [paragraaf 2.2.1.1](#).

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.

2.2.4.5 Zwangerschapsprogramma

Wat houdt dit doel in?

Bij Etos kan je je aanmelden voor het zwangerschapsprogramma. Hiermee krijg je toegang tot voordeel, tips en nieuws voor aanstaande moeders en geïnteresseerde partners. Deze nieuwsbrief wordt persoonlijk voor je samengesteld op basis van het stadium van je zwangerschap.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

We verwerken hiervoor je accountgegevens, dat je zwanger bent en je uitgerekende datum. Je zwangerschap en uitgerekende datum zijn gegevens over je gezondheid. Om deze gegevens te mogen verzamelen voor het versturen van de zwangerschapsnieuwsbrief en het doen van persoonlijke aanbiedingen, doen we dit alleen als je hiervoor specifiek toestemming hebt gegeven.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

We bewaren de door jou ingevulde aanvullende persoonlijke gegevens voor een periode van 3 maanden na de uitgerekende datum, tenzij je je gegevens eerder wijzigt of dit verwijdert. Dit kan je op elk moment doen via je accountinstellingen of via de link in de email. Je wordt dan doorgelinkt naar de pagina waar je je kan uitschrijven.

2.2.4.6 Babyprogramma

Wat houdt dit doel in?

Bij Etos kan je je aanmelden voor het babyprogramma. Hiermee krijg je toegang tot voordeel, tips en nieuws over de eerste jaren van je kindje(s). Deze nieuwsbrief wordt persoonlijk voor je samengesteld op basis van de leeftijd van je kindje(s).

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

We verwerken hiervoor je accountgegevens, de geboortedatum en de naam van je kind(eren). We gebruiken de geboortedatum van je kind om de inhoud van de nieuwsbrief zo goed mogelijk af te stemmen op deze leeftijd. Deze nieuwsbrief stopt zodra je kind 5 jaar wordt.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

We bewaren de door jou ingevulde aanvullende persoonlijke gegevens totdat je kind 6 jaar wordt, tenzij je de gegevens eerder wijzigt of dit verwijdert. Dit kan je op elk moment doen via je accountinstellingen of via de link in de email. Je wordt dan doorgelinkt naar de pagina waar je je kan uitschrijven.

2.2.4.7 Etos adviestools

Wat houdt dit doel in?

Etos heeft als missie iedereen zich goed te laten voelen. We geloven dat inzicht in jouw persoonlijke situatie helpt om de juiste, passende producten te adviseren. Daarom ontwikkelen we verschillende online adviestools om onze Mijn Etos klanten het beste productadvies te kunnen geven. Deze tools geven advies over onderwerpen als mond, huid en vitamine. Na het invullen van de vragenlijst, delen we met jou een advies dat bij je antwoorden past.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor het geven van een advies verwerken wij je antwoorden op de vragen uit de adviestool en je accountgegevens. Afhankelijk van de adviestool die je gebruikt, kan het zijn dat we je gezondheidsgegevens verwerken. In dat geval vragen wij altijd om je expliciete en specifieke toestemming voor het verwerken van je gezondheidsgegevens. De testresultaten worden opgeslagen in je Etos account.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

We bewaren de door jou ingevulde aanvullende persoonlijke gegevens voor onbepaalde tijd bij je Etos account, totdat jij ze wijzigt of verwijdert. Dit kan je op elk moment doen via je accountinstellingen of via de link in de email. Je wordt dan doorgelinkt naar de pagina waar je je kan uitschrijven.

2.2.4.8 Eerder gekocht

Wat houdt dit doel in?

Met jouw Mijn Etos account kun je gebruik maken van de functionaliteit "Eerder Gekocht". Met deze functionaliteit kun je op de Etos website en in de app zien welke producten je in de afgelopen 12 maanden online en/of in de winkel met je Etos klantkaart hebt gekocht. Hierdoor kun je gemakkelijk boodschappenlijstjes samenstellen en nieuwe bestellingen plaatsen. Je kunt je aankoopgegevens sorteren op eerder gekochte producten die in de aanbieding zijn, die meest zijn gekocht of die recent zijn gekocht.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij verwerken hiervoor je kaartnummer, je online bestellingen en de aankopen in de fysieke Etos winkels van de laatste 12 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 de gegevens over jouw aankopen voor de dienst "Eerder Gekocht" voor 12 maanden. Hierna worden deze gegevens onomkeerbaar versleuteld en kunnen we je aankoop- en websitebezoekgegevens niet meer herleiden tot je Etos kaartnummer of andere persoonlijke gegevens.

2.2.4.9 Air Mileskaart koppelen

Wat houdt dit doel in?

