

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 46, 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 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 sommes pas autorisés à collecter, traiter, utiliser ou stocker des données personnelles sans une base légale valide. Cette légitimité peut être obtenue à partir des éléments 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 informerons des bases légales ci-dessus qui 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>Pouvoir traiter votre commande et gérer les transactions de paiement (notamment le crédit Klarna, le cas échéant).</p> <p>Pouvoir gérer vos livraisons, réclamations, questions de garantie, retours et remboursements de manière sûre et efficace et pouvoir vous informer des détails et de l'avancement de ces démarches.</p> <p>Pouvoir fournir et assurer le suivi des services demandés, notamment les codes de réduction, sur le site Web ou l'application, vous identifier et communiquer avec vous si nécessaire.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées (par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison) • ID de membre (le cas échéant) et données transactionnelles • Données de paiement |
| Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB | |
| <p>Base légale : lors de la mise à votre disposition de produits et de services, nous traiterons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat avec vous et à l'exécution de toute obligation qui en découle, que le contrat se réfère à un bon de commande et à un paiement, ou à l'utilisation d'autres services fournis par nous ou par des tiers. Lorsque vous devez effectuer un retour ou faire valoir un droit de consommateur, nous traitons vos données personnelles pour remplir les obligations découlant de la conclusion d'un contrat avec nous, que le contrat se réfère à une transaction d'achat ou à l'utilisation d'autres services fournis par nous ou par des tiers. Pour toute autre fin mentionnée dans les présentes, le traitement de vos données personnelles est basé 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>Pouvoir traiter votre commande et gérer les transactions de paiement (notamment le crédit Klarna, le cas échéant).</p> <p>Pouvoir gérer vos livraisons, réclamations, questions de garantie, retours et remboursements de manière sûre et efficace et pouvoir vous informer des détails et de l'avancement de ces démarches.</p> <p>Pouvoir fournir les services demandés sur le site Web ou l'application, vous identifier et communiquer avec vous si nécessaire.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées (par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison) • ID de membre et données transactionnelles • Données de paiement |

| | |
|--|--|
| Pouvoir localiser et authentifier votre abonnement. | |
| Entité responsable (Contrôleur) : H& M Hennes& Mauritz SARL | |
| Base légale : lors de la mise à votre disposition de produits et de services, nous traiterons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat avec vous et à l'exécution de toute obligation qui en découle, que le contrat se réfère à un bon de commande et à un paiement, ou à l'utilisation d'autres services fournis par nous ou par des tiers. Lorsque vous devez effectuer un retour ou faire valoir un droit de consommateur, nous traitons vos données personnelles pour remplir les obligations découlant de la conclusion d'un contrat avec nous, que le contrat se réfère à une transaction d'achat ou à l'utilisation d'autres services fournis par nous ou par des tiers. Pour toute autre fin mentionnée dans les présentes, le traitement de vos données personnelles est basé sur notre intérêt légitime en tant qu'entreprise. | |
| Durée de conservation : nous ne conserverons et traiterons vos données personnelles que le temps nécessaire à la réalisation de nos obligations contractuelles. | |

Marketing et promotions

| Finalité du traitement | Type de données personnelles |
|--|---|
| <p>Pouvoir générer et distribuer des supports marketing, tels que des newsletters, y compris des recommandations de style et d'achat, et des notifications push, par l'intermédiaire de plusieurs canaux de communication.</p> <p>Pouvoir vous offrir une expérience en ligne personnalisée.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées (par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison) • ID de membre (le cas échéant) • Adresse IP • Données utilisateur générées (par exemple, l'historique d'achat, de clics et de navigation). |
| <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 vous offrons également une expérience en ligne personnalisée en vous proposant des campagnes marketing personnalisées basées sur vos interactions avec nous et 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 également avec Rakuten pour le marketing d'affiliation (et d'influence) et 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> <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.</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 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

Base légale : nous obtiendrons votre **consentement** lorsque vous vous inscrivez à nos newsletters et SMS personnalisés.

Nous vous demanderons également **votre consentement** concernant les campagnes marketing basées sur des données de cookies ou d'autres technologies de suivi. Lorsque nous partageons vos données personnelles avec des Partenaires publicitaires dans le but d'optimiser le ciblage publicitaire, nous les traitons sur la base de notre **intérêt légitime en tant qu'entreprise**. Si vous êtes membre, détenteur de compte ou abonné, vous pourriez nous croiser sur d'autres canaux, tels que les réseaux sociaux. Pour cela, nous comptons sur notre **intérêt légitime en tant qu'entreprise** pour vous diffuser nos campagnes marketing.

