

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DU GROUPE H&M

La présente Politique de confidentialité s'applique aux clients du groupe H&M, y compris les clients actuels, anciens et potentiels, les utilisateurs et les bénéficiaires d'un produit ou d'un service que nous proposons, les visiteurs de nos sites Web officiels ou de nos magasins, ainsi que les membres de nos programmes de fidélité ou de nos communautés.

Le groupe H&M est constitué par les sociétés affiliées à H & M Hennes & Mauritz AB et à 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 tout type d'information qui peut vous être attribuée directement ou indirectement. Elles peuvent notamment inclure le nom, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, les informations de paiement et le bon de commande. L'historique d'utilisation, l'adresse IP, l'identifiant de membre peuvent également constituer des données personnelles, tout comme d'autres types d'informations que vous fournissez en contactant notre service clientèle.

Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

Le groupe H&M étant composé de différentes sociétés (entités juridiques), la société responsable du traitement de vos données personnelles dépend de la finalité pour laquelle celles-ci sont collectées.

C'est la société suédoise **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Suède qui est responsable de la majeure partie du traitement des données personnelles décrit dans la présente Politique de confidentialité. Toutefois, pour certaines fins de traitement, c'est la société **H & M Hennes & Mauritz SARL**, 3 rue Lafayette 75009 Paris, France qui est la société responsable. Pour chaque finalité de traitement spécifique, vous serez informé(e) de l'entité responsable du traitement de vos données personnelles.

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

Dans quels cas pouvons-nous traiter vos données personnelles ?

Nous ne recueillerons, ne traiterons, n'utiliserons ou ne stockerons des données personnelles que si nous avons des raisons valables et légales de le faire. Nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles pour des motifs liés aux facteurs suivants :

- **Consentement** : lorsque vous nous donnez votre consentement, nous traiterons vos données personnelles aux fins spécifiques auxquelles vous avez consenti. Cette base est par exemple utilisée lorsque vous nous demandez de vous envoyer l'une de nos newsletters contenant des offres et des nouveautés.
- **Contrat** : lorsque nous mettons des produits et des services à votre disposition, 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 qui en découle.

- **Intérêts légitimes** : cela couvre le traitement à des fins telles que la fourniture de notre service d'assistance à la clientèle, l'amélioration ou le développement de nos produits et services, ainsi qu'à des fins de sécurité, notamment pour la prévention des fraudes.
- **Obligation légale** : chaque fois que le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de remplir nos obligations légales dans le pays d'exploitation.

Pour chaque finalité spécifique du traitement des données personnelles, nous vous indiquerons quelles justifications parmi celles énoncées ci-dessus s'appliqueront.

Comment traitons-nous vos données personnelles et pourquoi ?

Selon la façon dont vous interagissez avec nous ou le type de service que vous utilisez, nous traiterons vos données personnelles aux fins suivantes :

Achats en ligne

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pour pouvoir passer votre commande ou soumettre des demandes et gérer les transactions de paiement.</p> <p>Pouvoir gérer vos livraisons, réclamations, questions de garantie, retours et remboursements de manière sécurisée et efficace.</p> <p>Pour vous contacter en cas de besoin et pour vous informer de l'état d'avancement des commandes 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 client et données transactionnelles • Données de paiement
<p>Plus d'infos. Nous collaborons avec Klarna Bank AB pour vous proposer une option de paiement « Acheter maintenant, payer en 3 fois sans frais » 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 les informations relatives au paiement, les coordonnées ainsi que les données liées 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 fournirons des produits et des services, nous traiterons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat avec vous. Cela comprend l'exécution 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 fondé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.</p>	
<p>Durée de conservation : nous ne conserverons et traiterons vos données personnelles que le temps nécessaire à la réalisation de nos obligations contractuelles.</p>	

Achats en magasin

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pour pouvoir traiter vos demandes de services en magasin, tels que le paiement en libre-service, la délivrance d'une preuve d'achat, la location de vêtements et la gestion des transactions de paiement.</p> <p>Pouvoir gérer vos livraisons, réclamations, questions de garantie, retours et remboursements de manière sécurisée et efficace.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées (par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison) • Données transactionnelles • Données de paiement