Binnen Mijn Etos kun je ervoor kiezen om je Air Mileskaartnummer/Air Miles-account te koppelen aan je Mijn Etos account, zodat je gemakkelijker Air Miles kunt sparen en mogelijk in de toekomst extra spaar- of inwisselmogelijkheden kunt krijgen. Door deze koppeling kun je tevens Air Miles sparen en inwisselen met je fysieke klantkaart of de mobiele klantkaart in je app. Je hoeft alleen je fysieke klantkaart of de klantkaart in je smartphone te laten scannen bij de kassa of online in te loggen. Via Etos.nl en de Mijn Etos app kun je alleen Air Miles inwisselen voor kassakorting.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Wij registreren je Air Mileskaartnummer en de Air Miles bij die je hebt gespaard en ingewisseld bij Etos winkels en geven deze gegevens door aan het bedrijf Loyalty Management Netherlands B.V. (LMN). LMN is verantwoordelijk voor de verwerking van de Air Miles. Als je Air Miles bij Etos spaart of inwisselt, verwerken wij je gegevens ook als je bijvoorbeeld een vraag stelt aan onze Klantenservice over je Air Milesaldo. Lees meer hierover in [paragraaf 2.1.3](#).

Als je je Air Mileskaartnummer hebt gekoppeld aan je Mijn Etos account kunnen wij je benaderen via onze eigen communicatiekanalen, waaronder e-mail. Dit kunnen we doen om je bijvoorbeeld meer informatie te geven over het sparen en inwisselen van Air Miles. Als je alleen een Air Mileskaart hebt, maar geen Mijn Etos account, kunnen we je niet benaderen via onze eigen communicatiekanalen. Wel kun je als je dat wilt via e-mails van LMN op de hoogte worden gehouden van acties bij Etos.

De gegevens die worden verwerkt in het kader van het koppelen van je Air Mileskaart aan je Mijn Etos account gebruiken we ook om analyses te doen binnen Etos. Zie hiervoor onder [paragraaf 2.1.3](#). Met de resultaten van deze analyses kunnen we onze producten, winkels, website en diensten verder verbeteren. Daarnaast tonen wij ook het saldo van je Air Miles in onze communicatie. Wij doen hier ook segmentaties op zodat Etos je op basis van je saldo aanbiedingen kan toesturen die relevant zijn voor je en voor de mogelijkheid om Air Miles in te wisselen bij de kassa.

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

Wij bewaren je Air Miles gegevens voor dit doel totdat je besluit je koppeling met je klantkaart of Etos app ongedaan te maken in je Mijn Etos account of je daar afmeldt voor Mijn Etos. Je Air Miles kaartnummer blijft onbeperkt bewaard. Lees meer hierover onder [paragraaf 2.1.3](#). Indien je besluit géén lid te blijven van Mijn Etos of je Mijn Etos account verwijderd, komt de koppeling van het Mijn Etos account met de Air Miles kaart ook te vervallen.

2.2.4.10 Afmelden

Je kunt je deelname aan Mijn Etos op elk moment stopzetten door je op www.etos.nl/mijnetos af te melden voor Mijn Etos. Wij verwijderen dan alle gegevens die je voor Mijn Etos hebt opgegeven en zullen deze gegevens niet meer verwerken. Je doet dit op de volgende manier: Log in en ga naar "Gegevens" en kies voor

"Ga naar account verwijderen". Al je gegevens en je volledige aankoopgeschiedenis worden verwijderd. Lees meer over het doen van verzoeken om inzage, correctie en verwijdering in [paragraaf 2.4](#).

Je kunt je deelname aan Mijn Etos ook op onderdelen aanpassen aan je voorkeuren via je Mijn Etos account.

2.2.4.11 Verwijderen van inactieve accounts

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

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

2.2.5 Onderzoek naar trends in het aankoopgedrag van onze klanten

Wat houdt dit doel in?

Etos voert onderzoek uit naar trends in de markt door middel van statistische analyses. De informatie die wij uit deze analyses halen, gebruiken wij om onze huidige producten en diensten te evalueren en het assortiment, de locatie en inrichting van onze winkels, website, app, het winkelassortiment en marketing aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen, of de effectiviteit van een advertentiecampagne te meten. Etos gebruikt deze informatie vervolgens voor segmentatie (het indelen van klantgroepen die bepaalde gemeenschappelijke kenmerken hebben).

De analyses worden uitgevoerd door geautoriseerde medewerkers die uitsluitend toegang hebben tot de transactiegegevens en geen toegang hebben tot de kaartnummers 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.

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

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

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

Hoe lang bewaren wij je gegevens hiervoor?

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

2.3 Doorgifte van gegevens

Welke derden hebben toegang tot jouw gegevens?

