

# PRIVACY VERKLARING

Een PDF versie van deze privacy verklaring kun je [hier downloaden](#).

Laatste update: 15 januari 2024

Dit is de privacyverklaring van Metro Cash & Carry Nederland B.V (hierna “Makro” of “wij”). Makro is gevestigd te te (1114 AL) Amsterdam-Duivendrecht aan De Flinesstraat 9. Het Kamer van Koophandelnummer van Makro is: 33166133. Makro is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens die in deze privacyverklaring staan genoemd.

Makro heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming (“FG”). De FG houdt intern toezicht op de gegevensverwerking van Makro en haar zusterondernemingen. Indien je klachten of vragen hebt die niet door de klantenservice kunnen worden behandeld kun je contact met de FG opnemen. Dit kan per post aan Makro Nederland t.a.v. de Functionaris voor Gegevensbescherming, Postbus 94303, 1090 GH Amsterdam, of per e-mail via [privacy@makro.nl](mailto:privacy@makro.nl).

In deze verklaring leggen wij uit wat ons algemene beleid is ten aanzien van het verwerken van persoonsgegevens. Wij beschrijven welke persoonsgegevens we van jou verwerken, hoe we jouw privacy waarborgen en welke rechten je hebt. Als je wilt weten welke cookies wij gebruiken, dan kun je dat lezen in onze [cookieverklaring](#).

Deze verklaring heeft betrekking op gegevens die wij verwerken van klanten en pashouders van de Makro winkels en de horeca bezorgservice, bezoekers van onze website, gebruik van onze app, leveranciers, sollicitanten en alle overige relaties van Makro.

## WAT IS HET ALGEMENE PRIVACYBELEID VAN MAKRO?

- Makro respecteert de privacy van alle bezoekers van [haar website](#), van haar (potentiële) klanten en relaties.
- Makro stelt de veiligheid en vertrouwelijkheid van jouw persoonsgegevens voorop en gaat zorgvuldig met jouw persoonsgegevens om.
- Makro deelt jouw gegevens alleen met partijen indien dit in lijn is met de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving. Zie ook het kopje ‘Delen we jouw gegevens?’ in deze privacyverklaring.
- Makro is voortdurend op zoek naar manieren om haar dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op jouw persoonlijke wensen en behoeften. Ook daarbij houdt Makro altijd rekening met jouw privacy en houdt zich aan de eisen van de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving.

## WANNEER VERZAMELEN WIJ JOUW PERSOONSgegevens EN HOE KOMEN WE HIERAAN?

Makro verwerkt jouw persoonsgegevens omdat je:

- gebruik maakt of wil gaan maken van haar diensten;
- je gegevens invult of achterlaat in een van haar vestigingen of via andere gangbare kanalen, zoals e-mail, de website of per telefoon;
- de website van Makro bezoekt;
- een zakelijke relatie met Makro hebt;
- gebruik maakt van de Makro app (“App”);
- solliciteert bij Makro.

De meeste gegevens die we van jou verzamelen lever je zelf aan. Om welke gegevens dat gaat is afhankelijk van de specifieke dienstverlening. In bepaalde gevallen kunnen we de gegevens uit onze database halen, zodat jij niet steeds opnieuw je gegevens hoeft aan te leveren.

Als je een Makro-pas aanvraagt, worden de gegevens van jouw onderneming uit het databaseplatform van de Kamer van Koophandel (“KvK”) en/of andere dataplatformen gehaald en automatisch ingevuld. Daarnaast kopen wij ook gegevens van de KvK of andere aanbieders van dataplatformen voor de acquisitie van nieuwe klanten.

Tot slot verzamelen we ook jouw persoonsgegevens via de cookies die wij (laten) plaatsen. Dit laatste al dan niet na acceptatie. Klik [hier](#) voor meer informatie over onze cookies.

## **VOOR WELKE DOELEN VERZAMELEN WE JOUW PERSOONSGEGEVENS?**

Makro verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- **Communicatie.** We gebruiken je contactgegevens om contact met je op te kunnen nemen als dat noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de afwikkeling van garantie of recall van producten. Verder om je te informeren over onze dienstverlening en om je op de hoogte te stellen van acties en aanbiedingen. Daarnaast gebruiken we je telefoonnummer, om je persoonlijk te informeren over voor jou relevante aanbiedingen of om je op te nemen in voor jou relevante WhatsApp-groepen.
- **Acquisitie.** Om Makro onder de aandacht te brengen bij potentiële klanten.
- **Uitvoeren contract.** Als je klant of leverancier bent van Makro dan verwerken wij jouw gegevens voor de voorbereiding, totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
- **Kredietwaardigheidscheck.** In bepaalde gevallen toetsen wij de kredietwaardigheid van onze klanten, leveranciers of andere relaties. Dit laten wij doen door een extern bureau. Meestal worden alleen bedrijfsgegevens verwerkt in dit proces, maar het kan zijn dat er ook persoonsgegevens worden verwerkt.
- **Sollicitatieprocedure.** Zowel naar aanleiding van open sollicitaties als naar aanleiding van een vacature.
- **Wet- en regelgeving.** We verwerken jouw persoonsgegevens indien we daartoe op grond van wet- en regelgeving toe verplicht zijn.

- Beveiliging. Om te waken over onze eigendommen en om de veiligheid van ons personeel, onze klanten en andere bezoekers te waarborgen zijn de vestigingen van Makro en de parkeerterreinen voorzien van camera's en registreren we bezoekers die geen klanten van ons zijn.
- Gebruikerservaring website. Om te beoordelen of de website van Makro een optimale gebruikerservaring biedt.
- Marketing analyse en onderzoek. We gebruiken je contact gegevens om je uit te nodigen om mee te doen aan onderzoeken, enquêtes en klantpanels. Daarnaast gebruiken we aankoopgegevens voor het maken van analyses. Ook gebruiken we je gegevens voor algemeen marktonderzoek.
- Gepersonaliseerde aanbiedingen. We gebruiken jouw aankoopgegevens om aanbiedingen te doen die zijn afgestemd op jouw voorkeuren en interesses.
- Direct marketing/adverteren. Om jou op andere websites advertenties te laten zien die aansluiten op jouw voorkeuren.

## **WAT ZIJN DE GRONDSLAGEN VOOR DE VERWERKINGEN?**

Wij verwerken jouw gegevens omdat wij deze gegevens nodig hebben voor het aangaan of het uitvoeren van de overeenkomst met jou, omdat wij een wettelijke verplichting hebben, jij daartoe toestemming hebt verleend of omdat wij daar een gerechtvaardigd belang voor hebben.

We verwerken klantgegevens zodat je gebruik kunt maken van onze dienstverlening. Deze gegevens zijn noodzakelijk om uitvoering te geven aan onze overeenkomst, zoals het maken en versturen van de Makro-pas, bijhouden aankopen en het afleveren van door jou gekochte goederen.