<p>Pour permettre la numérisation de votre expérience en magasin via nos applis mobiles en magasin ou en libre-service.</p> <p>Pour vous informer de l'état du service en magasin et d'autres mises à jour essentielles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les données de localisation peuvent être traitées dans les applications mobiles si vous activez un service basé sur la localisation, comme le paiement en libre-service en magasin
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz SARL. H & M Hennes & Mauritz GBC AB si vous utilisez notre (nos) application(s) d'achat en magasin.</p>	
<p>Justification : lorsque nous vous fournissons des produits et des services, nous traiterons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat avec vous. Cela comprend l'exécution 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 fondé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.</p>	
<p>Durée de conservation : nous ne conserverons et traiterons vos données personnelles que le temps nécessaire à la réalisation de nos obligations contractuelles.</p>	

Marketing et promotions

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pour pouvoir générer et distribuer des supports marketing, tels que des newsletters, comprenant des recommandations de style et d'achat, des notifications push et des enquêtes marketing, via plusieurs canaux de communication.</p> <p>Pour vous proposer un contenu en ligne personnalisé, y compris l'envoi de publicités.</p> <p>Pour nous assurer que les communications marketing directes que nous vous adressons 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 client • Adresse IP • Données comportementales et contextuelles • Indicateurs d'engagement des destinataires des e-mails marketing, y compris le statut de lecture et l'horodatage des e-mails
<p>Informations complémentaires : les communications marketing et les promotions vous seront envoyées et diffusées selon vos préférences par e-mail, SMS et courrier postal, ainsi que sur votre application mobile, vos réseaux sociaux ou votre navigateur Web.</p> <p>Nous améliorons également votre expérience en ligne en vous proposant des campagnes marketing personnalisées en fonction de vos interactions avec nous et de l'analyse de votre comportement sur nos sites Web, notamment votre historique d'achat et de navigation.</p> <p>Partenaires publicitaires : pour être plus efficaces dans notre communication 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 pour la publicité sur les réseaux sociaux et Google pour les réseaux publicitaires en ligne tels que Google Ads et Google Marketing Platform.</p> <p>Nous collaborons aussi avec des partenaires pour le marketing d'affiliation (et d'influence), tels que Rakuten, pour stimuler le trafic sur nos sites Web.</p> <p><i>Fonctionnement :</i> nos partenaires publicitaires utilisent les données que nous leur fournissons et qui sont collectées à partir de cookies et d'autres technologies de suivi pour déterminer vos préférences et vos centres d'intérêt et en tenir compte pour créer des annonces personnalisées. Il s'agit d'une pratique courante dans le secteur, communément appelée « ciblage ». Cette méthode nous permet d'optimiser la pertinence de nos campagnes publicitaires et de mesurer l'efficacité et la portée de nos supports. Cela nous aide également à évaluer les performances et l'efficacité des campagnes de nos partenaires publicitaires.</p>	

Nos 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 certaines applications.

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 les différentes plateformes et les différents services. Afin de pouvoir choisir du contenu qui correspond à vos intérêts, nous utilisons des informations obtenues auprès de vous en tant que membre, titulaire de compte, abonné à une lettre d'information ou si vous avez effectué un achat chez nous. Nous pouvons partager ces informations ainsi qu'un identificateur client, par exemple une adresse e-mail chiffrée ou un identifiant d'appareil, avec nos partenaires publicitaires. Cette démarche a pour but de vous présenter des publicités pertinentes sur des sites Web et des applications de tiers. Pour ce faire, vos données sont mises en correspondance avec la base de données du partenaire publicitaire. Si une correspondance est trouvée, vous recevrez un contenu promotionnel pertinent dans votre flux ou votre moteur de recherche. Si aucune correspondance n'est trouvée, vos données sont détruites de manière sécurisée. Le traitement de vos données personnelles est sécurisé grâce à une technique appelée « hachage ». Ce procédé garantit le brouillage de vos données afin de les rendre illisibles pour toute personne autre que le destinataire, dans le but explicite qui lui a été assigné. Chaque partenaire publicitaire est responsable de sa partie du traitement en tant que contrôleur, y compris (le cas échéant) des transferts de données à caractère personnel vers des pays en dehors de l'EEE.

