

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ DU GROUPE H&M

Le présent Avis de confidentialité s'applique aux clients du groupe H&M, y compris les clients actuels, anciens, potentiels, utilisateurs et destinataires d'un produit ou d'un service fourni par nos soins, les visiteurs nos sites web officiels ou nos magasins, membres de nos programmes de fidélité ou communautés.

Le groupe H&M est la société affiliée de H & M Hennes & Mauritz AB et de ses marques ; **H&M, COS, Weekday, Monki, H&M HOME, & Other Stories** et **ARKET**.

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Les données personnelles sont les informations de toute nature qui peuvent vous être attribuées directement ou indirectement. Les informations suivantes sont des exemples de données personnelles : nom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, informations de paiement et bon de commande. L'historique d'utilisation, l'adresse IP et l'identifiant de membre sont également des exemples de données personnelles, de même que autres informations que vous communiquez lorsque vous contactez notre service clients.

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

Étant donné que le groupe H&M se compose de différentes sociétés (entités juridiques), la société responsable du traitement de vos données personnelles dépend de la finalité pour laquelle ces dernières ont été collectées.

La société suédoise **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Suède, est responsable du traitement de la plupart des données personnelles décrites dans le présent avis de confidentialité. Toutefois, pour certaines finalités de traitement, c'est la société **H & M Hennes & Mauritz AG**, Löwenstrasse 25, 8001 Zurich, Suisse, qui est l'entité responsable. Pour chaque finalité de traitement spécifique, vous serez informé(e) de l'entité responsable du traitement de vos données personnelles.

Dans le présent avis de confidentialité, les sociétés du groupe H&M (contrôleur(s)) susmentionnées sont désignées individuellement ou collectivement par les termes « nous » ou « notre ».

Quand pouvons-nous traiter vos données personnelles ?

Nous ne collecterons, traiterons, utiliserons ou conserverons des données personnelles que si nous avons des raisons valables et légitimes de le faire. Nous pouvons traiter vos données personnelles pour des raisons découlant des facteurs suivants :

- **Consentement** : lorsque vous nous donnez votre consentement, nous traiterons vos données personnelles aux fins spécifiques auxquelles vous avez consenti. Cette base est utilisée par exemple lorsque vous nous demandez de vous envoyer une newsletter avec nos offres et mises à jour.
- **Contrat** : lorsque nous vous fournissons des produits et des services, nous traitons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat (tel qu'un contrat d'achat) avec vous et à l'exécution de toute obligation découlant de ce contrat.
- **Intérêts légitimes** : nous pouvons traiter vos informations personnelles lorsque cela est nécessaire pour nos intérêts légitimes et lorsque ces intérêts ne l'emportent pas sur vos propres droits et intérêts. Cela couvre le traitement à des fins telles que l'assistance de notre service clients, l'amélioration ou le développement de nos produits et services ; et des fins de sécurité, y compris la prévention de la fraude.
- **Obligation légale** : chaque fois que le traitement de vos données personnelles fait partie de nos obligations légales dans le pays où nous opérons.

Pour chaque finalité spécifique du traitement des données personnelles, nous vous indiquerons la justification susmentionnée qui s'appliquera.

Comment traitons-nous vos données personnelles et pourquoi ?

Le traitement de vos données personnelles dépend de vos interactions avec nous ou du type de service que vous utilisez, et ce aux fins suivantes :

Achat en ligne

Finalité de traitement	Type de données personnelles
<p>Permettre le passage de vos commandes ou vos demandes de service et gérer les opérations de paiement.</p> <p>Pouvoir gérer vos livraisons, réclamations, demandes de retour sous garantie, retours et remboursements de manière sécurisée et efficace.</p> <p>Vous contacter en cas de besoin et pour vous informer de l'état de la commande et d'autres mises à jour essentielles.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Coordonnées (par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison)• Identifiant de client et données transactionnelles• Données relatives aux paiements
<p>Informations complémentaires : nous collaborons avec Klarna Bank AB pour vous offrir une option de paiement « achetez maintenant, payez plus tard » sur certains marchés. Klarna Bank AB est un prestataire de services de paiement indépendant qui agit en tant que prêteur et effectue ses propres vérifications de solvabilité. Cela signifie que si vous choisissez d'utiliser le(s) mode(s) de paiement par crédit de Klarna, des données telles que des informations relatives au paiement, des coordonnées ainsi que des données relatives à votre historique d'achat peuvent être partagées avec Klarna.</p>	
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Justification : lorsque nous vous fournissons des produits et des services, nous traitons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat entre vous et nous. Cela inclut le respect de toutes les obligations dérivées de ce contrat, qu'il s'agisse d'un bon de commande, d'un paiement, d'un retour ou de l'utilisation d'autres services fournis par nous ou par des tiers. Pour toute autre finalité visée aux présentes, le traitement de vos données personnelles est basé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.</p>	
<p>Durée de conservation : nous conserverons et traiterons vos données personnelles pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à l'exécution de nos obligations contractuelles et de celles des consommateurs.</p>	

