



XTRA

Privacyverklaring Xtra

☰ Inhoud

1. Algemeen

1.1 Verwerkingsverantwoordelijke

2. Aard en gebruik van de persoonsgegevens

2.1 Algemene gegevens met betrekking tot Xtra

2.2 Specifieke gegevens via de Xtra

2.3 Identificatiegegevens via het gebruik van de apps of websites

2.4 Andere gegevens

3. Doel van de gegevensverwerking

3.1 Aanbieden van de diensten

3.2 Misbruik- en fraudepreventie

3.3 Verbeteren en personaliseren van de dienstverlening

3.4 Versturen van aan jou bestemde communicaties

3.5 Gegevens via cookies

4. Toegang tot jouw persoonsgegevens

5. Bewaring van jouw persoonsgegevens

6. Bewaartijd van jouw persoonsgegevens

7. Beveiliging van jouw persoonsgegevens

8. Xtra Betaalfunctie

9. Wedstrijden met Xtra

10. Je rechten als klant

11. Contactgegevens

12. Wijzigingen aan deze Privacyverklaring

1. Algemeen

Deze Privacyverklaring legt uit hoe Xtra jouw persoonsgegevens verzamelt, opslaat en gebruikt.

Jouw persoonsgegevens zijn heel belangrijk voor ons. Wij maken er dan ook een punt van om deze te beschermen. Bij het gebruik van jouw persoonsgegevens houden wij rekening met de rechten die je hebt volgens de wet.

Xtra maakt het winkelen bij zijn partners extra gemakkelijk. Xtra ondersteunt de klant in het dagelijkse leven vóór, tijdens en na aankopen bij partners. Niet alleen met handige functionaliteiten, maar ook door het op één plaats bundelen van alle kortingen en voordelen bij de partners van Xtra.

Om dit te kunnen doen verzamelen we via het Xtra-account en het Xtra-profiel persoonsgegevens. Deze verzamelen we via het account en het profiel dat je aanmaakt, de QR-code op je Xtra-kaart, de QR-code in de Xtra-app en door de persoonsgegevens die worden achtergelaten in onze winkels of via onze verschillende (digitale) contactmomenten.

Om je te kunnen ondersteunen voor, tijdens en na het boodschappen doen, heeft Xtra ook een app ontwikkeld. Deze app kan je gebruiken met je Xtra-account maar kan je ook gebruiken zonder aan de melden.

Je kan je Xtra-account ook gebruiken om aan te melden bij de Personal Assistant Partners (hierna: PAP) van Xtra. Deze PAP's maken het mogelijk om aan te melden met je Xtra-profiel voor hun specifieke dienstverlening. Welke gegevens een dergelijke PAP uit je Xtra-account te zien krijgt, lees je telkens in de privacyverklaring van deze PAP.

1.1 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

De volgende winkels en webshops zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de gegevens die wij verzamelen onder Xtra (afgekort als: "**partners van Xtra**" "**partners**", "**wij**", "**we**", "**ons**"). Dit zijn de partners met wie Xtra afspraken heeft gemaakt over het herkennen van het Xtra-account van een Xtra-klant en de mate waarin de gegevens van het Xtra-profiel kunnen worden geraadpleegd of beheerd in het kader van een door hen aangeboden eigen dienstverlening:

- **Bio-Planet nv** met maatschappelijke zetel te Victor Demesmaekerstraat 167, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0472.405.143. RPR Brussel;
- **Bottles nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 1004.058.282 RPR Brussel;
- **Buurtwinkels OKay nv** met maatschappelijke zetel te Victor Demesmaekerstraat 167, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0464.994.145. RPR Brussel;
- **Collect&Go**, onderdeel van **Colruyt Food Retail nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0716.663.615 RPR Brussel;
- **ColliShop**, onderdeel van **Colruyt Group nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0400.378.485 RPR Brussel;
- **ColliShop Professional**, onderdeel van **Colruyt Food Retail nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0716.663.615 RPR Brussel;
- **Colruyt Group Academy**, onderdeel van **Colruyt Group nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0400.378.485. RPR Brussel;
- **Colruyt Laagste Prijzen**, onderdeel van **Colruyt Food Retail nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0716.663.615 RPR Brussel;
- **Colruyt Luxembourg S.A.** met maatschappelijke zetel te Rue F.W. Raiffeissen 5, 2411 Luxemburg en ingeschreven onder het ondernemingsnummer B124292 Groothertogdom Luxemburg;
- **Comarkt Humbeek**, onderdeel van **Colruyt Group nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0400.378.485. RPR Brussel;
- **Comarkt nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0795.538.570 RPR Brussel;
- **DATS 24 nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0893.096.618. RPR Brussel;
- **Dreambaby nv** met maatschappelijke zetel te Bilkensveld 1, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0472.630.817. RPR Brussel;

- **DreamLand nv** met maatschappelijke zetel te Jozef Huysmanslaan 59, 1651 Lot en ingeschreven onder het ondernemingsnummers 0448.746.645. RPR Brussel;
- **Spar Colruyt Group**, onderdeel van, **Retail Partners Colruyt Group nv** met maatschappelijke zetel te Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0413.970.957. RPR Brussel;
- **Xtra**, onderdeel van **Colruyt Group nv**, met maatschappelijke zetel Edingensesteenweg 196, 1500 Halle en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0400.378.485. RPR Brussel.

De ondernemingen die hierboven zijn opgesomd kunnen jouw persoonsgegevens gebruiken voor de doeleinden beschreven in deze Privacyverklaring.