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

Justification : lorsque nous vous adressons des supports de marketing direct, nous nous appuyons sur votre **consentement** à recevoir des newsletters et des SMS personnalisés. Nous utilisons des pixels dans les newsletters envoyées par e-mail pour évaluer les statistiques d'engagement des destinataires, pour lesquels nous nous appuyons sur le **consentement** que vous avez donné à recevoir du marketing direct. En outre, l'utilisation de cookies ou de technologies de suivi similaires sur votre navigateur/appareil s'appuie sur votre **consentement** recueilli via la 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 à bien ces activités.

Durée de conservation : nous traiterons vos données uniquement pendant la durée nécessaire pour vous fournir des offres marketing et des promotions. Nous cesserons de traiter vos données à des fins de marketing si vous fermez votre compte client ou résiliez votre adhésion, et/ou si vous refusez activement toute autre communication marketing de notre part.

Programme d'adhésion

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pour vous fournir les services, les avantages et les expériences sur mesure inclus dans nos programmes d'adhésion.</p> <p>Pour vous informer des récompenses et avantages liés à votre adhésion, tels que les offres, les promos et les recommandations, les services, les événements et bien d'autres choses encore organisées par nous ou par nos entreprises partenaires.</p> <p>Pour gérer 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>Pour vous informer des mises à jour et des modifications importantes apportées à votre statut ou à vos conditions d'adhésion.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Coordonnées telles que le nom, l'adresse postale, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone• Date de naissance• Préférence de genre• Identifiant client• Adresse IP• Historique des commandes, y compris le reçu numérique des transactions en magasin• Préférences d'utilisateur, paramètres, journaux d'activité des membres et autres données de configuration• Données comportementales et contextuelles

Pour détecter et traiter le non-respect de nos conditions générales d'adhésion ou un comportement frauduleux.
<p>Plus d'infos. 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 sont uniquement recueillies pour rendre possibles vos activités en ligne, telles que les achats et le réglage de vos préférences. Vos récompenses se présentent sous forme de points de fidélité/bons d'achat et améliorent par conséquent votre expérience en ligne. Les différentes modalités d'adhésion sont décrites plus en détail dans les conditions générales du site officiel de chaque marque.</p> <p>L'adhésion est volontaire et peut être résiliée à tout moment dans Mon portail de confidentialité. Si vous décidez de résilier, votre adhésion cessera d'exister, et tous les avantages ou récompenses liés à l'adhésion seront perdus. En outre, vos données personnelles liées à l'adhésion seront supprimées.</p>
Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB
<p>Justification : le traitement de vos données personnelles pour créer et gérer votre compte de membre et pour vous fournir les services personnalisés de l'adhésion est nécessaire pour honorer le contrat d'adhésion. Le traitement de vos données personnelles pour vous envoyer des promotions, des nouveautés, des bons d'achat, des offres d'anniversaire et des invitations spéciales à des ventes et événements est basé sur votre consentement à recevoir des communications marketing de notre part.</p> <p>Pour toute autre finalité mentionnée dans le présent document, nous traitons vos données personnelles sur la base de notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.</p>
<p>Durée de conservation : nous conservons vos données personnelles et continuons de les traiter aussi longtemps que nécessaire pour honorer le contrat d'adhésion. Nous conserverons vos données personnelles plus longtemps en cas d'obligation légale ou de litige en cours.</p>

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 optimale.

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pouvoir créer et gérer votre compte, par exemple vous identifier et vous certifier en tant qu'utilisateur du compte.</p> <p>Pouvoir mettre à votre disposition les détails et l'historique de vos achats, vous offrir une expérience personnalisée de votre compte et vous accorder des services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées telles que le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone • Identifiant 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	
<p>Justification : le traitement de vos données personnelles dans le cadre de votre compte repose sur le consentement que vous avez exprimé lors de la création de celui-ci. Le traitement de vos données personnelles visant à vous fournir les services accordés ainsi qu'une expérience de compte personnalisée, telle que des recommandations de produits, est fondé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.</p>	
<p>Durée de conservation : nous utiliserons vos données personnelles uniquement pendant la période nécessaire à la mise à disposition de votre compte. Ces informations sont uniquement recueillies et traitées à cette fin et seront effacées à la clôture du compte.</p>	