Voorbeelden van wettelijke verplichtingen zijn het bewaren van facturen in onze administratie en het benaderen van klanten bij een product recall wanneer de gezondheid of het welzijn van deze klanten in gevaar is. Ook controleren we of jouw gegevens op een Europese antiterrorisme lijst staan. Wij zijn wettelijke verplicht ervoor te zorgen dat we geen financiële voordelen toekennen aan ontvangers die zijn vermeld in de antiterrorisme wetgeving.

Dit gerechtvaardigde belang is vaak een commercieel belang (direct marketing, onderzoek en analyse), maar hier valt ook het garanderen van de veiligheid van ons personeel en onze klanten via cameratoezicht/beveiliging, het in stand houden en verbeteren van een goede klantrelatie en het bieden van goede service aan onze klanten onder (gebruik van persoonsgegevens van werknemers van klanten bij het afsluiten van contracten, zoals bij het aanvragen van een Makro pas en het doen van aankopen op die pas, het gebruik van de ons leveranciersportaal METRO Link Plus alsook acquisitie).

Als je Makro toestemming hebt gegeven om voor bepaalde doelen jouw persoonsgegevens te verwerken, dan kun je deze toestemming op ieder moment intrekken op dezelfde wijze als waarop je deze hebt verstrekt dan wel door een verzoek te sturen naar [privacy@makro.nl](mailto:privacy@makro.nl).

# **OM WELKE PROCESSEN DRAAIT HET EN WELKE PERSOONSgegevens VERZAMELT MAKRO?**

Makro verwerkt jouw persoonsgegevens bij verschillende processen. Hieronder tref je een overzicht aan van de belangrijkste processen.

## **1. Klantenservice / Contactformulier**

Bij de klantenservice van Makro kun je terecht voor al je vragen, opmerkingen en klachten over de dienstverlening van Makro en je aankopen. Ook kun je hier terecht als je iets bent verloren in een vestiging of op het parkeerterrein.

Vaak zal de klantenservice je vragen bepaalde gegevens te vertrekken of om je klant- of pasnummer zodat zij jou goed van dienst kan zijn. Je bent niet verplicht deze gegevens te verstrekken maar zonder deze gegevens wordt het moeilijk je verder te helpen. Soms zal het nodig zijn om jouw gegevens te delen met derden, bijvoorbeeld een reparateur of de leverancier in geval van garantie.

De informatie die bij de klantenservice binnenkomt, kan gebruikt worden voor onderzoeksdoeleinden om onze diensten verder te kunnen verbeteren. Ook worden binnenkomende gesprekken opgenomen voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden. De aldus opgenomen gesprekken worden 2 weken nadat ze hebben plaatsgevonden verwijderd.

Op de website van Makro kun je contact opnemen met Makro via een contactformulier, bijvoorbeeld wanneer je een vraag of een klacht hebt. Deze komt binnen bij onze klantenservice en wordt zo snel mogelijk afgehandeld. De gegevens die we je vragen in te vullen, hebben we nodig om met jou te kunnen communiceren en je zo snel mogelijk van dienst te kunnen zijn. Jouw ingevulde gegevens worden versleuteld verzonden. Deze gegevens worden niet voor een ander doel gebruikt dan afhandeling van jouw vraag of klacht.

De klantenservice houdt een lijst bij van gevonden voorwerpen. Op gevonden voorwerpen kunnen persoonsgegevens staan. Deze worden alleen gebruikt om ervoor te zorgen dat het gevonden voorwerp aan de juiste persoon wordt meegegeven.

## **2. Folders en e-mails**

We informeren je graag over onze aanbiedingen, producten en diensten. Hiervoor gebruiken we je contactgegevens die je aan ons hebt verstrekt in het kader van het aanvragen van een Makro-pas. Als je hebt aangegeven onze folder per post te willen ontvangen, dan gebruiken we je (bedrijfs)adres om de folder toe te sturen. Afmelden voor deze folder kan in MijnMakro.

Indien je daarvoor toestemming hebt gegeven, gebruiken we jouw e-mailadres om jou de folder digitaal te versturen. Mocht je geen e-mails van Makro meer willen ontvangen dan kun je je via de eerst volgende e-mail die je ontvangt afmelden, via de link "afmelden alle nieuwsbrieven".

Om onze dienstverlening te verbeteren voeren wij statistische analyses uit op onze verstuurde digitale folders. We houden dan bijvoorbeeld bij welke versie van de folder er verstuurd is, of de folder geopend is, waar precies op geklikt is en of het versturen van een folder heeft bijgedragen aan het bedrijfsresultaat. Lees hierover meer in de [cookieverklaring](#).

Als je enige tijd niet in een van onze vestigingen bent geweest, kunnen we jou een mail sturen om je weer welkom te heten en je te vragen naar jouw ervaring. We weten dat je bij ons bent geweest doordat jouw pas in onze vestiging is gescand. Mocht je geen e-mails van Makro meer willen ontvangen dan kun je je via de eerst volgende e-mail die je ontvangt afmelden, via de link "afmelden alle nieuwsbrieven".

### 3. Acquisitie

Makro kan jou per post rechtstreeks benaderen om klant bij haar te worden. Makro maakt hiervoor onder meer gebruik van bestanden die zij koopt van derde partijen. Als hier sprake van is, onderzoekt Makro of de gegevens rechtmatig zijn verkregen en voor dit doeleinde kunnen worden gebruikt. Makro maakt soms ook gebruik van andere communicatiekanalen. We houden ook in dat geval rekening met de relevante (spam)wetgeving. Aanmelden als nieuwe klant kan in een van onze vestigingen of via onze website.

### 4. Aanvragen en gebruik Makro-pas

Om aankopen bij Makro te kunnen doen heb je een Makro-pas nodig. Deze kun je aanvragen in de vestigingen van Makro of via de website. De Makro-pas staat op naam van jouw bedrijf maar is daarnaast ook persoonsgebonden. Elke individuele pas is via een pasnummer verbonden aan de gegevens van de pashouder.

Vraag je een Makro-pas aan via de website dan hebben wij de volgende (persoons)gegevens van je nodig:

- het KvK-nummer van jouw onderneming;
- branchenummer en RSIN-nummer;
- (bedrijfs)naam;
- de adresgegevens van jouw onderneming;
- e-mailadres;
- het postadres indien je de folder wilt ontvangen;
- het factuuradres; en
- de naam, geslacht (voor de aanhef), adres, telefoonnummer en e-mailadres van de verschillende pashouders.