Achats en magasin

Finalité de traitement	Type de données personnelles
<p>Traiter les services en magasin que vous avez demandés, tels que l'encaissement en libre-service, la délivrance d'une preuve d'achat, la location de vêtements et le traitement des opérations de paiement.</p> <p>Pouvoir gérer vos livraisons, réclamations, demandes de retour sous garantie, retours et remboursements de manière sécurisée et efficace.</p> <p>Permettre la numérisation de votre expérience en magasin par le biais de nos applications mobiles en magasin ou en libre-service.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Coordonnées (par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison)• Données transactionnelles• Données relatives aux paiements• Les données de localisation peuvent être traitées dans les applications mobiles si vous activez un service basé sur la localisation, tel que le

Vous informer de l'état du service en magasin et d'autres mises à jour essentielles.	paiement en libre-service en magasin
Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz AG H & M Hennes & Mauritz GBC AB si vous utilisez notre ou nos application(s) d'achat en magasin.	
Justification : lorsque nous vous fournissons des produits et des services, nous traitons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat entre vous et nous. Cela comprend le respect de toute obligation découlant de ce contrat, qu'il s'agisse d'un bon de commande, d'un paiement, d'un retour ou de l'utilisation d'autres services fournis par nous ou par des tiers. Pour toute autre finalité mentionnée dans les présentes, le traitement de vos données personnelles est basé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise. Si vous autorisez la collecte de données de localisation par notre application mobile, nous nous appuyons sur l'autorisation que vous avez donnée sur votre appareil mobile.	
Durée de conservation : Nous conserverons et traiterons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour nous acquitter de nos obligations contractuelles et envers les consommateurs.	

Marketing et promotions

Finalité	Type de données personnelles
<p>Pouvoir générer et envoyer du contenu marketing, comme des newsletters, y compris des recommandations de style et d'achat, des notifications push et des sondages marketing, par plusieurs canaux de communication.</p> <p>Vous fournir des contenus en ligne personnalisés, notamment en vous envoyant des publicités.</p> <p>Garantir que les communications de marketing direct que nous vous envoyons sont efficaces et conformes à vos préférences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées (par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison) • Identifiant du client et historique des commandes • Adresse IP • Données comportementales et contextuelles • Indicateurs d'engagement des destinataires des e-mails marketing, y compris le statut de lecture de l'e-mail et l'horodatage
<p>Informations complémentaires. Le contenu marketing et les promotions seront diffusés selon vos préférences par e-mail, SMS et courrier postal, ainsi qu'affichés dans votre application mobile, vos réseaux sociaux ou votre navigateur web.</p> <p>Nous améliorons également votre expérience en ligne en vous présentant du contenu marketing personnalisé basé sur vos interactions avec nous ainsi que sur des analyses de vos comportements de consommateur sur nos sites, tels que votre historique d'achat et de navigation.</p> <p>Partenaires publicitaires. Pour être plus efficaces dans notre marketing, nous collaborons avec différents réseaux sociaux, moteurs de recherche et réseaux publicitaires (« Partenaires publicitaires »).</p> <p>Nous collaborons avec des partenaires publicitaires tels que Facebook, Instagram, Snapchat, Pinterest, TikTok et YouTube à des fins publicitaires sur les réseaux sociaux et avec Google pour les réseaux publicitaires en ligne tels que Google Ads et Google Marketing Platform.</p> <p>Nous collaborons également avec des partenaires de marketing d'affiliation (influenceurs), tels que Rakuten, pour générer du trafic vers nos sites Web.</p> <p><i>Comment cela fonctionne :</i> les partenaires publicitaires utilisent les données que nous leur fournissons et qui ont été recueillies à partir de cookies et d'autres technologies pour prédire vos préférences et vos intérêts : ils prennent cela en compte lors du choix des publicités sur les espaces publicitaires au moyen de leur réseaux publicitaires en ligne. Il s'agit d'une pratique industrielle courante appelée « ciblage publicitaire ». Le ciblage nous permet de mener des campagnes publicitaires pertinentes pour vous et de mesurer l'efficacité et la portée des supports publicitaires. Cela nous permet également de mesurer les performances des partenaires publicitaires et l'efficacité des campagnes.</p> <p>Les partenaires publicitaires utilisent des cookies et des technologies similaires pour suivre votre utilisation de nos sites web et services en accédant aux données stockées sur votre appareil ou dans les applications.</p>	