Service client

Finalité du traitement	Type de données personnelles
------------------------	------------------------------

<p>Gérer vos questions, traiter vos réclamations et demandes de retour sous garantie, ainsi que vous fournir une assistance technique et améliorer l'expérience client.</p> <p>Pouvoir vous contacter, si nécessaire, par e-mail, téléphone, réseaux sociaux ou tout autre moyen afin de répondre à vos questions concernant les commandes, les livraisons ou les retours, ou pour vous demander de participer à une enquête client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées telles que le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone • Identifiant client et journal des interactions • Contenu généré par vous, tel que les e-mails et les transcriptions de chat <p>Afin de répondre à votre demande, nous pouvons également avoir besoin d'accéder et d'utiliser des données de transaction telles que les informations de commande, de paiement et de livraison.</p> <p>Dans le cadre de la formation et du développement des employés, nous pouvons occasionnellement procéder à une écoute de vos appels et conversations lorsque vous communiquez avec nous.</p>
<p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Justification : le traitement de vos données personnelles visant à vous fournir le meilleur service client possible est fondé 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 nous en aurons besoin pour vous apporter notre assistance dans le cadre de votre dossier et pour traiter d'éventuelles réclamations juridiques de votre part en tant que client. Il se peut que nous continuions à conserver et à utiliser vos données si nous avons des obligations en cours envers vous ou si, pour toute autre raison, nous n'avons pas le droit de les effacer.</p>	

Concours et événements

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pouvoir gérer et assurer le suivi des concours et des événements, par exemple confirmer la participation, contacter les gagnants, remettre les prix et en assurer le suivi, vous communiquer des informations pertinentes sur le concours et/ou l'événement et vous donner accès au lieu où se déroule l'événement.</p> <p>Pouvoir promouvoir nos événements, renforcer nos services, nos campagnes de marketing, nos relations et expériences client ainsi qu'améliorer nos événements futurs et l'expérience des participants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées telles que le nom, l'adresse, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone • Informations soumises dans le cadre du concours • Photo/vidéo <p>Il nous arrive de réaliser des vidéos et des photos lors de nos événements, et le contenu sera utilisé pour promouvoir nos services et les événements à venir sur notre site Web, sur les réseaux sociaux et dans nos supports marketing. Nous utiliserons également ces contenus pour un usage interne. Nous vous informerons de toute intention éventuelle de notre part de réaliser des photos ou des vidéos lors d'un événement.</p>
<p>Entité responsable (du traitement) : H & M Hennes & Mauritz SARL ou H & M Hennes & Mauritz GBC AB en fonction de l'entité juridique qui effectue le traitement des données personnelles dans le cadre de la compétition ou de l'événement.</p>	

Justification : le traitement de vos données personnelles afin de mettre à votre disposition un concours ou un événement est fondé sur notre **intérêt légitime** en tant qu'entreprise.

Durée de conservation : nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour remplir les objectifs mentionnés ci-dessus et respecter toute obligation légale associée.

Développement commercial et analyse

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pouvoir évaluer, développer et améliorer nos produits, nos services, notre expérience client, notre chaîne logistique et nos boutiques.</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 accentuer les fonctionnalités couramment utilisées par nos clients.</p> <p>Pouvoir vous contacter pour répondre à des demandes de renseignements et à des enquêtes. Dans ce cas, les données personnelles utilisées et obtenues auprès de vous seront exclusivement traitées pour la finalité spécifique indiquée.</p> <p>Pouvoir collecter des statistiques, en utilisant des techniques d'anonymisation, transformer les données personnelles en données anonymisées (données non personnelles), via vos appareils intelligents pour obtenir de meilleures informations sur la façon d'exploiter nos magasins, telles que l'assortiment optimisé, l'espace au sol et l'utilisation du personnel.</p> <p>Pouvoir effectuer des analyses et des segmentations afin de vous 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• Identifiant client• Sexe• Numéro et historique des commandes• Données transactionnelles, y compris les informations sur les produits, la valeur de la commande, le type de paiement et les préférences• Données comportementales et contextuelles• Adresses MAC• Autres données générées par le système et 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 collectées pour différents objectifs. Nous pouvons par exemple utiliser les données relatives aux transactions en ligne dans le but de développer notre système de commande. Toutes les analyses sont réalisées au niveau des données agrégées.</p>
Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz SARL ou H & M Hennes & Mauritz GBC AB en fonction de l'entité juridique qui effectue le traitement des données personnelles.	
Justification : le traitement de vos données personnelles dans le but de développer et d'améliorer nos services et produits est fondé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise.	
Durée de conservation : nous traiterons vos données à caractère personnel uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à la réalisation de l'objectif. Une fois celui-ci atteint, les données seront immédiatement effacées pour ce type d'utilisation.	