Je kan je Xtra-gegevens ook gebruiken bij Personal Assistant Partners van Xtra. Deze PAP's kunnen je gegevens gebruiken voor hun eigen bepaalde doeleinden. Xtra deelt dan slechts een beperkt aantal gegevens en enkel op jouw vraag. Met volgende Personal Assistant Partners zijn Xtra en de PAP aparte verwerkingsverantwoordelijke:

- **Newpharma nv**, met maatschappelijke zetel te Rue Basse-Wez 315, 4020 Luik en ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0838.666.156 RPR Luik;

Deze PAP's verwerken jouw persoonsgegevens volgens hun eigen privacyverklaring en voor eigen doeleinden.

2. Welke persoonsgegevens verzamelen en gebruiken we?

We verzamelen gegevens die je ons zelf meedeelt, zoals daar zijn: aankoopgegevens bij onze verschillende winkels, gegevens die je achterlaat wanneer je onze websites, webshops en apps bezoekt, betaalgegevens van Xtra, enzovoort. Aan de hand van deze gegevens maken we een inschatting van jouw persoonlijke voorkeuren en interesses. De combinatie van deze gegevens worden gebruikt om onze marketing, aanbiedingen, promoties en services te personaliseren. Wanneer we met gegevens werken die gevoelig van aard zijn, zoals gezondheidsinformatie of informatie over jouw kinderen, vragen we altijd jouw toestemming. Al deze gegevens vormen samen je Xtra-profiel.

2.1 Algemene gegevens via de Xtra-kaart

Onderstaande gegevens verwerken we van iedereen die een Xtra-kaart, Xtra-login of Xtra-QR-code gebruikt of aangevraagd heeft. Deze verwerkingen zijn inherent verbonden aan het gebruik van een Xtra-kaart en vragen we op tijdens de registratie van je Xtra-profiel:

- **Profielgegevens:** voornaam, naam, geslacht, geboortedatum ...
- **Contactgegevens:** telefoonnummer, gsm-nummer, e-mailadres, adres ...
- **Aankoopgegevens:** telkens wanneer je winkelt in een van onze fysieke winkels, webshops of tankstations verwerken we de aankopen die je doet en de diensten die je afneemt. Ook geboortelijsten die je aanlegt bij Dreambaby, verlanglijsten bij DreamLand of activiteiten die je volgt of afneemt bij Colruyt Group Academy houden we bij.

2.2 Specifieke gegevens via Xtra

Onderstaande gegevens verwerken we enkel wanneer je de Xtra-app of Xtra-website gebruikt, boven op de gegevens beschreven in punt 2.1. Gebruik je de Xtra-app als Klant (zonder Xtra-profiel), dan verwerken we de gegevens uit punt 2.1 niet.

Volgende gegevens verwerken we enkel wanneer je gebruikmaakt van de specifieke Functionaliteiten in de Xtra-app of op de Xtra-website:

- **Locatiegegevens via de app:** wanneer je bijvoorbeeld gebruikmaakt van Mobiel tanken en laden of de winkel-zoeker in de app. Het gebruik van locatiegegevens kan enkel met jouw toestemming.
- **Gezinssituatie:** bij bepaalde dienstverleningen vragen we de geboortedatum van je kind, bijvoorbeeld bij het aanmaken van een geboortelijst bij Dreambaby, het aanvragen van speeltips bij DreamLand, ... Telkens we geboortedata nodig hebben van je kind(eren) brengen we je hiervan op de hoogte tijdens het inschrijvingsproces. Eventuele hieraan gekoppelde marketingdoeleinden vinden alleen maar plaats met jouw toestemming.
- **Informatie over allergenen, voedingsvoorkeuren en levensstijl:** in je Xtra-profiel kan je je voorkeuren over allergenen, voeding en levensstijl ingeven. Deze gegevens verwerken we enkel wanneer je ons deze zelf geeft en wanneer je hiervoor je toestemming gegeven hebt. We gebruiken deze informatie enkel voor de doeleinden waarvoor je je toestemming gegeven hebt. Ook wanneer je deelneemt aan smaak- en gebruikerstesten vragen we je voedingsvoorkeuren en allergenen.

- **Gegevens die je zelf oplaadt:** dit zijn de Lijstjes, Kastickets en Garanties die je zelf in je Xtra-app, in de Colruyt-omgeving in de app of in de Collect&Go Xtra mini app ingeeft.
- **Inzichten afgeleid uit de gegevens die ons geeft:** op basis van je gegevens als Xtra-klant kunnen we inzichten en persoonlijke voorkeuren afleiden. Dit gaat bijvoorbeeld over het inschatten van jouw persoonlijke gezins- en woonsituatie door het volume, frequentie en de aard van jouw aankopen.
- **Gegevens uit je betaalfunctie:** om het verschuldigde bedrag van je rekening te kunnen halen hebben we je rekeningnummer en een SEPA-mandaat nodig. We registreren het gebruik van je betaalfunctie en het verloop van de betalingen, dit om fraude en misbruik te voorkomen. Meer informatie over de betaalfunctie vind je in Hoofdstuk 8.

2.3 Elektronische identificatiegegevens via het gebruik van de websites of apps

Wanneer je onze website of app bezoekt, verwerken we een aantal technische gegevens. Dit gaat onder meer over je IP-adres, MAC-adres (Media Access Control), de gebruikte browser, informatie over je toestel (zoals je device id), de externe website die je naar ons heeft doorgestuurd en informatie afgeleid uit cookies.