Vraag je een Makro-pas aan in de vestiging dan hebben wij de volgende (persoons)gegevens van je nodig:

- het KvK-nummer van jouw onderneming;

- branchenummer en RSIN-nummer;
- (bedrijfs)naam;
- de adresgegevens van jouw onderneming;
- het vestigingsadres, en indien deze afwijkt, het postadres; en
- de naam, geslacht (voor de aanhef), adres, telefoonnummer en e-mailadres van de verschillende pashouders.

We vragen je contact gegevens ook zodat we je kunnen bereiken in geval we een product moeten terugroepen uit de winkel (zie 12. Product recall).

Overige gegevens, zoals je geslacht ten behoeve van de aanhef in correspondentie, zijn optioneel en verstrek je vrijwillig. Ze zijn niet nodig om klant van Makro te kunnen worden. Het niet verstrekken van optionele informatie kan wel tot gevolg hebben dat je bepaalde diensten die Makro aanbiedt mogelijk niet kunt gebruiken.

Wij registreren van elke Makro-pashouder alle aankopen die je bij ons doet. Dit houdt in dat we jouw aankoopgegevens bijhouden. Wij registeren welke producten je koopt, de aantallen, op welk moment (datum/tijd), bij welke vestiging, de aankoopbedragen, de verkregen kortingen en de wijze van betalen. Waar dit met pin of overboeking via de bank gebeurt, verwerken we ook jouw bankgegevens (tenaamstelling, naam van de bank, rekeningnummer). Indien je meerdere passen onder eenzelfde MijnMakro account hebt (zie 7. MijnMakro) dan combineren we deze aankopen in het account.

Wij gebruiken jouw aankoopgegevens voor het maken van de aankoopfactuur en om je bestellingen te leveren. Je aankoopfactuur kun je digitaal raadplegen op je MijnMakro account, ontvang je digitaal na het plaatsen van een bestelling in onze webshop op het door jou opgegeven emailadres, en/of kun je op papier in ontvangst nemen bij onze kassa's). Daarnaast gebruiken we jouw aankoopgegevens voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen, zie hieronder.

## **5. Gepersonaliseerde aanbiedingen/gericht adverteren**

Aankoopgegevens gebruiken wij ook om inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van onze klanten en als input voor onze aanbiedingen, acties en overige marketingactiviteiten.

We gebruiken jouw aankoopgegevens ook voor gepersonaliseerde aanbiedingen en om speciaal voor jou geselecteerde producten onder je aandacht te brengen. We houden jouw aankoopgedrag (al dan niet met verschillende passen) bij in onze klantendatabase en kunnen jou aan de hand daarvan gerichte aanbiedingen doen of gerichte mails sturen. Dit betekent dat de ene klant aanbiedingen krijgt voor bijvoorbeeld Italiaanse voedingswaren en de andere klant voor elektronica.

Mits je daarvoor toestemming hebt gegeven, kun je van Makro ook online gerichte aanbiedingen ontvangen of advertenties te zien krijgen die op jouw voorkeuren zijn afgestemd. Makro en derde partijen plaatsen hiervoor cookies. Door middel van deze cookies en pixels verzamelen wij en/of de derde partijen de volgende gegevens:

- (een deel van jouw) IP-adres;

- technische kenmerken zoals de browser die je gebruikt en de resolutie van jouw computerscherm;
- vanaf welke pagina je op onze website bent gekomen;
- wanneer en hoe lang je onze website gebruikt/bezoekt;
- of je gebruikt maakt van de functionaliteit van onze website;
- welke pagina's je bezoekt binnen onze website;
- jouw surfgedrag buiten onze website om.

## 6. Social Media

Makro is actief op diverse social media. Wil je meer weten over de persoonsgegevens die we verzamelen en hoe we dergelijke gegevens verwerken bij het gebruik van onze sociale-mediakanalen en het ontvangen van de diensten en functies van de kanalen? Klik dan [hier](#) voor onze 'Privacyverklaring voor het gebruik van onze social mediakanalen'.

## 7. Makro Pro

Makro Pro was het voormalige loyaliteitsprogramma van Makro, waar alle Makro klanten zich voor konden aanmelden. Klanten die zich hadden aangemeld kunnen tot 31 december 2021 punten verzilveren bij Makro. Van deze klanten houden wij de klantgegevens, contactgegevens van de hoofdpashouder en aankoopgegevens op zowel klantniveau als pasniveau bij. Deze gegevens gebruiken wij om je over Makro Pro te informeren, om jouw status bij te houden (Blue, Silver, Gold of Platinum), punten in te laten wisselen en de hoofdpashouder de instellingen en voorkeuren in Makro Pro te laten beheren.

## 8. MijnMakro

Als je Makro-klant wil worden, dan kun je een MijnMakro account aanmaken. Vervolgens kun je via MijnMakro een pas aanvragen. Bij het aanmaken van het account vragen we jouw:

- volledige naam;
- aanhef;
- e-mailadres (privé);
- wachtwoord (deze wordt versleuteld opgeslagen).

Deze gegevens zijn nodig om jouw account aan te maken.

Je kunt ook aangeven dat je aanbiedingen van ons wilt ontvangen. Dit kan per e-mail of per telefoon. Als je de optie telefoon kiest, vragen we je ook om jouw telefoonnummer.

Ook kun je als beslissingsbevoegde passen aanvragen voor medewerkers. We vragen dan om hun namen en e-mailadressen (privé of zakelijk), zodat ze een bevestigingsmail krijgen.

Bij het aanmaken van een MijnMakro account worden jouw klantgegevens die je eerder aan ons hebt verstrekt zoals (bedrijfs)naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en KvK-gegevens automatisch ingevuld en opgeslagen. Maak je eerst een MijnMakro account aan, dan zal je hier nog jouw bedrijf moeten registreren. We vragen in dit geval om jouw:

- Kvk-nummer;
- Vestigingsadres;
- Volmacht (indien van toepassing).

In MijnMakro is het ook mogelijk om de ontvangst van de fysieke folder en e-mails te beheren en toestemming te geven of in te trekken voor bepaalde verwerkingen.

Als je inlogt met jouw MijnMakro account via onze website en eerder hebt ingestemd (door via de Cookiebanner bij het bezoeken van onze website, naar instellingen te gaan of door rechtstreeks op Akkoord te klikken) met het gebruik van Webstatistiek-cookies (hierna prestatiecookies), zullen we in statistieken registreren naar welke producten je hebt gezocht in de sectie "Assortiment & Actie" of bij de Horeca Bezorgservice en deze gegevens samenvoegen met jouw gegevens betreffende de offline door jou gekochte producten. We voegen deze gegevens samen tot statistieken die ons helpen om ons productaanbod op onze website beter te beschrijven en weer te geven in de sectie "Assortiment & Actie" of bij Horeca Bezorgservice teneinde het zoeken naar producten op onze website te verbeteren.

Wij gebruiken je zoek- en koopgedrag niet op individueel niveau, maar voegen deze gegevens samen met die van andere ingelogde klanten om onze zoekfuncties, productweergaven en beschrijvingen te verbeteren.