Respect des lois

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pour respecter certaines obligations légales. Afin de respecter la législation locale, nous sommes obligés de traiter certaines données personnelles. Ces obligations peuvent varier d'un pays à l'autre et être stipulées, par exemple, dans</p>	<p>Les types de données personnelles que nous traitons sont stipulés par la loi en vigueur.</p>

les législations relatives à la fiscalité, à la comptabilité, à la tenue des livres, à la santé et à la sécurité, aux sanctions et à la consommation.	
Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz SARL ou H & M Hennes & Mauritz GBC AB en fonction de l'entité juridique qui effectue le traitement des données personnelles dans le cadre de la législation.	
Justification : le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour permettre à H&M de remplir ses obligations légales dans le pays d'exploitation.	
Durée de conservation : le délai de conservation des données varie en fonction de l'objectif, du contexte et des exigences légales locales spécifiques.	

Sécurité

Finalité du traitement	Type de données personnelles
<p>Pour assurer la sécurité en ligne de nos clients, utilisateurs, visiteurs, ressources et activités contre les cyberattaques, la fraude, les abus et autres activités malveillantes.</p> <p>Pour préserver la sécurité hors ligne, nous protégeons les personnes, les installations et les équipements, ainsi que toutes les informations qu'ils contiennent, contre les incidents, les accidents et les attaques malveillantes/criminelles. À cette fin, nous avons recours à des caméras de surveillance dans nos magasins, nos bureaux et nos entrepôts.</p> <p>Pour évaluer, enquêter, documenter et signaler les incidents/accidents individuels.</p> <p>Pour générer des analyses et des rapports de sécurité à un niveau agrégé.</p> <p>Pour établir, exercer et/ou défendre des réclamations fondées en droit ou des litiges.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifiant client • Historique des commandes • Données de paiement • Comportement d'achat • Images de vidéosurveillance • 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 une activité criminelle (présumée)</p>
Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB pour la cybersécurité et la prévention des pertes en ligne. H & M Hennes & Mauritz SARL pour les opérations de sécurité physique.	
Justification : sauf obligation légale spécifique, le traitement de vos données personnelles à des fins de sécurité est fondé sur notre intérêt légitime .	
Durée de conservation : nous ne conserverons pas vos données personnelles au-delà du temps nécessaire à chaque finalité. Nous conserverons les images de nos caméras de surveillance pendant une période maximale de 30 jours. Cependant, nous sommes susceptibles d'avoir à conserver et/ou à traiter les données pendant une période plus longue si nous le jugeons raisonnable ou obligatoire.	

Wi-Fi en boutique (le cas échéant)

Finalité du traitement	Type de données personnelles
Pouvoir vous fournir un accès Wi-Fi dans nos magasins.	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse MAC (Media Access Control Address), un identifiant unique attribué à votre appareil pour être utilisé comme adresse réseau lors de l'utilisation du service Wi-Fi.
Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB	

Justification : lorsque vous vous connectez à notre service Wi-Fi gratuit, vous nous autorisez à recueillir et à utiliser vos données personnelles nécessaires pour fournir le service Wi-Fi demandé (exécution d'un contrat).

Durée de conservation : nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour vous fournir le service Wi-Fi conformément aux Conditions générales convenues et garantir votre conformité avec celles-ci.