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 de fidélité (le cas échéant)

Les différents programmes d'abonnement aux marques du groupe H&M sont décrits dans les **Conditions générales** du site officiel de chaque marque.

| Finalité du traitement | Type de données personnelles |
|---|---|
| <p>Pouvoir vous proposer nos programmes de fidélité et une expérience individualisée de nos marques, notamment des offres, des promotions et des recommandations personnalisées, des services, des événements et bien d'autres choses encore, organisés par nous ou par nos entreprises partenaires.</p> <p>Pouvoir créer, gérer et maintenir votre adhésion à jour et active, et vous faire bénéficier de tous les avantages et récompenses accordés.</p> <p>Pouvoir vous communiquer votre historique d'achats, les détails de vos commandes et votre statut de membre.</p> <p>Pouvoir vous envoyer des invitations pour les événements à venir, les concours et les enquêtes client.</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 • ID de membre • Adresse IP • Données utilisateur générées (par exemple, l'historique d'achat, de clics et de navigation). <p>Les données relatives aux commandes et aux paiements peuvent être utilisées pour détecter les violations des Conditions générales du programme de</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Être en mesure de vous contacter et d'agir en cas d'actes de non-conformité aux Conditions générales d'adhésion ou de soupçon de comportement frauduleux.</p> <p>Pouvoir localiser et authentifier votre abonnement.</p> | <p>fidélité ainsi que les pertes et les fraudes en ligne.</p> |
| <p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p> | |
| <p>Base légale : 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. 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 et continuons à traiter vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat d'adhésion. Vous avez la possibilité de résilier votre adhésion à tout moment. Si vous choisissez de le faire, votre adhésion prendra fin et vos données personnelles seront supprimées. Nous conserverons vos données personnelles au-delà de cette période 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> <p>Pouvoir localiser et authentifier votre compte.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées telles que le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone • Date de naissance • Historique des achats • Données utilisateur générées (par exemple, l'historique d'achat, de clics et de navigation). <p>Si vous vous êtes inscrit pour recevoir des offres commerciales et des promotions, nous utiliserons les données de votre compte pour renforcer la pertinence des communications marketing que vous recevez.</p> |
| <p>Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p> | |
| <p>Base légale : Le traitement de vos données personnelles dans le cadre de votre compte repose sur votre consentement exprimé lors de la création de celui-ci. Le traitement de vos données personnelles visant à vous fournir les services nécessaires 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 • ID de membre et journal des interactions • Contenu généré par l'utilisateur, 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>Base légale : le traitement de vos données personnelles pour vous fournir le meilleur service client 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 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. Vous serez prévenu si nous avons l'intention de réaliser des photos ou des vidéos lors d'un événement. Nous prévoyons toujours des zones hors champ pour votre confort.</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. | |
| Base légale : le traitement de vos données personnelles afin de mettre à votre disposition un concours ou un événement est basé 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 de livraison • Historique des achats • Numéro de client • Sexe • Numéro de commande • Informations de paiement • Données utilisateur générées (par exemple, l'historique d'achat, de clics et de navigation). • Adresses MAC <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. | |
| Base légale : 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. | |
| 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 |
|------------------------|------------------------------|
|------------------------|------------------------------|

| | |
|---|--|
| 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 les législations relatives à la fiscalité, à la comptabilité, à la tenue des livres, aux sanctions et à la consommation. | Les types de données personnelles que nous traitons sont stipulés par la loi en vigueur. |
| 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. | |
| Base légale : 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>Protéger nos clients, utilisateurs, visiteurs, ressources et activités contre la violence, la fraude, le vol, les abus et autres activités malveillantes.</p> <p>Afin de garantir la sécurité de nos visiteurs et de notre personnel et de détecter et prévenir les vols et les fraudes, nous utilisons la surveillance des caméras dans nos magasins.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Historique des commandes • Données de paiement • Comportement d'achat • Images de vidéosurveillance |
| Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB. H&M Hennes & Mauritz SARL pour la vidéosurveillance en boutique. | |
| Base légale : sauf obligation légale spécifique, le traitement de vos données personnelles à des fins de sécurité est basé sur notre intérêt légitime . | |
| Durée de conservation : nous conserverons seulement vos données personnelles le temps nécessaire pour chaque objectif. Nous gardons les images de nos caméras de surveillance pendant 30 jours maximum, à moins que la loi ou les autorités publiques ne nous obligent à conserver et/ou à traiter les données pour une période étendue. | |

Contenu partagé par vous

| Finalité du traitement | Type de données personnelles |
|---|---|
| <p>Pouvoir vous apporter un soutien en matière de marketing participatif.</p> <p>Pouvoir partager vos photos et/ou vidéos sur nos sites Web officiels, dans nos boutiques, sur nos réseaux sociaux et sur d'autres canaux promotionnels. Cela inclut d'autres marques au sein du groupe H&M, ainsi que des parties externes avec lesquelles nous collaborons, notamment des plateformes commerciales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Photo • Vidéo • Nom d'utilisateur |
| Entité responsable (contrôleur) : H & M Hennes & Mauritz GBC AB | |
| Base légale : le traitement de vos données personnelles est basé sur le contrat du service que vous avez accepté. | |
| Durée de conservation : nous conserverons votre nom d'utilisateur et le contenu généré pendant 24 mois à compter de la date de publication. Si vous souhaitez supprimer le contenu, veuillez vous rendre sur la photo/vidéo où elle est publiée par le groupe H&M et appuyer sur "signaler la photo" ou contacter le service | |

client de la marque concernée. Veuillez noter qu'en mettant votre photo ou votre clip vidéo en hashtag, vous partagez volontairement le contenu et d'autres données personnelles avec Instagram ou autres plateformes de réseaux sociaux. Ce partage échappe au contrôle de H&M et relève de votre relation avec le fournisseur de services de réseaux sociaux.