Hiervoor gebruiken wij de Google Analytics ID zodat wij jouw zoekgedrag op onze website na het inloggen aan je account te kunnen koppelen. We verwerken deze gegevens, zoals gebruikers-ID, inlogstatus en jouw online zoek- en offline winkelgedrag, alleen als je akkoord bent gegaan met het gebruik van prestatiecookies. Je kunt je toestemming op elk moment intrekken via de instellingen voor prestatiecookies. Klik [hier](#) voor meer informatie over onze cookies.

## 9. Makro App

Deze Privacyverklaring is eveneens van toepassing op de Makro app ("app"). De app wordt beheerd door Metro AG, Metro-Straße 1, 40235 Düsseldorf, Duitsland. Voor informatie over de kernfuncties van de app en hoe persoonsgegevens daarin worden verwerkt, kun je de '[Algemene privacyverklaring voor de "METRO Companion" -app](#)' raadplegen. Naast de kernfuncties gebruiken we de app om een aantal van onze diensten te leveren, zoals uiteengezet in deze privacyverklaring. Deze privacyverklaring is bedoeld als 'landspecifieke privacyverklaring' voor Nederland met



alle details over de geleverde services, zoals vermeld in de 'algemene privacyverklaring voor de "METRO Companion" -app'.

Als je je via de app met je MijnMakro account aanmeldt, registreren wij - eenmalig en alleen bij de eerste aanmelding via de app - dat je de app gebruikt. We verwerken deze informatie voor marktonderzoek, marketing, klantonderzoeken, analyse van klantgedrag en klantsegmentatie. We gebruiken de informatie verder om je marketingcommunicatie te bieden op basis van jouw individuele voorkeuren. We gebruiken de informatie ook om te beoordelen hoeveel van onze actieve klanten de app gebruiken. Hiervoor worden alleen geaggregeerde rapporten verwerkt. De rechtsgrond voor de verwerking is art. 6 (1) (1) onder f) AVG. Ons gerechtvaardigde belang is om onze dienstverlening en de klantrelatie duurzaam te verbeteren. Verder streven wij het gerechtvaardigd belang na om je te informeren over bepaalde aanbiedingen en diensten, deze te personaliseren en zo de klantrelatie met je uit te breiden. Daarnaast gebruiken wij deze informatie om onze marketingcommunicatie te beheersen, met als doel de hoeveelheid marketinginhoud te verminderen en jou te behoeden voor verouderde inhoud. Voor de rapporten is ons gerechtvaardigde belang het analyseren hoe onze klanten de app accepteren.

Als je jouw digitale Makro-pas in de app gebruikt bij een kassa in de Makro vestigingen, kunnen we jou identificeren als gebruiker van de app (naast Makro-pashouder). We gebruiken deze informatie uitsluitend om het aandeel van onze actieve klanten die de app gebruiken te analyseren. Hiervoor worden alleen geaggregeerde rapporten gegenereerd. Rechtsgrond voor de verwerking is art. 6 (1) (1) onder f) AVG. Ons gerechtvaardigde belang is om de voorkeursversie van de Makro-pas te analyseren om de winkelinfrastructuur en processen dienovereenkomstig te organiseren.

Als je hebt ingestemd met de optie om informatie over jou te tracken in de app, dan verzamelen we de volgende informatie van jou: de inhoud die via de app is geopend, interacties binnen de app (bekeken en aangeklikte items, producten die zijn toegevoegd aan het winkelwagentje en die zijn gekocht, navigatie, tijdsvermelding, tijdsperiodes en andere interacties met de app), en aankoopactiviteiten. De verzamelde informatie wordt gecombineerd met je klant-ID en de aankoopactiviteiten die aan deze klant-ID zijn gekoppeld (online en offline). We gebruiken gecombineerde informatie om je gepersonaliseerde aanbiedingen, diensten en advertenties aan te bieden, dat wil zeggen om je advertenties te bieden die zijn gebaseerd op jouw individuele interesses, om inhoud weer te geven die overeenkomt met jouw voorkeuren, zoals productaanbevelingen, en om het succes van individuele aanbevelingen te evalueren. De verwerking van jouw gegevens voor deze doeleinden is geautomatiseerd met als doel bepaalde persoonlijke aspecten te evalueren. Daarbij gebruiken we wiskundig-statistische methoden om aanbevelingen op jouw individuele interesses te kunnen afstemmen. De gecombineerde informatie kan ook worden gebruikt voor ontwikkelingsdoeleinden door METRO AG (het moederbedrijf van Makro), als aanbieder van de app, oftewel om de prestaties van de app te verbeteren door middel van gebruikerservaring en bedrijfsanalyse, bugpreventie en het testen van nieuwe functies. De verwerking van jouw persoonsgegevens voor deze doeleinden is gebaseerd op art. 6(1)(1) onder. a) AVG. Je kunt jouw toestemming te

allen tijde intrekken voor de toekomst en zonder opgaaf van redenen door de tracking optie in de accountinstellingen uit te schakelen.

Als je toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van pushmeldingen in de App, sturen wij je informatie over producten, aanbiedingen, Horeca-nieuws, trends en diensten, promoties, lopende campagnes en andere informatie over marketingcampagnes, voor enquêtes over klanttevredenheid en mogelijke terugroepingen van producten, en voor overige meldingen met betrekking tot onze service, zoals de geschatte aankomsttijd van je Horeca Bezorgservice bestelling, evenals diensten van andere servicebedrijven van de METRO groep (waar Makro ook toe behoort). Daarnaast ontvang je informatie over nieuwe functionaliteiten van de App en ontvang je een melding zodra er een nieuwe factuur beschikbaar is in de App. Wij bewaren en verwerken deze gegevens voor het versturen van de pushmeldingen. De rechtsgrondslag voor de verwerking is art. 6(1)(1) onder a) AVG. Aanvullende informatie over het verzenden van pushmeldingen vind je in de Algemene privacyverklaring voor de "METRO Companion" -app'.

Binnen de App hebben we specifieke diensten van onze website ingebed. Hiertoe wordt de website weergegeven en is ook het cookiebeheer actief bij het gebruik van de App. Houd daarom expliciet rekening met onze aanvullende opmerkingen over cookies en alle services die cookies gebruiken in deze gegevensbeschermingsverklaring/privacybeleid.

Tot slot kan je met deze app contact met Makro opnemen en folders inzien. Ook kun je online je facturen raadplegen.

## **10. Horeca Bezorgservice**

Horecaklanten kunnen ervoor kiezen de (online) aankopen die zij bij Makro doen te laten bezorgen. We gebruiken hiervoor de volgende gegevens: Bedrijfsnaam, Makro-klantnummer, naam kaarthouder, factuuradres, afleveradres(sen), naam en contactgegevens (telefoonnummer, fax en/of e-mail) van de contactpersonen die bevoegd zijn om bestellingen te plaatsen en te accepteren, en ook het e-mailadres en de gebruikersnaam die worden gebruikt voor de online bestelservice, als je voor die bestelmethode kiest.

