PRIVACYBELEID H&M GROUP

Deze Privacyverklaring is van toepassing op klanten van de H&M Group, waaronder huidige, voormalige enpotentiële klanten, gebruikers en ontvangers van een product of dienst die door ons wordt aangeboden, bezoekers van onze officiële websites of winkels en leden van onze loyaliteitsprogramma's of gemeenschappen.

De H&M Group is de gelieerde onderneming van H & M Hennes & Mauritz AB en haar merknamen; **H&M**, **COS**, **Weekday**, **Monki**, **H&M HOME**, **& Other Stories** en **ARKET**.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle soorten informatie die direct of indirect aan jou kunnen worden toegeschreven. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, betaalinformatie en gegevens uit bestellingen. Gebruiksgeschiedenis, IP-adres, lidmaatschaps-ID zijn ook voorbeelden van persoonsgegevens, dit kunnen andere soorten gegevens zijn dan je verstrekt wanneer je contact opneemt met onze klantenservice.

Wie draagt de verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens?

Aangezien de H&M Group uit verschillende bedrijven (rechtspersonen) bestaat, is het bedrijf dat verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens afhankelijk van het doel waarvoor je persoonsgegevens worden verzameld.

Het is het Zweedse bedrijf **H & M Hennes & Mauritz GBC AB,** Mäster Samuelsgatan 46, 106 38 Stockholm, Zweden, dat verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens die in deze privacyverklaring worden beschreven. Voor sommige verwerkingsdoeleinden is echter **H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV**, Keizersgracht 281, 1016 ED Amsterdam, Nederland, de verantwoordelijke onderneming. Voor elk specifiek verwerkingsdoel word je geïnformeerd welke entiteit verantwoordelijk is voor de verwerking van je persoonsgegevens.

De bovengenoemde bedrijven van de H&M Group (gegevensbeheerder(s)) worden in deze Privacyverklaring individueel of gezamenlijk aangeduid als 'wij' of 'ons'.

Wanneer kunnen we je persoonsgegevens verwerken?

Het is ons niet toegestaan om persoonsgegevens te verzamelen, te verwerken, te gebruiken of op te slaan zonder een geldige rechtmatige grondslag. Rechtmatigheid kan worden afgeleid uit de volgende grondslagen:

- **Toestemming:** Wanneer je ons je toestemming geeft, verwerken wij je persoonsgegevens voor het specifieke doel waarvoor je toestemming hebt gegeven. Deze basis wordt bijvoorbeeld gebruikt wanneer je ons verzoekt om je één van onze nieuwsbrieven met aanbiedingen en updates te sturen.
- **Contract:** Wanneer we producten en diensten aan beschikbaar stellen, verwerken we je persoonsgegevens welke nodig zijn voor de uitvoering van een contract (zoals een koopovereenkomst) en om te voldoen aan alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract.
- **Legitiem belang:** We kunnen je persoonlijke gegevens verwerken wanneer dit nodig is vanwege onze legitieme belangen en wanneer deze belangen niet zwaarder wegen dan je eigen rechten en belangen. Dit omvat de verwerking voor doeleinden zoals onze klantenservice, het verbeteren of ontwikkelen van onze producten en diensten; en beveiligingsdoeleinden, waaronder fraudepreventie.
- **Juridische vereiste**: Wanneer het verwerken van je persoonsgegevens noodzakelijk is om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen van het land waar de data wordt verwerkt.

Algemene informatie

Voor elk specifiek doel van de verwerking van persoonsgegevens, zullen we je, informeren welke van de bovenstaande rechtsgronden van toepassing is.

Hoe verwerken we je persoonsgegevens en waarom?

Afhankelijk van hoe je met ons communiceert of van welk soort service je gebruik maakt, zullen we je persoonsgegevens voor de volgende doeleinden verwerken:

Online shoppen

Doel van de verwerking	**Type persoonsgegevens**
Om je bestelling te kunnen verwerken en betalingstransacties te kunnen afhandelen (inclusief Klarna-krediet indien van toepassing). Om je leveringen, verzoeken, garantie gerelateerde zaken, retouren en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te kunnen beheren en je op de hoogte te kunnen houden over de status van dergelijke zaken. Om de gevraagde diensten, waaronder kortingscodes op de website of app te kunnen leveren en opvolgen, je te identificeren en indien nodig, contact met je op te nemen.	• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveradres) • Leden-ID (indien van toepassing) en transactiegegevens • Betaalgegevens
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Wettelijke basis: Door het beschikbaar stellen van producten en diensten aan jouverwerken we je persoonsgegevens met het oog op de uitvoering van een **contract** om te voldoen aan alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract, ongeacht of het contract verwijst naar een bestelling en betaling, of het gebruik van andere diensten, die door ons of door derden worden geleverd. Wanneer je iets retourneert of een consumentenrecht claimt, verwerken we je persoonsgegevens om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit het aangaan van een **contract** met ons, ongeacht of dat contract verwijst naar een aankoop of het gebruik van andere diensten, die door ons of door derden worden geleverd. Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt verwezen, is de verwerking van je persoonsgegevens gebaseerd op onze **legitieme belangen** als bedrijf.	
Bewaartermijn: We bewaren en verwerken je persoonsgegevens niet langer dan nodig is om aan onze contractuele en consument gerelateerde verplichtingen te voldoen.	