Nos partenaires publicitaires nous permettent d'identifier et d'interagir avec le bon public cible, de créer et de diffuser du contenu marketing personnalisé sur différentes plateformes et services. Pour pouvoir choisir le contenu qui correspond à vos intérêts, nous pouvons utiliser les informations obtenues auprès de vous en tant que membre, titulaire du compte, abonné à la newsletter ou si vous avez effectué un achat chez nous. Nous pouvons partager ces informations, ainsi qu'un identifiant client comme une adresse e-mail chiffrée ou un identifiant d'appareil, avec nos partenaires publicitaires. L'intérêt est de vous proposer des publicités pertinentes sur des sites web et applications tiers. Pour ce faire, vos données sont comparées à la base de données du partenaire publicitaire. En cas de correspondance, vous recevrez du contenu promotionnel pertinent dans votre flux ou moteur de recherche. Sinon, vos données seront détruites en toute sécurité. Vos données personnelles sont traitées en toute sécurité à l'aide d'une technique appelée « hachage ». Elle garantit le brouillage de vos données afin que leur lecture ne soit possible que par le destinataire dans le but explicite donné.

Chaque partenaire publicitaire est responsable de son rôle dans le traitement en tant que contrôleur, y compris des transferts de données personnelles en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE), le cas échéant.

Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB

Justification : lorsque nous vous envoyons du contenu de marketing direct, nous nous appuyons sur votre **consentement** à recevoir des newsletters et des SMS personnalisés. Nous utilisons des pixels dans les e-mails de newsletter pour mesurer l'engagement des destinataires, et nous nous appuyons pour cela sur votre **consentement** à recevoir du contenu de marketing direct. En outre, l'utilisation de cookies ou de technologies de suivi similaires sur votre navigateur/appareil est basée sur votre **consentement** recueilli par le biais d'une bannière de cookies. Nous pouvons utiliser vos données personnelles pour améliorer les campagnes de marketing ciblées par l'intermédiaire de nos partenaires publicitaires, en nous appuyant sur notre **intérêt légitime en tant qu'entreprise** à mener ces activités.

Durée de conservation : nous traiterons vos données aussi longtemps que nécessaire pour vous fournir du contenu de marketing et des promotions. Nous cesserons de traiter vos données à des fins commerciales si vous fermez votre compte client ou résiliez votre adhésion et/ou si vous refusez expressément toute autre communication marketing de notre part.

Programme d'adhésion

Finalité	Type de données personnelles
<p>Vous fournir les services, les avantages et les expériences sur mesure que comprennent nos programmes d'adhésion.</p> <p>Vous informer de vos récompenses et avantages liés à votre adhésion, comme des offres, des promotions et des recommandations, des services, des événements et bien plus encore, organisés par nous ou nos sociétés partenaires.</p> <p>Maintenir votre profil de membre, de la connexion sécurisée à la mise à jour de vos données, y compris l'historique des commandes et le statut de membre.</p> <p>Vous informer des mises à jour et des modifications importantes apportées à votre statut de membre ou aux conditions de votre adhésion.</p> <p>Détecter et traiter le non-respect de nos conditions générales du programme de fidélité ou les comportements frauduleux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées telles que nom, adresse, adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone • Date de naissance • Préférence de genre • ID client • Adresse IP • Historique des commandes, y compris le reçu numérique des transactions en magasin • Préférences de l'utilisateur, paramètres, journaux d'activité du membre et autres données de configuration • Données comportementales et contextuelles
<p>Informations complémentaires : les différentes marques du groupe H&M proposent des programmes d'adhésion/de fidélité pour récompenser les clients fidèles et/ou améliorer l'expérience d'achat des membres. Les données personnelles ne sont collectées que pour permettre vos activités en ligne, telles que les achats et la configuration de vos préférences. Vous recevez des récompenses sous forme de points de</p>	