Verder slaan we bij elke bestelling onder een codecijfer informatie op over het type en de hoeveelheid goederen die je hebt besteld (bestelgeschiedenis).

Behalve voor de afwikkeling van de bestellingen, gebruiken we deze gegevens ook om met je te communiceren over de bestellingen. Zo kunnen we je informeren over de status van je levering en kunnen we eventuele wijzigingen of vertragingen in de levering aankondigen. In het geval van een betalingsachterstand of een juridisch geschil, zullen wij deze gegevens ook verwerken om onze rechten uit te oefenen.

Om het bestelproces te vergemakkelijken, bewaren we je aankoopgeschiedenis (of die van de door jou geautoriseerde contactpersoon) tot enkele dagen terug, zodat je dit zelf kunt inzien. Een besteloverzicht kun je zelf zien in het Horeca Bezorgservice platform.

Om bovenstaande doeleinden te bereiken, geven wij de leveringsgegevens door aan transportbedrijven in het geval we zelf de levering niet kunnen uitvoeren. Daarnaast kunnen wij jouw persoonsgegevens in geval van een juridisch geschil doorgeven aan onze juridische dienstverleners. Bovendien gebruiken we andere dienstverleners als verwerkers in overeenstemming met art. 28 AVG, zoals ons zusterbedrijf METRO Digital GmbH, die onze datasystemen en onze online winkel voor bezorgklanten beheert en daarom al jouw persoonlijke gegevens ontvangt, naast andere serviceproviders voor het verzenden van post, e-mails en sms .

Uw persoonlijke gegevens, in het bijzonder contact- en bestelgegevens, worden ook ontvangen door ons callcenter, beheerd door onze serviceprovider Webhelp Deutschland GmbH, om telefonisch contact met u op te nemen. Verdere doorgifte aan derden vindt alleen plaats indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat.

Jouw persoonsgegevens worden tot twee jaar na het einde van de leveringsrelatie bewaard om eventuele openstaande vorderingen af te handelen en je in staat te stellen snel terug te keren naar een levering. Gegevens waarvoor een wettelijke bewaarplicht geldt, worden bewaard totdat de bewaartermijn is verstreken. Dit kan tot maximaal 10 jaar. In het geval van een juridisch geschil verwerken en bewaren wij jouw gegevens totdat het betreffende geschil rechtsgeldig is afgesloten.

## **11. Winacties**

Makro organiseert regelmatig winacties in samenwerking met haar leveranciers. Op deze winacties zijn meestal specifieke voorwaarden van toepassing. Door mee te doen aan een actie, ga je met die voorwaarden akkoord. In de voorwaarden staat welke gegevens wij verwerken en of wij jouw gegevens delen met de betreffende leverancier.

## **12. Gratis wifi**

Wij bieden bezoekers van onze vestigingen gratis wifi aan. Door gebruik te maken van ons wifinetwerk, ga je akkoord met de voorwaarden die wij daaraan stellen. Meer informatie kun je nalezen wanneer je verbinding maakt.

## **13. Product Recall**

Het kan voorkomen dat er onverhoopt iets mis is met een product dat je bij ons hebt gekocht. Wij gebruiken jouw aankoopgegevens en klantgegevens om te zien of en wanneer je het betreffende product bij ons hebt aangekocht en om vervolgens contact met je op te nemen. In uitzonderlijke situaties, wanneer jouw gezondheid, welzijn of veiligheid in gevaar zijn en je zo snel mogelijk hiervan op de hoogte moet worden gesteld, kunnen we besluiten je gegevens te delen met de leverancier of andere derden om de noodzakelijke acties te kunnen ondernemen. In dat geval zullen we altijd met deze derden overeen komen dat zij jouw gegevens alleen mogen gebruiken voor de recall actie en daarna moeten verwijderen.

## 14. Cameratoezicht

Wij beveiligen onze winkels en enkele parkeerplaatsen bij de winkels ter bescherming van onze werknemers, klanten en eigendommen met camera's. Deze camera's zijn duidelijk zichtbaar geplaatst en bij betreding van één van onze winkels en/of de betreffende parkeerplaatsen word je op de aanwezigheid van cameratoezicht geattendeerd. We gebruiken de beelden in geval van (een vermoeden van) diefstal of een ongeval. In geval van een concreet vermoeden van diefstal kunnen we het klantbestand raadplegen om de vermoedelijke dader aan te schrijven/te benaderen.

## 15. Anonieme en statistische klantonderzoeken

Wij hechten veel waarde aan jouw mening als klant. Daarom nodigen wij onze klanten regelmatig uit om mee te doen aan (markt)onderzoek. Afhankelijk van het onderzoek, ontvang je een vragenlijst per e-mail of vragen we je in de vragen in de winkel direct te beantwoorden. De resultaten van dergelijke onderzoeken zijn anoniem. De gegevens gebruiken we uitsluitend om onze service te verbeteren.

## 16. Persoonlijk klantonderzoek (NPS)

Naast algemene onderzoeken, vragen wij onze klanten ook per mail en via de Makro app om deel te nemen aan een meer persoonlijk klantonderzoek, NPS. Deelname hieraan is vrijwillig. Je ontvangt de uitnodiging tot deelname alleen als je daarvoor toestemming hebt gegeven tijdens jouw registratie als klant of op een later moment. Deze toestemming omvat het kanaal waarop we je berichten (via de mail of via een pushbericht van de app) en kun je ten allen tijde intrekken door te klikken op de daarvoor bestemde link in de uitnodiging, door een e-mail te verzenden naar [privacy@makro.nl](mailto:privacy@makro.nl) of door de instellingen van de app aan te passen.

- naam;
- bedrijfsnaam;
- positie in het bedrijf,
- geslacht;
- de door jou gekozen taal;
- contactgegevens (e-mailadres/telefoonnummer/postadres)
- klant- en kaartnummer;
- klant- en kaarthoudersegment en categorisering;
- transactiegegevens;
- het leveringsnummer van het door jou gekochte product, transactiedatum en -tijd, aangekochte productgroepen, bezochte winkels en het factuurtotaal; en
- de door jou gegeven antwoorden.

Alle antwoorden en feedback die je geeft, zijn te herleiden naar jou als persoon. Je kunt zelf een (aanvullend) telefoonnummer achterlaten waarop we je kunnen bereiken voor toelichting op jouw feedback, mits je daarvoor toestemming geeft. Die toestemming kun je ten allen tijde intrekken door een e-mail te verzenden naar [privacy@makro.nl](mailto:privacy@makro.nl). De gegevens die wij via NPS over je verzamelen, gebruiken we alleen om onze diensten te verbeteren en om het enquêteproces als zodanig te ondersteunen, te analyseren en te verbeteren. Als je antwoord een specifiek zakelijk verzoek bevat (bijvoorbeeld een klacht), dan gebruiken we jouw contactgegevens tevens voor het verwerken van dit verzoek.