Où et avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles ne sont disponibles et accessibles que par les personnes qui en ont besoin pour atteindre l'objectif de traitement prévu. 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 atteindre l'objectif de traitement prévu.**

Nous nous réservons le droit de transférer toutes les données personnelles que nous avons sur vous dans le cas où nous fusionnerions avec un tiers ou serions acquis par un tiers, si nous subissions une autre opération commerciale telle qu'une réorganisation, ou si une telle opération était proposée.

Les données personnelles que nous collectons auprès de vous sont traitées dans un pays de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen (UE/EEE), mais dans certains cas, elles peuvent également être transférées et traitées dans un pays situé en dehors de l'UE/EEE. Tout transfert transfrontalier de vos données personnelles n'aura lieu que s'il est autorisé et effectué en conformité avec les lois applicables et sans porter atteinte à vos droits statutaires.

De temps en temps, nous pouvons transférer des données personnelles de l'UE/EEE vers un pays tiers qui n'est pas approuvé par la Commission européenne comme un pays sûr pour un tel transfert. Le cas échéant, nous utilisons les [Clauses contractuelles types](#) de la Commission européenne, c'est-à-dire un ensemble de conditions contractuelles auxquelles l'expéditeur et le destinataire des données personnelles souscrivent et qui garantissent la prise en compte des droits et libertés de l'individu. Le cas échéant, nous mettons également en œuvre des mesures de protection supplémentaires, telles que le chiffrement, la pseudonymisation et des contrôles d'accès stricts, afin de garantir la sécurité de vos données.

Le tableau ci-dessous présente les catégories de destinataires ainsi que les pays vers lesquels nous transférons ou rendons disponibles des données personnelles en vue de leur traitement.

Finalité du traitement	Catégorie de destinataires	Pays de traitement
Infrastructure informatique pour fournir des services et des produits	Technologie de l'information et fournisseurs de services	UE, IN
Traitement et expédition des commandes	Logistique et coursier tiers	UE, services de messagerie locaux/régionaux
Gérer l'achat, l'échange et la distribution de nos cartes-cadeaux	Gestion des cartes-cadeaux	Royaume-Uni
Traiter les paiements, y compris les remboursements liés à nos services	Prestataire de services de paiement	UE, prestataires de services locaux/régionaux
Activité marketing au sein du groupe H&M, y compris la diffusion de supports de marketing direct	Services d'automatisation du marketing	UE, États-Unis

Actions de marketing personnalisées pour des publics spécifiques ; recours à des sociétés affiliées externes pour promouvoir les produits et services	Services de marketing d'affiliation et ciblé	UE, États-Unis
Outils que nous utilisons dans les centres de service client et pour la diffusion des enquêtes	Solutions d'engagement client	UE
Centres de contact tiers	Centres de service à la clientèle	UE, Philippines (Royaume-Uni uniquement)
Activer et gérer les concours et événements auxquels participent les clients	Agences de relations publiques et de marketing	UE, États-Unis, local/régional
Respect de la loi	Tribunaux, forces de l'ordre, organismes gouvernementaux, régulateurs, auditeurs	UE, parties locales/régionales
Analyse d'activité	Systèmes informatiques et consulting	UE, États-Unis, Singapour
Cybersécurité, protection des biens et prévention des pertes.	Prestataires de services de sécurité	UE
Protéger les individus, les biens et les informations au sein de nos locaux ou autour, prévention de la criminalité et des 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	Prestataire de services de communication	UE

Quels sont vos droits ?

La protection des données est un droit fondamental, et vous disposez de plusieurs droits conformément à la législation applicable en matière de protection des données. En voici la liste :

Droit d'accès :

Vous avez le droit de demander des informations sur les données personnelles que nous détenons à votre sujet à tout moment.

Droit à la portabilité :

Chaque fois que nous traitons vos données personnelles, par des moyens automatisés basés sur votre consentement ou sur la base d'un contrat, vous avez le droit de demander qu'une copie de vos données vous soit transférée ou soit transférée à une autre partie. Cela ne concerne que les données personnelles que vous nous avez transmises.