fidélité/bons d'achat et profitez d'une expérience en ligne améliorée en conséquence. Les différentes informations sur l'adhésion sont décrites plus en détail dans les **conditions générales** sur le site officiel de chaque marque.

L'adhésion est facultative et peut être résiliée à tout moment dans le **Mon portail de confidentialité**. Si vous décidez de la résilier, votre adhésion cessera d'exister et l'ensemble des avantages ou récompenses liés à l'adhésion seront perdus. En outre, vos données personnelles liées à l'adhésion seront supprimées.

Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB

Justification : le traitement de vos données personnelles pour créer et gérer votre compte de membre et pour vous fournir les services personnalisés relatifs au programme de fidélité H&M est nécessaire au respect du contrat **d'adhésion**.

Le traitement de vos données personnelles pour vous envoyer des offres, des nouvelles tendances, des récompenses bonus, des offres d'anniversaire et des invitations spéciales à des ventes et événements se fait sur la base de votre **consentement** à recevoir du matériel publicitaire de notre part.

Pour toute autre fin mentionnée dans le présent document, le traitement de vos données personnelles est basé sur notre **intérêt légitime en tant qu'entreprise**.

Durée de conservation : nous conservons et continuons à traiter vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour remplir le contrat d'adhésion. Nous conserverons vos données personnelles pendant une période plus longue si des exigences légales s'appliquent ou si un litige est en cours.

Mon compte (le cas échéant)

Lorsque le programme d'adhésion/de fidélité n'est pas disponible, nous vous proposons un compte personnalisé pour vous offrir une expérience d'achat fluide.

Finalité	Type de données personnelles
<p>Pouvoir créer et administrer votre compte, par exemple vous identifier et vous certifier en tant qu'utilisateur du compte.</p> <p>Pouvoir mettre à votre disposition les informations et l'historique de vos achats et vous apporter une expérience personnalisée de votre compte et les services accordés.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Coordonnées (par exemple, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone)• ID client• Date de naissance• Historique des achats, y compris le reçu numérique des transactions en magasin• Données comportementales et contextuelles
Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Justification : le traitement de vos données personnelles pour votre compte est basé sur votre consentement recueilli lors de la création de votre compte. Le traitement de vos données personnelles pour vous fournir les services requis et une expérience de compte personnalisée, comme des recommandations de produits, est basé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.	
Durée de conservation : nous n'utiliserons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour mettre le compte à votre disposition. Les données personnelles recueillies et utilisées uniquement dans le but de vous fournir un compte H&M seront effacées à la résiliation.	

Service clients

Finalité	Type de données personnelles
<p>Pouvoir répondre à vos demandes, fournir une assistance technique et prendre en charge les réclamations et les questions relatives à la garantie, mais aussi pour améliorer l'expérience client.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Coordonnées (par exemple, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone)• Identifiant client et journal des interactions

<p>Pouvoir vous contacter en cas de besoin par e-mail, par téléphone, via les réseaux sociaux ou tout autre canal pour répondre à vos questions relatives à une commande, à la livraison ou à un retour, ou pour solliciter votre participation à un sondage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contenu généré par vous, comme les e-mails et les transcriptions de discussion <p>Afin de traiter votre requête, nous pouvons également avoir besoin d'accéder et d'utiliser des données de transaction telles que des informations sur les commandes, les paiements et les livraisons.</p> <p>Pour favoriser la formation et le développement des employés, nous pouvons occasionnellement co-écouter vos appels et conversations lorsque vous êtes en contact avec nous.</p>
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Justification : le traitement de vos données personnelles pour vous fournir le meilleur service clients possible est basé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise. Avant d'enregistrer tout appel avec vous, nous vous demanderons toujours votre consentement.</p>	
<p>Durée de conservation : nous conserverons vos données aussi longtemps que nécessaire pour vous apporter notre assistance dans le traitement de votre dossier et pour pouvoir traiter d'éventuelles réclamations juridiques de votre part en tant que client(e). Nous pouvons continuer à conserver et à utiliser vos données si nous avons des obligations en cours envers vous ou si, pour toute autre raison, nous ne pouvons pas les effacer.</p>	