Jouw bovenstaande gegevens worden gedeeld met de moedermaatschappij van Makro (METRO AG), met als doel het adviseren van Makro over, evenals het ondersteunen en afhandelen van dit klantonderzoek. Ook worden jouw gegevens doorgegeven aan een externe dienstverlener, die namens ons jouw feedback analyseert. Aangezien deze dienstverlener is gevestigd buiten de EU, hebben wij passende veiligheidsmaatregelen genomen voor de gegevensoverdracht. Jouw antwoorden worden één jaar bewaard en daarna geanonimiseerd.

## 17. Portal leveranciers

Makro verwerkt persoonsgegevens van haar leveranciers die nodig zijn voor de inkoop van producten en de uitvoering van het overeenkomsten met de leveranciers. Leveranciers kunnen zich registreren in het "supplier portal". Daar vragen we om in te vullen:

- Je bedrijfsnaam;
- Leveranciersnummer;
- Recent factuurnummer;
- Naam van contactpersoon;
- Contactgegevens.

De gegevens die Makro hoe dan ook verwerkt van haar leveranciers, ongeacht gebruikmaking van het portal, zijn de namen en contactgegevens van de contactpersonen en overige gegevens indien dit in een specifiek geval nodig is.

Het betreft hier zowel gegevens van de leveranciers, alsook van hun werknemers zodat zij gebruik kunnen maken van dit portal. De leverancier dan wel de werknemers verstrekken ons deze gegevens. De werknemers ontvangen vervolgens een e-mail om het registratieproces af te ronden. De werknemer in kwestie moet een wachtwoord aanmaken en een telefoonnummer opgeven. Als dit een privénummer betreft, dan geef je toestemming aan Makro dit nummer te gebruiken ten behoeve van (de activatie van) dit portal.

Het kan zijn dat er nog een autorisatie nodig is van de leverancier voordat de registratie voltooid is.

Daarna kan de leverancier dan wel diens werknemer, op elk gewenst moment inloggen op het portal met behulp van het gebruikers-ID, het wachtwoord dat de leverancier zelf heeft ingesteld tijdens de registratie en via de TOTP (Time-based One-Time Password) die via sms naar het opgegeven mobiele nummer wordt verzonden.

Om de TOTP te ontvangen, vragen wij om het e-mailadres en mobiele telefoonnummer van de leverancier.

Onze leverancier heeft een specifieke werknemer aangewezen als vertegenwoordiger om de portal en zijn functies te gebruiken. Wil je dit als werknemer liever niet, vraag dan aan jouw werkgever om een andere werknemer benoemen tot vertegenwoordiger bij gebruik van het portal.

In het geval dat een specifieke app op de METRO Link plus portal aanvullende gegevens verzamelt en verwerkt voor andere doeleinden, zullen wij je hier tijdig over informeren in een afzonderlijke privacyverklaring van deze app en waar nodig jouw toestemming vragen.

## 18. Sollicitaties

Als je bij Makro solliciteert, dan worden de door jou verstrekte gegevens verwerkt. Dit kunnen onder meer omvatten:

- Naam en adresgegevens;
- e-mailadres, telefoonnummer en andere contactgegevens;
- geboortegegevens/leeftijd;
- geslacht;
- Curriculum vitae (CV), informatie over opleiding, stages en werkervaring
- gegevens over trainingen en opleidingen en/of assessments die je zelf of via ons hebt gevolgd of gedaan;
- gegevens over beschikbaarheid;
- andere gegevens die van belang (kunnen) zijn in het kader van de
- beoordeling van de geschiktheid van de kandidaat, bijvoorbeeld referenties en
- getuigschriften, nationaliteit en werkvergunning;
- overige gegevens die jij ons hebt verstrekt.

Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor de ontvangers van deze informatie, onze recruiters en de personen die bij de selectieprocedure en gesprekken betrokken zijn. Makro gebruikt deze gegevens uitsluitend voor en gedurende het sollicitatieproces.

Een uitgebreide privacyverklaring over het verwerken van persoonsgegevens van sollicitanten vind je terug wanneer je via onze werving- en selectiewebsite solliciteert: [zie deze link](#).

## 19. Google Analytics

We gebruiken Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Ireland Limited ("Google"), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ierland, om het gebruik van onze website te analyseren en de website te verbeteren.

Voor dit doel gebruiken we cookies die op jouw eindapparaat worden opgeslagen en die anonieme informatie verzamelen over uw gebruik van onze website, zoals de frequentie van uw bezoek aan onze website, de tijd die je eraan besteedde en hoe je met de website omging. (bijvoorbeeld als je op de website hebt gekocht of gezocht). De door de cookies verzamelde informatie over jouw gebruik van deze website wordt doorgaans overgebracht naar een server van Google in de Verenigde Staten en daar opgeslagen. Uw IP-adres wordt echter door Google binnen de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte ingekort voordat het verder wordt overgedragen. Alleen in uitzonderlijke gevallen wordt het volledige IP-adres naar een server van Google in de VS gestuurd en daar ingekort.

Google zal deze informatie namens ons gebruiken om jouw gebruik van de website te evalueren, om rapporten over website-activiteiten (zoals laadtijden, enz.) te verstrekken en om ons verdere diensten te verlenen met betrekking tot website- en internetgebruik. We zullen deze informatie en rapporten gebruiken om onze website te verbeteren.

Het door jouw browser in het kader van Google Analytics verzonden IP-adres wordt niet samengevoegd met andere Google-gegevens.

We gebruiken Cross Device Tracking, een werkwijze van Google Analytics waarmee gegevens, sessies en interacties op meerdere apparaten kunnen worden toegewezen aan een pseudonieme gebruikers-ID, zodat de activiteiten van een gebruiker op meerdere apparaten kunnen worden geanalyseerd. Dit omvat de functie "Google Signals", waarmee we demografische informatie van Google over jouw persoon (bijv. leeftijd, geslacht, interesses) op geaggregeerd niveau kunnen toevoegen aan Google Analytics. Dit gebeurt echter alleen als je je bij het bezoeken van onze website hebt aangemeld bij een Google-dienst en tegelijkertijd de optie "gepersonaliseerd adverteren" hebt geactiveerd in de instellingen van jouw Google-account. In elk geval worden geen persoonlijke gegevens of gebruikersprofielen toegankelijk voor ons; ze blijven anoniem voor ons.