Daarnaast houden we bij hoe elke bezoeker de website of app gebruikt. Zo weten we wanneer mensen onze apps installeren, onze website bezoeken, hoe een webpagina wordt bekeken, waar er precies wordt geklikt, waar men de website opnieuw verlaat, enzovoort. Deze analyses laten ons toe om het gebruiksgemak van onze website of app te verbeteren en onze dienstverlening verder aan te passen en de Xtra-app te personaliseren.

Deze informatie verzamelen we aan de hand van cookies. Cookies laten ons toe deze kennis op te bouwen over verschillende bezoeken aan onze website heen. Meer informatie over wat cookies zijn en hoe wij cookies gebruiken, kan je terugvinden in ons cookiebeleid via mijnxtra.be/xtra/nl/cookiebeleid.

Wanneer je de website of app van onze partners bezoekt en je aangemeld bent met je Xtra-profiel verwerken we ook een aantal technische gegevens. Welke cookies op die website of app gebruikt worden en waarvoor lees je in het cookiebeleid van onze partner. Dit vind je telkens onderaan op de betreffende websites.

2.4 Overige gegevens

Wanneer je contact opneemt met onze klantendienst houden we ook hierover gegevens bij. Dit gaat over je profiel- en contactgegevens, datum en tijd van het contact, nota's die medewerkers van de klantendienst nemen tijdens het gesprek, e-mails die je verstuurt naar de klantendienst, gegevens die je ons meedeelt tijdens het gesprek of in de e-mail.

3. Waarom en op welke basis verzamelen wij jouw persoonsgegevens?

We hebben jouw gegevens nodig om jou onze diensten te kunnen aanbieden: gepersonaliseerde voordelen, leveringen, enz. We hanteren daarbij strenge interne (communicatie)regels en gebruiken jouw gegevens om onze dienstverlening te verbeteren en te personaliseren.

Voor de verwerking van jouw persoonsgegevens, baseren we ons op volgende rechtsgronden:

- **Uitvoering van een contract:** deze gegevens hebben we nodig om onze diensten te kunnen aanbieden.
- **Wettelijke verplichting:** sommige gegevens moeten we verwerken en bijhouden om te voldoen aan andere geldende wetgevingen.
- **Gerechtigd belang:** deze gegevens worden verwerkt om de belangen van Xtra en haar partners te behartigen. Onze belangen worden steeds afgewogen tegen die van jou en jouw rechten en vrijheden.
- **Toestemming:** voor de verwerking van deze gegevens hebben we je expliciete toestemming verkregen. Je hebt het recht om de toestemmingen die je gegeven hebt op elk moment terug in te trekken. Je kan dit doen door ons te contacteren via de contactgegevens onderaan deze privacyverklaring in Hoofdstuk 11.

3.1 Aanbieden van de diensten

Je profielgegevens, contactgegevens en aankoopgegevens hebben we nodig om onze overeenkomst met jou te kunnen naleven. Zo kunnen we onder andere je Xtra-kaart en je persoonlijke voordelen van onze partners versturen naar het juiste adres, een promotie of voordeel toekennen en je inschrijving op workshops of events voltooien. Als je hierover meer wil weten, bekijk dan even de algemene voorwaarden van je Xtra-profiel en van andere diensten waarop je hebt ingeschreven.

Ook de informatie over je gezinssituatie gebruiken we om onze dienstverlening uit te kunnen voeren, bijvoorbeeld om de producten van je geboortelijst tijdig voorradig te hebben..

Je locatiegegevens in de app gebruiken we enkel om de specifieke dienstverlening mogelijk te maken. We zullen telkens je toestemming vragen om je locatiegegevens te mogen verwerken en meedelen om welke reden we deze gegevens nodig hebben.

Tot slot verwerken we de gegevens die je zelf oplaadt enkel omdat je bepaalde Functionaliteiten geactiveerd hebt in je Xtra-profiel.

3.2 Voorkomen van misbruik en fraude

Je profielinformatie is voor ons ook belangrijk om misbruik en fraude te voorkomen of te detecteren, dit op basis van onze gerechtvaardigde belangen.

Soms zijn we ook wettelijk verplicht om een deel van je profielgegevens bij te houden voor onder meer fiscale doeleinden, garantieverplichtingen of een eventueel geschil.

Wanneer je bepaalde producten/hoeveelheden aankoopt in onze winkels, stellen we een factuur op. Om fraude van handelaars tegen te gaan die producten voor verdere verkoop zonder factuur aankopen, is de wetgeving rond het opstellen van facturen door verkopers ruim omschreven. Omdat de wet ons verantwoordelijk stelt bij het ontbreken van facturen, hebben we intern strikte regels opgesteld wanneer facturen, ook voor particulieren, opgesteld dienen te worden. Om deze facturen te kunnen opstellen gebruiken we je gegevens uit je Xtra-profiel.

3.3 Verbeteren en personaliseren van de dienstverlening

Wij streven ernaar om jou steeds beter van dienst te zijn. Daarom is het in ons gerechtvaardigd belang om te onderzoeken hoe wij dat voor jou kunnen doen. Hiervoor stellen wij een profiel van jou op dat gebaseerd is op jouw gezinssituatie, jouw aankoopgegevens, de gegevens uit je betaalfunctie, jouw gebruik van de website en de app (indien je hiervoor toestemming hebt gegeven), enzovoort. Dit profiel laat ons toe jou in een groep te plaatsen en jouw persoonlijke voorkeuren en interesses in te schatten. Dit zijn de inzichten afgeleid uit de gegevens die je ons geeft. Op deze manier kunnen wij onze diensten steeds persoonlijker maken. Je aankoopgegevens kunnen we ook gebruiken om je Lijstjes en zoekresultaten te personaliseren in de Xtra-app, de Colruyt-omgeving in de Xtra-app en de Collect&Go Xtra mini app.