Concours & événements

Finalité	Type de données personnelles
<p>Pouvoir administrer les concours et les événements et assurer leur suivi, notamment pour confirmer la participation, contacter les gagnants, livrer les récompenses et suivre leur livraison, vous contacter pour vous fournir des informations pertinentes sur les concours et/ou les événements et vous donner accès au lieu où ils sont organisés.</p> <p>Pouvoir commercialiser nos événements, améliorer nos services, notre marketing, les expériences des clients et nos relations avec eux, et mieux planifier les futurs événements et d'améliorer l'expérience des participants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées telles que nom, adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone • Informations communiquées pour le concours • Photo/vidéo <p>Il nous arrive de filmer et de prendre des photos lors de nos événements. Le contenu sera utilisé pour commercialiser nos services et promouvoir de futurs événements sur notre site web, sur les réseaux sociaux et dans les documents marketing. Nous utiliserons également le contenu en interne. Nous vous informerons si nous avons l'intention de photographier ou de filmer lors d'un événement. Nous prévoyons toujours des zones sans photos pour votre confort.</p>
<p>Responsable (Responsable du traitement) : H & M Hennes & Mauritz AG ou H & M Hennes & Mauritz GBC AB selon l'entité juridique qui effectue le traitement des données personnelles dans le cadre du concours ou de l'événement.</p>	
<p>Justification : le traitement de vos données personnelles afin de vous permettre de participer à un concours ou à un événement est basé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.</p>	
<p>Durée de conservation : nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire à la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus et au respect de toute obligation légale liée.</p>	

Développement commercial et analyses

Finalité	Type de données personnelles
<p>Pouvoir évaluer, développer et améliorer nos produits, nos services, l'expérience client, la chaîne logistique et les locaux de nos magasins.</p> <p>Cela inclut des analyses visant à rendre nos services plus conviviaux, par exemple en modifiant l'interface utilisateur pour simplifier le flux d'informations ou pour mettre en avant les fonctionnalités couramment utilisées par nos clients.</p> <p>Pouvoir vous contacter afin de solliciter votre participation à des enquêtes et à des sondages. Dans ce cas, les données personnelles utilisées et obtenues de votre part, seront uniquement traitées aux fins spécifiques décrites ici.</p> <p>Pour collecter des statistiques, en utilisant des techniques d'anonymisation, transformez vos données personnelles en données anonymes (non personnelles), via vos appareils électroniques, pour mieux comprendre comment exploiter nos magasins, comme l'optimisation de notre gamme de produits, de l'espace au sol et de l'affectation du personnel.</p> <p>Pouvoir effectuer des analyses et une segmentation pour offrir une expérience d'achat personnalisée.</p> <p>Pouvoir partager des données personnelles avec nos partenaires publicitaires dans le but d'optimiser le ciblage publicitaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse e-mail/numéro de téléphone • Adresse de livraison • ID client • Genre • Numéro de commande et historique • Données transactionnelles, telles que les informations sur le produit, la valeur de la commande, le type de paiement et les préférences • Données comportementales et contextuelles • Adresses MAC • Autres données générées par le système dérivées de vos activités et de vos interactions avec nous <p>Toutes les données utilisées à des fins de développement et d'amélioration ont été recueillies pour servir différents objectifs. Nous pouvons par exemple utiliser les données de transaction en ligne dans le but de développer notre système de commande en ligne. Toutes les analyses sont effectuées à un niveau agrégé de données.</p>
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz AG ou H & M Hennes & Mauritz GBC AB selon l'entité juridique qui effectue le traitement des données personnelles.</p>	
<p>Justification : le traitement de vos données personnelles dans le but de développer et d'améliorer nos services et produits, est basé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.</p>	
<p>Durée de conservation : nous ne traiterons vos données personnelles que le temps nécessaire à la réalisation de l'objectif. Au-delà, les données seront immédiatement effacées pour ce type d'utilisation.</p>	