We gebruiken Google Analytics Ad Feature, een werkingsmodus van Google Analytics, waardoor we informatie kunnen verzamelen over de prestaties van onze campagnes via Google Ads cookies en demografische informatie kunnen ontvangen, als je toestemming hebt gegeven voor het gebruik van Google Ads cookies.

De gegevens die door ons worden verzonden en gekoppeld zijn aan cookies, gebruikers-ID's of advertentie-ID's worden automatisch na 14 maanden verwijderd. Gegevens waarvoor de bewaartermijn is bereikt, worden eenmaal per maand automatisch verwijderd.

We gebruiken Google Analytics alleen met jouw toestemming, die is gebaseerd op Art. 6.1 sub a AVG. Je kunt je toestemming weer intrekken via de [cookie instellingen](#) in onze cookie statement.

Je kunt ook voorkomen dat Google de door de cookies gegenereerde gegevens met betrekking tot jouw gebruik van de website (inclusief uw IP-adres) verzamelt en deze gegevens door Google worden verwerkt door de browserplug-in te downloaden en te installeren die beschikbaar is via de volgende link: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=nl>.

Om te voorkomen dat Google Analytics gegevens verzamelt op meerdere apparaten, moet je een opt-out uitvoeren op alle gebruikte systemen. Als je geen gebruik wilt maken van "Google Signals", kun je ook de optie "gepersonaliseerde advertenties" uitschakelen in de instellingen van jouw Google-account.

## 20. Google Maps

Wij gebruiken op onze website Google Maps (API), aangeboden door Google Ireland Limited ("Google"), Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ierland.

Hierdoor kunnen wij jou direct op onze website interactieve kaarten tonen en kun je de kaartfunctie gebruiken om bijvoorbeeld de dichtstbijzijnde METRO- of MAKRO-winkel te vinden.

Als je akkoord gaat met de weergave van Google Maps op onze website en de subpagina met Google Maps opent, wordt informatie over het gebruik van onze website, inclusief jouw IP-adres, aan Google overgedragen. Dit kan ook een overdracht naar de servers van Google in de Verenigde Staten omvatten. Meer informatie over de verwerking van jouw persoonsgegevens door Google kun je vinden in het privacybeleid van Google: <https://www.google.com/policies/privacy/>.

Door functionele cookies te accepteren, ga je akkoord met de weergave van Google Maps en daarmee met de overdracht van jouw persoonlijke gegevens aan Google. Je kunt je toestemming op elk gewenst moment intrekken door de instellingen in het cookievoorkeurencentrum op onze website te wijzigen.

De verwerking van jouw persoonsgegevens zoals hierboven uiteengezet is zodoende gebaseerd op jouw toestemming, art. 6 par. 1 sub f. AVG.

## 21. Optimizely

We gebruiken de tool "Optimizely" op onze website om analyses van gebruikersgedrag uit te voeren via zogenaamde A/B-testen. Optimizely wordt aangeboden en beheerd door Optimizely Inc, 631 Howard St. Suite 100, San Francisco, CA 94105 USA.

We tonen onze website met iets andere inhoud en meten jouw gebruik van de websites met behulp van cookies. Dit stelt ons in staat om aanbiedingen en andere informatie die beschikbaar is op onze website zo goed mogelijk te plaatsen en weer te geven.



Om de varianten in de MijnMakro klantregistratie en self-service toe te wijzen, gebruiken we een aan jou toegewezen statische ID, die we anonimiseren voordat we deze naar Optimizely verzenden. Hierdoor kunnen wij je dezelfde variant laten zien wanneer je gebruik maakt van MijnMakro. Optimizely kan jou niet identificeren met deze ID. In alle andere delen van onze website wordt de toewijzing van varianten gedaan via een willekeurige ID gegenereerd door een cookie.

De informatie die op deze manier wordt verzameld en gegenereerd, inclusief een eerder verkort en dus geanonimiseerd IP-adres, wordt meestal verzonden naar een Optimizely-server in de VS en daar gedurende een jaar opgeslagen. De informatie wordt niet gecombineerd met andere gegevens van Optimizely.

We combineren de gegevens en evaluaties die Optimizely namens ons verzamelt niet met andere gegevens, in het bijzonder niet met andere analyses of klantgegevens.

We hebben met Optimizely contractuele overeenkomsten gesloten, waardoor Optimizely zich heeft verplicht om te voldoen aan het niveau van gegevensbescherming dat vereist is door Verordening (EU) 2016/679 (basisverordening gegevensbescherming). Optimizely is ook gecertificeerd in overeenstemming met het [EU-VS-privacyschild](#).

De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op jouw toestemming voor het gebruik van prestatiecookies, waaronder Optimizely-cookies die je ons hebt gegeven in overeenstemming met Art. 6.1 sub a AVG.

Je kunt jouw toestemming met toekomstig effect te allen tijde intrekken door uw persoonlijke instellingen dienovereenkomstig te wijzigen.

Als je je toestemming intrekt, wordt de weergave van varianten in de toekomst stopgezet.

Deze instellingen zijn alleen van toepassing op de browser waarin je de instellingen wijzigt. Om het gebruik van Optimizely op andere apparaten en browsers te voorkomen, dien je de juiste instellingen in deze browsers te maken door de juiste browser of apparaat te gebruiken om je persoonlijke [instellingen op onze website](#) te wijzigen.

## HOE LANG BEWAREN WE JOUW PERSOONSgegevens?

Makro bewaart jouw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wat houdt dat concreet in?

<b>Soort</b>	<b>Bewaartermijn en reden gegeven</b>
Klantgegevens	Jouw persoonsgegevens worden bewaard zolang je klant bent van Makro. Als je de klantrelatie beëindigt, bewaart Makro maximaal vijf jaar jouw gegevens met uitzondering van die gegevens waarvoor een wettelijke verplichting bestaat. Dit geldt bijvoorbeeld voor facturen.
Leverancier gegevens	Jouw persoonsgegevens worden bewaard zolang we zaken doen of zolang jij onze contactpersoon bent voor de leverancier en zo lang als we daartoe verplicht zijn op grond van de wet.

Wanneer je via e-mail of post bij ons solliciteert worden jouw gegevens als sollicitant maximaal een maand na afronding van een sollicitatieprocedure bewaard, tenzij je toestemming hebt gegeven dat wij deze langer mogen bewaren. Dan worden jouw gegevens uiterlijk na 1 jaar verwijderd. Solliciteer je via onze website, dan verwijzen we je graag naar de afwijkende bewaartermijnen die daar staan vernoemd. Je kunt in dat geval op ieder moment zelf jouw gegevens verwijderen.

Gegevens van sollicitanten

Onze camerabeelden worden maximaal 28 dagen bewaard, tenzij er een gegronde reden is om de beelden langer te bewaren (bijvoorbeeld een politieonderzoek). Dan worden de beelden bewaard zolang als noodzakelijk.