Voor het personaliseren van onze dienstverlening kunnen we ook gebruikmaken van specifieke informatie over jezelf die je hebt opgegeven in je Xtra-profiel. Deze gegevens gebruiken we enkel voor de doeleinden waarvoor je toestemming hebt gegeven. Zo gebruiken we gegevens van jouw kinderen om jou informatie op hun maat te sturen met betrekking tot ons aanbod.

De allergenen en voedingsvoorkeuren die je ingeeft bij smaak- en gebruikerstesten gebruiken we om je de juiste afgestemde uitnodigingen te versturen, ook op basis van je toestemming.

Om onze dienstverlening beter te kunnen afstemmen op de noden van Xtra-klanten kunnen we je ook uitnodigen om deel te nemen aan marktonderzoeken of (tevredenheids)enquêtes.

3.4 Communicaties versturen naar jou

Elke keer wij jou iets willen laten weten, gebruiken we je profielgegevens, contactgegevens, aankoopgegevens, informatie over je specifieke situatie en de inzichten die we hieruit afgeleid hebben.

3.4.1 Gepersonaliseerde direct marketing

We gebruiken jouw gegevens onder andere om je de juiste nieuwsbrieven te versturen, om je promoties en voordelen te personaliseren of om je op de hoogte te brengen van een tijdelijke sluiting van een winkel. Voor het opstellen van deze communicaties gebruiken we je aankoopgegevens en de inzichten die wij afgeleid hebben.

Onze direct marketing kunnen we versturen via e-mail en via post. Je voorkeuren hierover stel je zelf makkelijk in via je Xtra-profiel in de Xtra-app of op de website. Hoe en waar je dit makkelijk doet lees je in Hoofdstuk 10.

De partners van Xtra hanteren strenge interne communicatieregels voor het versturen van deze direct marketing. Zo zal een partner van Xtra je pas zelf mogen contacteren wanneer je er klant bent of een bestelling geplaatst hebt. De partners baseren zich hiervoor op hun gerechtvaardigde belangen. Een partner van Xtra waar je al klant bent, kan wel informatie van een ander partner van Xtra toevoegen aan zijn eigen communicatie.

Je kan ook mails ontvangen van Xtra zelf met nieuws over de app, lopende wedstrijden, info over en van de verschillende partners van Xtra ...

Je kan bezwaar aantekenen tegen het gebruik van jouw gegevens voor direct-marketingdoeleinden. Meer informatie hierover vind je in Hoofdstuk 10.

De partners van Xtra kunnen jou ook direct marketing versturen op basis van jouw toestemming, met name wanneer je je zelf hebt ingeschreven hiervoor. De nieuwsbrieven waarvoor je je hebt ingeschreven kan je terugvinden in je Xtra-profiel, waar je ook je toestemming opnieuw kan intrekken.

3.4.2 Communicatie per e-mail

Naast het versturen van direct marketing, houden we je ook op de hoogte van belangrijke informatie over je Xtra-profiel of algemeen Colruyt Group-nieuws. Deze e-mails versturen we op basis van onze overeenkomst waarvoor je je niet kan uitschrijven. Dit zijn bijvoorbeeld belangrijke communicaties over de beveiliging van je profiel of mails met je digitale kasticket.

Om onze dienstverlening te verbeteren kunnen we je ook uitnodigen om deel te nemen aan enquêtes of marktonderzoeken. Hoe je je hiervoor uitschrijft, vind je in Hoofdstuk 10.

Tot slot kunnen we je contacteren in geval van terugroepingen van een bepaald product. Dit doen we om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen vanuit voedselveiligheid.

3.4.3 Communicatie via sms

Het versturen van sms'en is telkens gekoppeld aan een specifieke dienstverlening. Wanneer je sms'en kan verwachten van een van de partners van Xtra, zal altijd meegedeeld worden bij het gebruik van de specifieke dienstverlening.

3.4.4 Communicatie via de Xtra-app

Via de Xtra-app kunnen we jou ook contacteren. Dit kan door middel van de Inbox in de app of – als je dit toestaat – door middel van pushberichten. Communicatie via de app kan je instellen in jouw app.

In de Xtra-app kunnen we je ook gepersonaliseerde boodschappen en banners tonen, over partijen waarmee Xtra een overeenkomst heeft, die afgestemd zijn op jouw gebruik van de Xtra-app of het door ons opgestelde profiel over jou.

3.5 Gegevens via cookies

Als je aangemeld bent met je Xtra-profiel wanneer je onze website en Xtra-app bezoekt, kunnen we informatie over jouw klikgedrag en dergelijke bijhouden. Deze informatie houden we enkel bij wanneer je jouw toestemming hiervoor hebt gegeven. Deze toestemmingen kan je steeds per website terug aanpassen en intrekken. Ook in de app kan je deze instellingen op elk moment aanpassen. Meer informatie hierover vind je in ons cookiebeleid: <https://mijnxtra.be/xtra/nl/cookiebeleid>.