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 | |
| Base légale : 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 (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.

| Domaine | Finalité du traitement | Catégorie de destinataires | Pays de traitement |
|------------------------------|--|---|--|
| Achat en ligne et en magasin | Traitement des commandes | Système informatique et consulting | UE, Inde |
| Achat en ligne et en magasin | Livraison des colis | Services logistiques et de transport (services postaux, transporteurs et fournisseurs de services d'expédition) | UE |
| Achat en ligne et en magasin | Traitement des paiements | Prestataires de services de paiement | UE |
| Achat en ligne et en magasin | Virements | Services financiers (banques) | UE |
| Achat en ligne et en magasin | Carte cadeau | Systèmes informatiques (sociétés qui gèrent les opérations informatiques nécessaires, y compris le traitement technique et le stockage) | Royaume-Uni |
| Compte | Gestion de la relation client | Système informatique et consulting | UE |
| Adhésion | Gestion de la relation client | Système informatique et consulting | UE |
| Annonces et promotions | Distribution marketing | Services de marketing | UE, États-Unis |
| Annonces et promotions | Marketing d'affiliation | Services de marketing | États-Unis |
| Annonces et promotions | Marketing ciblé | Réseaux sociaux et services en ligne | UE, États-Unis |
| Annonces et promotions | Engagement des clients | Système informatique et consulting | UE |
| Concours et événements | Gestion des compétitions et événements | Systèmes informatiques et services de conseil (agences de relations publiques et agences de marketing) | UE, États-Unis |
| Service client | Service client | Services d'assistance à la clientèle (externes et internes) | UE, Philippines (Royaume-Uni uniquement) |
| Service client | Communication avec les clients | Services de communication électronique | UE, États-Unis |
| Service client | Gestion des flux de travail | Systèmes informatiques et consulting | UE |
| Respect des lois | Conformité et rapports | Systèmes informatiques et conseil (systèmes de gestion des dossiers et services d'assistance) | UE |
| Respect des lois | Conformité | Autorités publiques (police, agences fiscales ou autres autorités) | UE |

| | | | |
|--|--------------------------------------|--|---------------------------|
| Développement commercial et analytique | Analyse d'activité | Systèmes informatiques et consulting | UE, États-Unis, Singapour |
| Sécurité | Prévention des fraudes et des pertes | Systèmes informatiques et consulting | UE |
| Sécurité | Vidéosurveillance en magasin | Systèmes informatiques et consulting | UE |
| Contenu généré par les utilisateurs | Gestion du contenu | Systèmes informatiques et consulting | UE, Norvège et États-Unis |
| Wi-Fi en magasin | Accès et connectivité | Services de communication électronique | 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 pouvez demander à tout moment la suppression des données personnelles que nous traitons, sauf dans les cas suivants :

- vous avez un litige en cours avec le service client ;
- vous avez une commande ouverte ;
- vous avez un solde débiteur chez nous ;
- si vous avez effectué un achat, nous conserverons vos données personnelles en rapport avec votre transaction à des fins de comptabilité.

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.

Toutefois, si vous continuez à recevoir des communications marketing de notre part dans vos flux de réseaux sociaux ou votre navigateur web, cela relève entièrement de votre responsabilité et de celle de votre fournisseur de plateforme.

Vous pouvez révoquer votre consentement ou refuser de recevoir toute communication marketing ultérieure par les moyens suivants :

- en suivant les instructions figurant dans chaque message marketing ;
- en modifiant les paramètres de votre compte ;
- en configurant les paramètres de confidentialité de votre compte de réseau social ou de votre navigateur ;
- en contactant le service client ;
- en désactivant votre compte et/ou en annulant votre programme de fidélité ou votre adhésion

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 ?

Si vous avez un compte ou êtes membre d'un programme de fidélité, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de portabilité et de rectification dans les pages de votre compte, où vous pouvez également supprimer votre compte.

Vous pouvez nous contacter à tout moment si vous avez des questions concernant notre politique de confidentialité ou le traitement de vos données :

| | |
|-----------------|--|
| 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.

August 2023

Modification de l'objectif sous Achats en magasin

Mise à jour de l'objectif sous Marketing et promotions

Modification de l'objectif sous Programme d'adhésion

Modification de l'objet sous Mon compte

Clarification de la base légale sous Service clients

Mise à jour de l'entité responsable (du traitement) sous Concours et événements

Mise à jour du titre et modification de l'objectif sous Développements commerciaux et analyses

Modification de l'objectif sous Conformité aux lois

Insertion d'une nouvelle section « Où et avec qui partageons-nous vos données personnelles ? » et fusion de la section « Avec qui partageons-nous vos données personnelles ? » et de la section « Où transférons-nous vos données personnelles ? ».