Respect des lois

Finalité	Type de données personnelles
<p>Respecter certaines obligations légales. Afin de nous conformer à la législation locale, nous sommes tenus de traiter certaines données personnelles. Ces obligations peuvent varier d'un pays à l'autre et relèvent, par exemple, de la loi sur la fiscalité, la comptabilité, la santé et la sécurité ou la protection des consommateurs, et des sanctions.</p>	<p>Le type de données personnelles que nous traitons est stipulé par la loi en vigueur.</p>
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz AG ou H & M Hennes & Mauritz GBC AB selon l'entité juridique qui effectue le traitement des données personnelles dans le cadre de la législation.</p>	
<p>Justification : le traitement de vos données personnelles fait partie de nos obligations légales dans le pays où nous opérons.</p>	

Durée de conservation : la durée de conservation des données varie en fonction de la finalité, du contexte et des exigences légales locales spécifiques.

Sécurité

Finalité	Type de données personnelles
<p>Protéger nos clients, utilisateurs, visiteurs, ressources et activités d'éventuelles cyberattaques, tentatives de fraude, utilisations abusives et autres actes de malveillance.</p> <p>Pour garantir la sécurité hors ligne, nous protégeons les personnes, les installations et les équipements, ainsi que toutes les informations qu'ils détiennent, contre les incidents, les accidents et les attaques malveillantes/criminelles. À cette fin, nous utilisons des caméras de surveillance dans nos magasins, nos bureaux et nos entrepôts.</p> <p>Évaluer, enquêter, documenter et signaler des incidents/accidents individuels.</p> <p>Générer des analyses et des rapports de sécurité au niveau agrégé.</p> <p>Établir, exercer et/ou défendre des réclamations ou des litiges juridiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ID client • Historique des commandes • Données relatives aux paiements • Comportement d'achat • Images des caméras de surveillance • Journaux des incidents et accidents <p>Ces journaux peuvent contenir des données telles que les blessures subies, l'identité et les coordonnées du demandeur, ainsi que d'autres informations sur l'incident, y compris l'activité criminelle (suspectée)</p>
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB pour la cybersécurité et la prévention des pertes en ligne. H & M Hennes & Mauritz AG pour les opérations de sécurité physique.</p>	
<p>Justification : sauf obligation légale spécifique, le traitement de vos données personnelles à des fins de sécurité est basé sur notre intérêt légitime.</p>	
<p>Durée de conservation : nous ne conserverons vos données que le temps nécessaire à chaque finalité. Nous conserverons les images de nos caméras de surveillance pendant une période maximale de 30 jours. Toutefois, nous pouvons être amenés à conserver et/ou traiter les données pendant une plus longue période si nous estimons cela raisonnable ou obligatoire.</p>	

Wi-Fi en magasin (le cas échéant)

Finalité	Type de données personnelles
<p>Pouvoir vous fournir une solution Wi-Fi dans nos magasins.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse MAC (Media Access Control Address), identifiant unique attribué à votre appareil à utiliser comme adresse réseau lors de l'utilisation du service Wi-Fi.
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Justification : lorsque vous vous connectez à notre service Wi-Fi gratuit, vous nous autorisez à collecter et à utiliser vos données personnelles nécessaires pour fournir le service Wi-Fi demandé (traitement d'un contrat).</p>	
<p>Durée de conservation : nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour nous permettre de fournir le service Wi-Fi conformément aux Conditions générales convenues et garantir votre respect de ces dernières.</p>	

Où et avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont disponibles et accessibles uniquement par ceux qui ont besoin des données pour accomplir la finalité de traitement prévue. Nous pouvons partager vos données personnelles au sein du groupe H&M, avec des sous-traitants, des partenaires et d'autres tiers, chaque fois que cela est nécessaire pour accomplir la finalité de traitement prévue.

Nous nous réservons le droit de transférer toutes vos données personnelles en notre possession dans le cas où nous fusionnerions ou serions acquis par un tiers, si nous faisons l'objet d'une autre opération commerciale telle qu'une réorganisation ou si une telle opération est proposée.