Camerabeelden

## DELEN WE JOUW GEGEVENS?

We maken gebruik van dienstverleners om de bovenstaande doeleinden te bereiken. Dit kunnen externe dienstverleners en afnemers zijn, maar ook bedrijven uit de METRO Group. Als we dienstverleners als verwerkers gebruiken, hebben de dienstverleners alleen toegang tot jouw gegevens voor zover en voor de periode die nodig is om de betreffende dienst te leveren. Behalve met bedrijven die onderdeel zijn van de METRO Groep, kunnen wij jouw gegevens delen met door ons ingeschakelde derden zoals logistieke dienstverleners, drukkerijen voor het printen van post en folders, e-mail- en postverwerkers voor het verzenden van post, nieuwsbrieven en (email)reclame, ons callcenter (beheerd door onze serviceprovider Webhelp Nederland B.V.), voor het voltooiën van de klantregistratie en het verwerken van vragen van klanten, evenement dienstverleners met wie wij een evenement organiseren (als je je daarvoor hebt aangemeld), kredietbureaus om de kredietwaardigheid te bepalen, incassobureaus bij openstaande vorderingen en juridische dienstverleners bij juridische geschillen. Andere eventuele ontvangers van persoonsgegevens zijn ook te vinden op onze [cookie informatiepagina](#), mits we tools gebruiken die persoonlijke gegevens verzamelen en doorgeven aan de aanbieders van de tools. Makro verkoopt jouw persoonsgegevens niet aan derden. Tot slot kan Makro jouw gegevens delen met andere dan de hierboven genoemde partijen als zij daartoe wettelijk verplicht is. Wanneer wij jouw gegevens met derden delen, leggen wij die derden de verplichting op om jouw persoonsgegevens goed te beschermen. Als wij derde partijen inschakelen die zijn gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte (EER) nemen we daar waar nodig extra maatregelen. Voor meer informatie over deze passende waarborgen, en om een kopie van deze waarborgen te verkrijgen, kun je contact opnemen met onze Functionaris voor Gegevensbescherming via [privacy@makro.nl](mailto:privacy@makro.nl).

## HOE BEVEILIGEN WIJ JOUW GEGEVENS?

Wij beveiligen jouw gegevens om te voorkomen dat deze verloren gaan of in de verkeerde handen vallen. Enkele van de maatregelen die wij treffen zijn:

- we beveiligen onze website met een TLS-certificaat. Hiermee wordt vertrouwelijke informatie, bijvoorbeeld die wordt verstrekt via een contactformulier, versleuteld verzonden;

- onze software is geüpdatet en we maken gebruik van een firewall;
- toegang tot elektronische systemen is beveiligd met een wachtwoord en als extern toegang wordt gegeven maken we gebruik van two-factor authentication;
- alleen bevoegde personeelsleden/derden hebben toegang tot jouw persoonsgegevens;
- het delen van persoonsgegevens met derden doen we via een beveiligde verbinding; en,
- we sluiten overeenkomsten af met derden die in onze opdracht jouw persoonsgegevens verwerken waardoor jouw privacy wordt gewaarborgd.

## **WELKE RECHTEN HEB JE MET BETREKKING JOUW PERSOONSgegeEVENS?**

### **Verschillende rechten**

- het recht om je persoonsgegevens in te zien (bijvoorbeeld door een kopie te ontvangen van de persoonsgegevens die Makro van jou verwerkt,).
- het recht op verwijdering van je persoonsgegevens. Onder omstandigheden heeft Makro echter het recht om niet (volledig) gehoor te geven aan dit verzoek. Mocht je klant zijn en verzoeken om verwijderd te worden, dan betekent dit dat onze klantrelatie eindigt. Wij moeten jouw gegevens namelijk verwerken om uitvoering te geven aan onze overeenkomst (facturering, leveren orders).
- het recht op rectificatie of aanvulling (wijziging) van je persoonsgegevens.
- het recht op beperking van de verwerking door Makro. In bepaalde omstandigheden mag je van Makro eisen, dat Makro minder gegevens van je verwerkt.
- het recht om je toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Makro wanneer Makro deze gegevens verwerkt omdat zij een gerechtvaardigd belang heeft. Makro zal dan kijken naar jouw specifieke geval en een afweging maken tussen onze belangen. Maak je bezwaar tegen gebruik van jouw gegevens voor direct marketing, dan zullen we altijd gehoor geven aan jouw bezwaar.
- Tot slot heb je in sommige gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kunt indienen om jouw persoonsgegevens in een door een machine leesbaar bestand naar jou of een andere, door jou genoemde organisatie, te sturen.

### **Uitoefenen rechten**

Wil je gebruik maken van een van jouw rechten? Dan verzoeken we jou een e-mail te sturen naar [privacy@makro.nl](mailto:privacy@makro.nl) en in de mail aan te geven:

- welk recht of welke rechten je uitoefent;
- wat jouw relatie met Makro is. Als je klant of pashouder bent, geef dan onder andere de naam van jouw bedrijf en jouw klant- en pasnummer door. Makro doet zaken met ondernemers en houdt geen administratie bij op persoonsniveau. We hebben deze informatie nodig om te onderzoeken of we persoonsgegevens van jou verwerken.

We kunnen jouw verzoek alleen in behandeling nemen als we jouw identiteit voldoende hebben kunnen vaststellen. Dit om te voorkomen dat we ongeautoriseerd inzage geven in persoonsgegevens of gegevens verwijderen van de verkeerde persoon. Daarom verzoeken we je in geval van een van bovenstaande verzoeken om aanvullende gegevens (waar wij reeds over beschikken), te verifiëren of je inderdaad de persoon bent die het betreffende verzoek bij ons indient.

We gebruiken deze gegevens zodoende om te beoordelen of het verzoek door de persoon is gedaan van wie wij de persoonsgegevens verwerken.

Na ontvangst van jouw verzoeken zullen wij beoordelen of we gehoor moeten en kunnen geven aan jouw verzoek. We reageren hier zo snel mogelijk op.

Overigens kun je via MijnMakro altijd bepaalde gegevens wijzigen, corrigeren of andere rechten uitoefenen.

## **Klachten**

Indien je klachten hebt over onze gegevensverwerking, dan verzoeken wij jou dit zo snel mogelijk bij onze Functionaris voor gegevensbescherming te melden via [privacy@makro.nl](mailto:privacy@makro.nl). Uiteraard hopen we hier samen uit te komen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de [Autoriteit Persoonsgegevens](#)

## **WAT ALS HET PRIVACYBELEID VAN MAKRO WIJZIGT?**

De regels rondom de bescherming van persoonsgegevens en onze diensten kunnen veranderen. Wij behouden ons dan ook het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. De meest actuele privacyverklaring vind je altijd op <https://www.makro.nl/Juridisch/>. Deze verklaring is voor het laatst gewijzigd op 15 januari 2024.