Op de websites van de partners trek je je toestemming gemakkelijk opnieuw in via de cookie-instellingen per website.

4. Wie heeft toegang tot jouw persoonsgegevens?

Xtra zal jouw gegevens niet verkopen. Om hun dienstverlening te kunnen uitoefenen (bv. leveringen), kunnen Xtra-partners beroep doen op andere partijen. Zij respecteren altijd de voorwaarden van deze Privacyverklaring.

Een partner van Xtra heeft toegang tot de gegevens van je Xtra-profiel en van andere gegevens die je in het kader van diensten van de partners meedeelt en kunnen deze gebruiken zoals hierboven uitgelegd.

Een **Personal Assistant Partner van Xtra (PAP)** heeft toegang tot jouw inloggegevens en een aantal Profiel- en Contactgegevens. Xtra geeft geen andere persoonsgegevens door aan deze Partners. Tot welke gegevens deze partner exact toegang heeft lees je in de privacyverklaring van de PAP. Kies je er zelf niet voor om je Xtra-account te gebruiken bij deze PAP, dan worden er geen gegevens gedeeld.

Binnen Colruyt Group nv hebben enkel personen die jouw gegevens nodig hebben voor de uitoefening van hun taken toegang tot jouw persoonsgegevens.

Heb je bijvoorbeeld een klacht over de dienstverlening in een bepaalde winkel, dan kan onze klantendienst jouw gegevens doorgeven aan de verantwoordelijke van de betrokken winkel zodat zij contact kunnen opnemen met jou en je verder kunnen helpen.

Doe je een schenking aan Colibri Foundation, dan hebben ook hun medewerkers toegang tot je Xtra-gegevens en kunnen ze je communicaties versturen.

Ook Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. en Smart Technics nv, beide onderdeel van Colruyt Group, kunnen toegang hebben tot jouw gegevens als interne dienstverleners.

Ook **externe partijen** kunnen toegang hebben tot jouw gegevens. Deze partijen zorgen er samen met ons voor dat we onze dienstverlening kunnen uitvoeren.

Zo kunnen de partners van Xtra marktonderzoek uitvoeren. Hiervoor kunnen zij een beroep doen op externe marktonderzoek- bureaus, waardoor zij een beperkt aantal gegevens uit je Xtra-profiel kunnen doorgeven aan deze partners.

Xtra en haar partners zullen ook beroep doen op mediabureaus om je de meest relevante advertenties te tonen op externe kanalen, onder andere op sociale mediakanalen. We kunnen ook zelf beperkte gegevens doorgeven aan bepaalde sociale mediakanalen via cookies. Meer informatie hierover vind je in ons cookiebeleid.

De partners van Xtra kunnen jouw contactgegevens ook delen met social mediakanalen om jou hun meest relevante advertenties te tonen op de social media-kanalen van onze keuze. De sociale mediakanalen kunnen deze informatie gebruiken om profielen, die vergelijkbaar zijn met het jouwe, dezelfde advertenties te tonen.

Wanneer je een probleem hebt met de bestelling die je plaatste op een van onze webshops of wanneer een deel van je bestelling ontbreekt, kunnen we jouw gegevens doorgeven aan de betrokken leverancier. Hij kan dan verder contact opnemen met jou om het probleem te verhelpen.

We kunnen je gegevens ook doorgeven aan onze invorderingspartner bij openstaande facturen of bedragen.

Om onze dienstverlening uit te kunnen voeren, kunnen we een beroep doen op **dienstverleners** die ook toegang nodig hebben tot (een gedeelte van) jouw gegevens. Bijvoorbeeld om de persoonsgegevens veilig te bewaren, om folders tot bij jou in de brievenbus te krijgen, enzovoort.

In specifieke gevallen zullen onder andere advocatenkantoren, incassobureaus, gerechtsdeurwaarders, verzekeringsmaatschappijen of banken toegang krijgen tot een gedeelte van jouw persoonsgegevens wanneer dat voor hen nodig is om ons bij te staan bij het behandelen van een dossier, het uitvoeren van projecten, het onderzoeken van fraude, enzovoort.

Tot slot moeten wij in geval van een gewettigd verzoek je persoonsgegevens overmaken aan **bevoegde autoriteiten of (overheids) instanties**. Elk verzoek zullen wij eerst nagaan en onderzoeken vooraleer wij uw persoonsgegevens effectief overmaken aan bevoegde autoriteiten.

Hoe dan ook zal Xtra jouw gegevens niet verkopen.

5. Waar bewaren we jouw persoonsgegevens?

Jouw gegevens worden in België en binnen de EER bewaard. Om de dienstverlening van Xtra mogelijk te maken, heeft ook Colruyt IT Consultancy India toegang tot jouw persoonsgegevens.

Sommige dienstverleners gebruiken jouw gegevens buiten Europa. In elk van deze gevallen worden jouw persoonsgegevens veilig verwerkt, in overeenstemming met de wetgeving en de voorwaarden van deze Privacyverklaring.

We bewaren je gegevens voornamelijk in België en binnen de Europese Economische Ruimte.

Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd., een dochteronderneming van de Colruyt Group, biedt vanuit India ondersteuning aan Xtra. Zij werken bijvoorbeeld mee aan de ontwikkeling van nieuwe diensten of breiden bestaande apps en websites uit.