Droit de rectification :

Vous avez le droit de demander la rectification de vos données personnelles si les informations sont incorrectes ou incomplètes.

Droit à l'effacement :

Vous avez le droit de demander à tout moment l'effacement de vos données personnelles traitées par nos soins. Le traitement de vos données personnelles pourra continuer dans certaines circonstances, mais nous effacerons entièrement vos données personnelles une fois qu'elles ne seront plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons initialement recueillies ou traitées, ou lorsque nous ne serons plus légalement tenus de les traiter.

Droit à la limitation du traitement :

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

- si vous vous opposez à un traitement fondé sur notre intérêt légitime, nous sommes tenus de mettre en pause 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 restreindre tout traitement de ces données en attendant la vérification de leur exactitude ;
- si le traitement est illégal, vous pouvez vous opposer à l'effacement des données personnelles et demander à la place la limitation de l'utilisation de vos données personnelles ;
- si nous n'avons plus besoin de vos données personnelles, mais que celles-ci sont nécessaires pour faire valoir vos droits.

Droit de retirer votre consentement

Pour chaque finalité de traitement pour laquelle vous nous avez donné votre consentement, vous avez le droit de le retirer à tout moment. Dans ce cas, nous cesserons le traitement de vos données personnelles pour cette finalité spécifique.

Vous pouvez révoquer votre consentement par les moyens suivants :

- en cliquant sur le bouton « Se désabonner » dans un e-mail commercial et/ou en suivant les instructions données sur d'autres canaux de communication ;
- en modifiant les paramètres d'abonnement sous la page « Mon compte » ou « Mon portail de confidentialité » ;
- en contactant le service client.

Droit de vous opposer au traitement sur la base de notre intérêt légitime

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles sur la base de notre intérêt légitime. Nous cesserons de traiter vos données personnelles à moins que nous ne puissions démontrer l'existence de motifs légitimes qui l'emportent sur vos intérêts et vos droits ou en raison de revendications juridiques.

Comment exercer vos droits ?

Mon portail de confidentialité peut vous servir de passerelle pour consulter toutes les interactions en ligne avec le groupe H&M liées à votre adresse e-mail et pour exercer vos droits à la vie privée en conséquence.

Vous pouvez aussi nous adresser vos demandes par e-mail à tout moment :

H&M	dataprotection.fr@hm.com
COS	serviceclients.fr@cos.com
Arket	serviceclients.fr@arket.com
& Other Stories	serviceclient.fr@stories.com
Monki	serviceclients.fr@monki.com

Délégué à la protection des données (DPO)

Nous avons nommé un délégué à la protection des données (DPO) pour nous assurer que nous traitons en permanence vos données personnelles de manière ouverte, précise et légale. Vous pouvez contacter notre DPO via l'adresse de la marque concernée ci-dessus. Veuillez saisir DPO comme sujet de votre message.

Droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle :

Si vous avez des réclamations à formuler sur la manière dont le groupe H&M traite et protège vos données personnelles et votre confidentialité, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité suédoise pour la protection des données (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) ou de toute autre autorité de contrôle compétente dans le pays de résidence.

Mises à jour de notre Politique de confidentialité :

Nous pouvons être amenés à mettre à jour notre politique de confidentialité. La dernière version est disponible à tout moment sur notre site Web.

Septembre 2024

Mise à jour générale de la présente Politique de confidentialité pour la rendre plus facile à comprendre.

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

Ajout d'informations supplémentaires pour expliquer le traitement des données par Klarna Bank AB dans la rubrique *Achats en ligne*.

Ajout de H & M Hennes & Mauritz GBC AB en tant que contrôleur et de sa prestation d'application mobile pour les *achats en magasin*.

Ajout d'une clarification de l'utilisation des pixels de suivi des e-mails au chapitre *Marketing*.

Ajout d'informations supplémentaires 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 de la finalité au chapitre sur la *sécurité* afin de distinguer cybersécurité et sécurité physique.

Ajout des règles relatives à la santé et à la sécurité au chapitre *Respect des lois*.

Reformulation du *tableau des destinataires du transfert de données* pour clarifier la description.

Suppression des critères sous *Droit à l'effacement*.