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

Etos schakelt ook derden zoals EYC, Google, Facebook, en Salesforce in voor het analyseren van de gegevens over jouw websitegebruik en voor het personaliseren van de website en communicatie, en het tonen van relevante aanbiedingen en advertenties. Om de effectiviteit van een advertentiecampagne inzichtelijk te maken deelt Etos geaggregeerde statistieken met de betreffende adverteerder. Etos stuurt voor deze doeleinden geen gegevens zoals naam, adres, e-mailadres, of andere direct identificerende gegevens naar deze partijen.

Google, Facebook, en Salesforce kunnen persoonsgegevens van jou ontvangen door deze te verzamelen met cookies. Dit kan slechts nadat jij hier toestemming voor hebt gegeven, en deze toestemming kun je ook altijd weer intrekken op de pagina van ons cookiebeleid. In ons cookiebeleid vind je ook meer informatie over hoe en waarom de verzameling van persoonsgegevens met cookies door ons en andere partijen wordt gedaan.

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

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

Uitsluitend indien Etos hiertoe wettelijk is verplicht, ter nakoming van de overeenkomst of ter voorkoming van fraude, worden persoonsgegevens verstrekt aan toezichthouders, banken, incassobureaus, fiscale autoriteiten en opsporingsinstanties.

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

2.4 Beveiliging van gegevens

Hoe beveiligen we je gegevens?

Etos gaat uiterst zorgvuldig om met je persoonsgegevens. Wij hebben verschillende technische en organisatorische maatregelen genomen om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Zo beveiligen wij onze systemen en applicaties volgens relevante en moderne standaarden voor informatiebeveiliging, zoals de Standard of Good Practice for Information Security from the Information Security Forum (ISF).

2.5 Vragen en verzoeken om inzage, correctie en verwijdering

Hoe kan ik mijn rechten over mijn gegevens uitoefenen?

Etos vindt het belangrijk dat je weet hoe jij bij ons staat geregistreerd, en dat jij controle hebt over jouw gegevens. Je kunt daarom via je Etos account (etos.nl/mijnetos) jouw persoonsgegevens inzien of wijzigen. Jouw aankopen zijn het eenvoudigst online in te zien via 'Eerder Gekocht'. Ook kun je in je Etos account

aangeven dat je geen e-mail meer wenst te ontvangen met informatie over producten en/of aanbiedingen, en je aan of afmelden voor diensten. Zo heb jij altijd direct controle over waar we je gegevens voor gebruiken.

Je kunt op elk moment meer informatie of inzage vragen in specifieke gegevens die Etos over je verzamelt en deze laten corrigeren of verwijderen door een verzoek op te sturen naar privacy@etos.nl. Je kunt een verzoek om jouw gegevens in een vaak voorkomend bestandsformaat ook aan dat adres richten. We reageren in beginsel binnen vier weken op jouw verzoek:

- Als je je hebt ingeschreven voor Mijn Etos of als je hebt besteld met een gast account, dan vraagt Etos je om het bij ons bekende e-mailadres te gebruiken om je verzoek aan ons te richten. Vermeld bij je verzoek de laatste vier cijfers van je klantkaart, zodat we zeker weten dat jij het bent.
- Als je een Etos account hebt maar geen klantkaart vragen wij je om een kopie van je rijbewijs, identiteitsbewijs, of paspoort mee te sturen bij je verzoek. Zo weten we zeker dat we jouw gegevens alleen aan jou laten zien. We vragen je om de KopieID app te gebruiken van de overheid om ons een veilig kopie van jouw identiteitsbewijs te sturen. We vernietigen dit bewijs direct na verificatie van jouw identiteit.
- Als je een gewone klantkaart hebt zonder dit te koppelen aan je Etos account, kunnen we je niet identificeren en we kunnen je dan ook geen inzage verlenen. We willen namelijk zeker zijn dat we jouw gegevens alleen aan jou laten zien, en deze bijvoorbeeld niet delen met iemand die jouw klantkaart gevonden heeft.
- Als je geen e-mail meer wenst te ontvangen met informatie over producten en/of (persoonlijke) aanbiedingen of geen gebruik meer wilt maken van specifieke diensten, dan kun je dat in je Etos account aanpassen. Onze klantenservice kan je helpen bij het vinden van de juiste instellingen. Zij is bereikbaar via etos.nl/klantenservice of door te bellen naar 088-6594245.

Onze functionaris gegevensbescherming is bereikbaar via privacy@etos.nl. Indien je een misstand over ons gebruik van jouw gegevens wilt signaleren of een klacht wilt indienen over hoe we je verzoek hebben behandeld, heb je het recht je te richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens. We willen je echter vragen eerst contact op te nemen met onze Klantenservice via etos.nl/klantenservice of door te bellen naar 088-6594245 indien je vragen of klachten hebt of wilt reageren op dit privacybeleid, zodat wij je zo goed mogelijk kunnen helpen.

Etos B.V.

Afdeling Etos Consumentenservice
Postbus 3101
1500 HE Zaandam