Hoewel jouw persoonsgegevens in België opgeslagen worden, kan het zijn dat Colruyt IT Consultancy India toegang heeft tot jouw persoonsgegevens om hun dienstverlening uit te oefenen. ¹

Sommige van onze dienstverleners verwerken jouw gegevens buiten de Europese Economische Ruimte. In dat geval nemen we de nodige maatregelen en sluiten we de nodige contracten af om ervoor te zorgen dat jouw persoonsgegevens veilig worden verwerkt in overeenstemming met de voorwaarden van deze Privacyverklaring en de wetgeving.

Je kan een kopie vragen van de maatregelen die we hebben genomen, door ons te contacteren via de contactgegevens die je onderaan deze Privacyverklaring terugvindt.

6. Hoe lang bewaren we jouw persoonsgegevens?

We verwijderen jouw profiel- en contactgegevens als je jouw Xtra-profiel 10 jaar lang niet gebruikt. Je aankoopgegevens gebruiken we 5 jaar actief. De gegevens die je zelf oplaadt in je Xtra-app houden we 2 jaar bij. Gebruik je de app als Klant, dan bewaren we je gegevens tot 3 maanden na het laatste gebruik van de app.

Onze basisregels zijn eenvoudig: wanneer je je Xtra-profiel 10 jaar lang niet gebruikt, worden jouw profielgegevens verwijderd. Je aankoopgegevens houden we 5 jaar actief bij na een aankoop. Na afloop van deze 5 jaar verwerken we de aankoopgegevens gepseudonimiseerd, waarbij een link naar jou niet meer mogelijk is. Ook de gegevens die onze klantendienst verwerkt, worden 5 jaar bijgehouden.

Gebruik je enkel de app als Xtra-klant en doe je geen aankopen bij de partners van Xtra, dan verwijderen we de gegevens uit de app 2 jaar nadat je de app de laatste keer geopend hebt.

Wanneer je de Xtra-app als Klant gebruikt, bewaren we je opgeladen Kastickets, Garanties en Lijstjes 3 maanden nadat je de app de laatste keer geopend hebt. Je kan deze gegevens op elk moment ook zelf verwijderen in de app.

2 jaar na je laatste aankoop stopt de partner van Xtra met het versturen van gepersonaliseerde communicaties naar jou. Uiteraard kan je op elk moment hiervoor in- en/of uitschrijven, zoals beschreven in Hoofdstuk 10.

Wens je je gegevens eerder te laten schrappen, dan kan dit door onze klantendienst te contacteren (zie Hoofdstuk 10).

Soms zijn we echter wettelijk verplicht om gegevens langer bij te houden, bijvoorbeeld facturen of gegevens die gebruikt kunnen worden als er een geschil zou optreden. In dat geval zullen we ons ook aan die langere bewaartermijn houden. Uiteraard stoppen we na 5 jaar wel met het actief gebruiken van deze gegevens voor de verbetering van onze dienstverlening.

7. Hoe beveiligen we jouw persoonsgegevens?

We doen er alles aan om jouw gegevens optimaal te beschermen. Toch kunnen we nooit een volledige garantie bieden.

Zelf bewaren wij jouw persoonsgegevens op goed beveiligde en gecontroleerde datacenters. Wanneer we samenwerken met andere partijen, eisen we van hen eenzelfde niveau van beveiliging. Ondanks al onze inspanningen op dit vlak, kunnen wij de veiligheid en bescherming van jouw persoonsgegevens echter nooit volledig garanderen.

8. Betalen met Xtra

Bij een aantal partners van Xtra kan je Betalen met Xtra via twee manieren: via je Xtra-kaart en via de Xtra-app.

Wanneer je de betaalfunctie op je Xtra-account activeert, vragen we je enkele bijkomende gegevens om het verschuldigde geld van je rekening te kunnen halen, zoals je rekeningnummer en het SEPA-mandaat. Zonder deze gegevens kunnen we de betaalfunctie niet activeren en we hebben deze nodig voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou als klant. Meer informatie hierover vind je in de [Algemene Voorwaarden Xtra Betaalfunctie](#).

We gebruiken ook een aantal gegevens uit je Xtra-profiel. Je adres hebben we namelijk nodig om je jouw pincode van je Xtra-kaart als betaalmiddel te bezorgen en om het SEPA-mandaat te kunnen controleren.

¹ In overeenstemming van artikel 46, paragraaf 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming hebben wij met Colruyt IT Consultancy India Pvt. Ltd. een contract afgesloten met de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming om jouw gegevens zo goed mogelijk te beschermen buiten de Europese Unie.

Voor de activatie van Mobiel Betalen met Xtra gebruiken we ook je mailadres uit je Xtra-profiel. Om mobiel te kunnen betalen zal je je device namelijk moeten beveiligen. Dit doen we door je een zes-cijferige code toe te sturen naar het opgegeven mailadres. Deze code moet ingegeven worden in de Xtra-app alvorens Mobiel Betalen te kunnen activeren. Je mailadres zullen we ook gebruiken om je je digitale kasticket te bezorgen. Eenmaal Mobiel Betalen geactiveerd is, kan je snel betalen via de app via gezichtsherkenning, je vingerafdruk of de pincode van jouw device. Xtra slaat deze gegevens zelf niet op, we gebruiken hiervoor de authenticatiemiddelen van je device. Meer informatie over Mobiel betalen met Xtra vind je in de [Algemene voorwaarden Xtra digitaal](#).