Les données personnelles que nous recueillons auprès de toi sont traitées dans un pays de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen (« UE/EEE »), mais peuvent également, si nécessaire, être transférées et traitées dans un pays en dehors de l'UE/EEE. Un tel transfert transfrontalier de tes données personnelles n'aura lieu que s'il est autorisé et effectué conformément aux lois applicables et sans porter atteinte à tes droits statutaires.

De temps à autre, nous transférons des données personnelles de l'UE/EEE vers un pays tiers qui n'est pas approuvé par la Commission européenne comme pays sûr pour un tel transfert. Le cas échéant, nous utilisons les [clauses contractuelles types de la Commission européenne](#), par exemple un ensemble de conditions contractuelles que l'expéditeur et le destinataire des données personnelles s'engagent à respecter, et nous veillons à ce que les droits et libertés des individus soient pris en compte. Le cas échéant, nous mettons également en œuvre des mesures de protection supplémentaires telles que le cryptage, la pseudonymisation et des contrôles d'accès stricts afin de protéger vos données.

Dans le tableau ci-dessous, tu trouveras les catégories de destinataires et les pays dans lesquels nous transmettons ou rendons autrement des données personnelles disponibles pour le traitement.

Finalité de traitement	Catégorie de destinataires	Pays de traitement
Infrastructure informatique pour fournir des services et des produits	Fournisseurs de technologies de l'information et de services	UE, Inde
Traitement et expédition des commandes	Partenaires logistiques et transporteurs tiers	UE, transporteurs locaux/régionaux
Gérer l'achat, l'utilisation et la distribution de nos cartes-cadeaux	Gestionnaire des cartes-cadeaux	Royaume-Uni
Traiter les paiements, y compris les remboursements liés à nos services	Fournisseur de services de paiement	UE, prestataires de services locaux/régionaux
Activité marketing au sein du groupe H&M, y compris la distribution de contenu de marketing direct	Services d'automatisation du marketing	UE, USA
Efforts de marketing personnalisés pour des publics spécifiques ; tirer parti d'affiliés externes pour promouvoir les produits et services.	Services d'affiliation et de marketing ciblé	UE, USA
Outils que nous utilisons dans les centres de service clients et pour distribuer les sondages	Solutions d'engagement client	UE
Centres de contact tiers	Centres de service clients	UE, Philippines (Royaume-Uni uniquement)
Activer et gérer les concours et les événements auxquels participent les clients	Agences de relations publiques/de marketing	UE, USA

Respect de la loi	Tribunaux, organismes chargés de faire respecter la loi, organismes gouvernementaux, régulateurs, auditeurs	UE, parties locales/régionales
Analyse commerciale	Systèmes informatiques & services de conseil	UE, États-Unis, Singapour
Cybersécurité, protection des ressources et prévention des pertes	Fournisseurs de services de sécurité	UE
Protéger les personnes, les biens et les informations dans ou autour de nos locaux, prévenir la criminalité et les attaques	Fournisseurs de caméras de sécurité, assureurs et autres prestataires de services de sécurité physique	UE, prestataires de services locaux/régionaux
Service Wi-Fi en magasin	Fournisseur de services de communication	UE

Quels sont vos droits en matière de confidentialité?

La protection des données est un droit fondamental. À cet égard, vous jouissez des droits décrits ci-après, conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Ces droits sont les suivants :

Droit d'accès :

Vous avez le droit de demander à tout moment des informations relatives aux données personnelles que nous détenons sur vous.

Droit à la portabilité :

Lorsque nous traitons vos données personnelles, par des moyens automatisés avec votre consentement ou sur un accord, vous avez le droit de recevoir une copie de vos données qui sera transmise à vous ou à une autre partie. Cela ne concerne que les données personnelles que vous nous avez transmises.

Droit de rectification :

Vous pouvez demander de rectifier ou de compléter vos données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes.

Droit à l'effacement :

vous avez le droit de demander à tout moment l'effacement de vos données personnelles que nous traitons. Vos données personnelles peuvent continuer à être traitées dans certaines circonstances, auquel cas nous les effacerons entièrement une fois qu'elles ne seront plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons initialement collectées ou traitées, ou lorsque nous ne serons plus légalement tenus de les traiter.

Droit à la limitation :

Vous avez le droit de nous demander de limiter le traitement de vos données personnelles dans les circonstances suivantes :

- si vous vous opposez à un traitement reposant sur un intérêt légitime de H&M, nous limiterons tout traitement de ces données en attendant la vérification de l'intérêt légitime ;
- si vous avez déclaré que vos données personnelles sont incorrectes, nous devons limiter tout traitement de ces données en attendant la vérification de l'exactitude de ces dernières ;
- si le traitement est illégal, vous pouvez solliciter une restriction de l'utilisation de vos données personnelles plutôt que leur suppression ;
- si nous n'avons plus besoin des données personnelles à des fins de traitement, mais vous en avez besoin pour faire valoir, exercer ou défendre des actions en justice.

Droit de retirer votre consentement

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment pour chaque finalité de traitement pour laquelle vous nous avez donné votre consentement. Si vous le faites, nous arrêterons le traitement de vos données personnelles à cette fin spécifique.

Vous pouvez révoquer votre consentement des manières suivantes :

- en cliquant sur le bouton « Se désabonner » dans l'e-mail marketing et/ou suivez les instructions partagées dans les autres canaux de communication ;
- en modifiant les paramètres d'abonnement sur la page « Mon compte » ou « Mon portail de confidentialité » ;
- en contactant le service clients ;

Droit de vous opposer au traitement basé sur notre intérêt légitime

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles basé sur notre intérêt légitime. Nous cesserons de traiter des données personnelles sauf si nous pouvons trouver un motif légitime de traitement qui passe outre votre intérêt et vos droits ou en cas de demande juridique.

Comment pouvez-vous exercer vos droits?

Vous pouvez utiliser Mon portail de confidentialité comme passerelle pour consulter toutes les interactions en ligne avec le groupe H&M liées à votre adresse e-mail et exercer vos droits en matière de confidentialité en conséquence.

Vous pouvez également nous envoyer vos demandes par e-mail à tout moment :

H&M dataprotection.ch@hm.com

COS serviceclient.ch@cos.com, kundenservice.ch@cos.com,

servizioclienti.ch@cos.com

Arket Serviceclient.ch@arket.com, kundenservice.ch@arket.com,

servizioclienti.ch@arket.com

& autres histoires serviceclient.ch@stories.com, kundenservice.ch@stories.com,

servizioclienti.ch@stories.com

Monki kundenservice.ch@monki.com, customerservice.eu@monki.com

Customerservice.eu@weekday.com, kundenservice.ch@weekday.com

Responsable de la protection des données

Nous avons nommé un responsable de la protection des données afin de nous assurer que nous traitons vos données personnelles de manière ouverte, adéquate et légale. Vous pouvez contacter le DPO chargé de la marque concernée à l'adresse ci-dessus. Veuillez indiquer « DPO » dans le champ sujet.

Droit de porter plainte auprès d'une autorité de surveillance :

Si vous avez des plaintes à formuler sur la façon dont le Groupe H&M traite et protège vos données personnelles et votre vie privée, vous avez le droit de déposer une plainte à tout moment auprès de l'Autorité suédoise pour la protection de la vie privée (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) ou auprès de toute autre autorité de surveillance compétente dans le pays de résidence.

Mises à jour de notre avis de confidentialité :

Nous pouvons être amenés à mettre à jour notre avis de confidentialité dont la dernière version est toujours disponible sur notre site web.

Octobre 2024

Mise à jour générale du présent Avis de confidentialité afin de faciliter sa compréhension.

Reformulation des finalités du traitement des données dans *tous les chapitres*.

Ajout d'informations complémentaires pour expliquer le traitement des données par Klarna Bank AB sous *Achats en ligne*.

Ajout de H & M Hennes & Mauritz GBC AB en tant que contrôleur et fournisseur d'une application mobile *d'achat en magasin*.

Ajout d'une précision concernant l'utilisation des pixels de suivi des e-mails dans le chapitre *Marketing*.

Ajout d'informations complémentaires pour expliquer le *programme d'adhésion*.

Clarification des types de données personnelles utilisées à des fins de *développement commercial et d'analyse*.

Reformulation de la description des finalités dans le chapitre *Sécurité* pour séparer la cybersécurité et la sécurité physique.

Ajout des lois sur la santé et la sécurité au chapitre *Respect des lois*.

Reformulation du *tableau des destinataires du transfert de données* pour rendre la description plus claire.

Suppression des critères concernant le *Droit à l'effacement*.