Wanneer je Betalen met Xtra hebt geactiveerd, registreren we jouw gebruik van de betaalfuncties en het verloop van de betalingen. We doen dit om misbruik en fraude te voorkomen of te detecteren. Daarnaast gebruiken we deze gegevens ook om de betaalfunctie voor jou en andere gebruikers te verbeteren en te personaliseren. Dit doen we op basis van onze gerechtvaardigde belangen.

Jouw betaalformule met Xtra (Basic/Standaard/Comfort-formule) wordt semiautomatisch bepaald op basis van jouw persoonlijke betaalgegevens. We evalueren of jouw betalingen tijdig gebeuren en of je regelmatig gebruikmaakt van de betaalfunctie. Hierdoor kunnen je betaallimieten hoger komen te liggen door te Betalen met Xtra.

Om Betalen met Xtra in de app en via de website te activeren doen we beroep op externe partijen. De ondertekening van het elektronisch SEPA-mandaat gebeurt via Twikey nv of Digiteal sa. Xtra en Twikey nv of Xtra en Digiteal sa zijn hiervoor gezamenlijk verantwoordelijk. Je kan de gezamenlijke Privacyverklaring van Twikey/Xtra bekijken voor meer gedetailleerde informatie: www.twikey.com/nl/merchant/colruyt-tc.html.

De gezamenlijke privacyverklaring met Digiteal kan je hier bekijken:

https://docs.digiteal.eu/Policy/20230831_Digiteal_DataPrivacyPolicy_XtraSDDmandate_NL.pdf

Om ervoor te zorgen dat je met Xtra betalingen kan doen, moeten wij ook jouw gegevens doorgeven aan banken die voor de uitvoering van de betalingen zorgen.

Als je Betalen met Xtra geactiveerd hebt, maar de bankrekening zelf van iemand anders is (de rekeninghouder), zal deze laatste rapporten ontvangen over het gebruik van Betalen met Xtra. De rekeninghouder kan hiermee jouw uitgaven met de betaalfunctie van Xtra bekijken.

9. Wedstrijden met Xtra

De partners van Xtra kunnen op geregelde tijdstippen wedstrijden organiseren die een Xtra-account vereisen. Jouw gegevens worden in dit geval enkel verwerkt voor het verloop van de wedstrijd. In uitzonderlijke gevallen kunnen jouw gegevens doorgestuurd worden naar leveranciers die de wedstrijd mee organiseren. In dit geval word je hiervan steeds op de hoogte gebracht via het wedstrijdreglement van de desbetreffende wedstrijd. Voor sommige wedstrijden schakelen wij ook partners in om het verloop van de wedstrijd in goede banen te leiden. Dit kan gaan over marketingbureaus, softwareleveranciers of externe bureaus. In al deze gevallen worden met deze partners passende overeenkomsten afgesloten.

De foto's en/of video's die verzameld worden via wedstrijden van een van de partners van Xtra, worden verzameld op basis van jouw toestemming. Deze toestemming kan je te allen tijde intrekken door ons te contacteren via onderstaande contactgegevens. Deze foto's en/of video's worden ook enkel gebruikt voor de doeleinden zoals vermeld in het betreffende wedstrijdreglement.

10. Wat zijn jouw rechten als klant?

Xtra hecht veel belang aan de bescherming van jouw persoonsgegevens. Bij het gebruik ervan houden wij rekening met de rechten die je hebt volgens de wet. Daarom zetten we ze hieronder allemaal op een rijtje.

Voor het uitoefenen van je rechten kan je steeds terecht bij onze klantendienst. Je kan onze klantendienst op 3 manieren bereiken:

- Schrijf ons een brief op het adres Edingensesteenweg 196, 1500 Halle
- Stuur ons een e-mail via: info.xtra@colruytgroup.be
- Bel ons op +32(0)2 363 54 00

10.1 Je kan inzage in je gegevens en een kopie hiervan vragen

Je kan een overzicht vragen van de persoonsgegevens die we van jou bijhouden.

Dit overzicht kan je aanvragen door je aan te melden met je Xtra-profiel op mijnxtra.be. Ga naar "Privacy" en vraag je overzicht aan.

Ook in de Xtra-app kan je via "Profiel – Algemene voorwaarden en privacy" een overzicht vragen van de gegevens die we van jou bijhouden.

Heb je nog geen Xtra-profiel, dan kan je zo'n overzicht aanvragen via bovenstaande contactmogelijkheden. We zullen je in dit geval vragen je te identificeren door het opvragen van een aantal gegevens. Na deze identificatie zullen we je dergelijk overzicht bezorgen per post.

10.2 Je kan je gegevens verbeteren en vragen je gegevens te wissen

Je kan foutieve gegevens laten verbeteren en gegevens die niet langer relevant zijn ook laten verwijderen.

Foutieve gegevens kan je makkelijk zelf aanpassen in je online Xtra-profiel of via onze klantendienst.

Je kan vragen dat Xtra jouw gegevens volledig verwijdert. Let wel dat wanneer je dit doet ook alle voordelen die je hebt met je Xtra-kaart zullen vervallen. Dit recht kan je uitoefenen door ons te contacteren via bovenstaande contactmogelijkheden.

In sommige gevallen kunnen we je gegevens niet meteen schrappen, onder meer wanneer we een wettelijke verplichting hebben je gegevens langer bij te houden of om een geschil verder te onderzoeken of af te handelen. Ook wanneer je nog openstaande schulden hebt, kunnen we jouw gegevens niet schrappen. In dit geval zullen we jou hiervan steeds op de hoogte brengen.

Het verwijderen van jouw persoonsgegevens kunnen we niet ongedaan maken. Daarom zullen we je steeds vragen je te identificeren aan de hand van een aantal extra gegevens, zoals je naam, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en Xtra-kaartnummer. Zo kunnen we je identiteit controleren alvorens we jouw gegevens definitief verwijderen, zonder evenwel nieuwe gegevens over jou te verzamelen.

10.3 Je kan je gegevens laten doorsturen naar een derde partij

Je kan vragen om de gegevens die je ons zelf hebt gegeven over te dragen aan jou in een machineleesbaar formaat.

10.4 Je kan vragen om de verwerking van je gegevens te beperken of je toestemmingen opnieuw intrekken

Je kan vragen om het gebruik van jouw persoonsgegevens te beperken, bijvoorbeeld wanneer je gegevens niet correct zijn, rekening houdend met de algemene voorwaarden van Xtra.

De toestemmingen die je gegeven hebt rond allergenen en levensstijl kan je opnieuw intrekken in je Xtra-profiel of via de website van smaak- en gebruikerstesten.

Je toestemmingen die je gegeven hebt rond de informatie over je kinderen, kan je eveneens op elk moment intrekken via je Xtra-profiel.

Hoe je je toestemming voor communicaties intrekt, lees je in Hoofdstuk 10.5.1.

10.5 Je kan bezwaar of verzet aantekenen

Je kan steeds bezwaar maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens voor bepaalde doeleinden.

Zo kan je bijvoorbeeld vragen je gegevens niet meer te gebruiken voor marktonderzoeken. Hiervoor kan je je steeds uitschrijven via de uitnodiging die je krijgt of door een mail te sturen naar marketresearch@colruytgroup.com of via bovenstaande contactgegevens.

10.5.1 Bezwaar tegen het versturen van direct marketing

Je hebt het recht je zowel uit te schrijven voor papieren folders als voor elektronische communicaties via e-mail. Je kan je op twee manieren uitschrijven voor de direct marketing bij de partners van Xtra:

Via e-mail:

- Voor elektronische communicaties: door onderaan in de marketing-e-mail op de uitschrijflink te klikken.
- Voor papieren folders en/of elektronische communicaties: door contact op te nemen met onze klantendienst via info.xtra@colruytgroup.be. Onze medewerkers van de klantendienst zullen op dat ogenblik het nodige doen zodat je geen direct-marketingmails meer ontvangt van de Xtra-partners.

Via jouw Xtra-profiel:

Wanneer je je aanmeldt met je Xtra-profiel op mijnxtra.be kan je gemakkelijk zelf instellen welke direct marketing je van welke partner al dan niet wenst te ontvangen. Ga hiervoor naar het blokje "Nieuwsbrieven en folders". Hier kan je zowel de papieren folders als de elektronische communicaties uitzetten.

In de Xtra-app ga je naar Profiel. Hier stel je je direct-marketingvoorkeuren gemakkelijk zelf in.

Aangezien wij direct marketing kunnen versturen op basis van jouw aankoopshistoriek, kunnen er al een aantal communicaties aangevinkt staan, hoewel je dit niet zelf hebt gedaan. Deze communicaties versturen we op basis van ons gerechtvaardigd belang en niet op basis van uw toestemming. Vink je deze communicaties opnieuw uit, dan zal je de communicaties niet meer ontvangen in de toekomst.

10.5.2 Bezwaar tegen het versturen van andere communicaties

Je kan ook bezwaar aantekenen tegen het versturen van e-mails die geen direct marketing zijn via de onderstaande contactgegevens.

Welke notificaties je al dan niet wenst te ontvangen kan je instellen in de Xtra-app en via de Xtra-website door naar Profiel te gaan. Hier kan je zelf kiezen welke notificaties je wenst te ontvangen.

11. Hoe kan je ons contacteren?

Heb je nog vragen of wil je graag meer informatie over hoe wij omgaan met je persoonsgegevens, contacteer dan onze klantendienst. Dit kan op 3 manieren:

- Schrijf ons een brief op het adres Edingensesteenweg 196, 1500 Halle
- Stuur ons een e-mail via: info.xtra@colruytgroup.be
- Bel ons op +32(0)2 363 54 00

Klachten rond de behandeling van jouw persoonsgegevens?

Heb je klachten over hoe wij omgaan met je persoonsgegevens? Contacteer dan onze functionaris voor bescherming van persoonsgegevens (Data Protection Officer – DPO) op privacy@colruytgroup.com of +32(0)2 363 54 00.

Wanneer hij je onvoldoende kan helpen, kan je steeds contact opnemen met de bevoegde autoriteiten:

- De Gegevensbeschermingsautoriteit in België
Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, België, +32 (0)2 274 48 35, contact@apd-gba.be, bij vragen of klachten.

12. Wijzigingen aan deze Privacyverklaring

Blijf op de hoogte van wijzigingen en lees deze Privacyverklaring regelmatig na.

Onze dienstverlening groeit en evolueert voortdurend om jou de best mogelijke service te kunnen blijven aanbieden. Daarom zullen wij deze Privacyverklaring regelmatig bijwerken zodat deze steeds correct toelicht hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens. Hoewel we ons best doen om je op wijzigingen attent maken, raden we toch aan om deze Privacyverklaring regelmatig te bekijken. Het is immers je eigen verantwoordelijkheid om aanpassingen op te volgen.

Deze Privacyverklaring werd het laatst gewijzigd op 15/07/2024.