Shoppen in de winkel

Doel van de verwerking	**Type persoonsgegevens**
Om je aankoop te kunnen verwerken en betalingstransacties te kunnen afhandelen (inclusief Klarna-krediet indien van toepassing). Om je leveringen, verzoeken, garantiegerelateerde zaken, retouren en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te kunnen beheren en je op de hoogte te kunnen houden over de status van dergelijke zaken. Om de gevraagde diensten op de website of app te kunnen leveren en je indien vereist te kunnen identificeren en contacteren. Om je lidmaatschap te kunnen vinden en verifiëren.	• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, lever-adres) • Leden-ID en transactiegegevens • Betaalgegevens
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV	

Algemene informatie

Wettelijke basis: Door het beschikbaar stellen van producten en diensten verwerken we je persoonsgegevens met het oog op de uitvoering van een **contract** en om te voldoen aan alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract, ongeacht of het contract verwijst naar een aankoop en betaling, of het gebruik van andere diensten, die door ons of door derden worden geleverd. Wanneer je iets retourneert of een consumentenrecht claimt, verwerken we je persoonsgegevens om te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit het aangaan van een **contract** met ons, ongeacht of dat contract verwijst naar een aankoop of het gebruik van andere diensten, die door ons of door derden worden geleverd. Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt verwezen, is de verwerking van je persoonsgegevens gebaseerd op onze **legitieme belangen** als bedrijf.
Bewaartermijn: We bewaren en verwerken je persoonsgegevens niet langer dan nodig is om aan onze contractuele en consumentgerelateerde verplichtingen te voldoen.

Marketing en promoties

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om marketingmateriaal, zoals nieuwsbrieven, inclusief stijl- en winkelaanbevelingen en pushberichten, via meerdere communicatiekanalen te kunnen genereren en verspreiden. Om je een gepersonaliseerde online ervaring te kunnen bieden.	• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, afleveradres) • Leden-ID (indien van toepassing) • IP-adres • door gebruikers gegenereerde gegevens (bijv. bestel-, klik- en browsergeschiedenis).

Nadere info. Marketing en promoties worden overeenkomstig je voorkeuren naar je verzonden via e-mail, tekstberichten en briefpost en worden ook getoond in je mobiele app, sociale mediakanalen of webbrowser.

We bieden je ook een gepersonaliseerde online ervaring door je gepersonaliseerde marketing te leveren op basis van je interacties met ons en analyses van je klantgedrag op onze websites, zoals je aankoop- en browsegeschiedenis.

Advertentiepartners. Om onze marketing efficiënter te maken werken we samen met verschillende aanbieders van sociale media, zoekmachines en advertentienetwerken ('Advertentiepartners').

H&M werkt samen met advertentiepartners zoals Facebook, Instagram, Snapchat, Pinterest en YouTube om te adverteren op sociale netwerken en met Google voor online advertentienetwerken zoals Google Ads en het Google Marketing Platform.

We werken ook samen met Rakuten voor affiliate (influencer) marketing en om verkeer naar onze websites te leiden.

Hoe dit werkt: Advertentiepartners gebruiken door ons verstrekte, en via cookies en andere trackingtechnologieën verzamelde gegevens om je voorkeuren en interesses in te schatten en deze in aanmerking te nemen bij het genereren van je gepersonaliseerde advertentie. Dit is een standaardpraktijk in de sector die algemeen bekend staat als 'retargeting'. Retargeting stelt ons in staat om je relevante reclamecampagnes aan te bieden en de efficiëntie en het bereik van het advertentiemateriaal te meten. Het helpt ons ook om de prestaties van de advertentiepartners en de efficiëntie van de campagnes te meten.

Advertentiepartners gebruiken cookies en vergelijkbare technologieën om je gebruik van onze websites en diensten te volgen door informatie die is opgeslagen op je apparaat of in apps aan te wenden. Onze advertentiepartners stellen ons in staat om de juiste doelgroep te identificeren en ermee in contact te komen, om gepersonaliseerde marketinginhoud te creëren en deze te distribueren via onze platforms en diensten. Om de inhoud te kunnen kiezen die aansluit bij je interesses, kunnen we informatie gebruiken die we van je hebben verkregen als member, accounthouder, abonnee op de nieuwsbrief of als je een aankoop bij ons hebt gedaan. We kunnen deze informatie en een klantidentificatie, bijvoorbeeld een versleuteld e-

Algemene informatie

mailadres of apparaat-id, delen met onze advertentiepartners. Het doel is om je relevante advertenties te tonen op websites en apps van derden. Om dit te kunnen doen, worden je gegevens vergeleken met de database van die derde partij. Als er een match wordt gevonden, ontvang je relevante promotionele inhoud in je feed of zoekmachine. Als er geen match wordt gevonden, worden je gegevens veilig verwijderd. Je persoonsgegevens worden op een veilige manier verwerkt met behulp van een techniek die hashing wordt genoemd. Hashing zorgt ervoor dat je gegevens zo worden versleuteld dat ze onleesbaar worden voor iedereen, behalve de ontvanger. Alleen die ontvanger kan de gegevens lezen, voor het expliciet bepaalde doel. Elke Advertentiepartner is verantwoordelijk voor zijn eigen deel van de verwerking als verwerkingsverantwoordelijke, met inbegrip van een eventuele overdracht van persoonsgegevens naar niet-EER-landen.
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB
Wettelijke basis: We zullen je **toestemming** verkrijgen wanneer je je aanmeldt voor gepersonaliseerde nieuwsbrieven en sms-berichten. We zullen ook om je **toestemming** vragen met betrekking tot cookiegegevens of andere trackingtechnologieën gebaseerde marketing. Bij het delen van je persoonlijke gegevens met Advertising Partners met als doel de advertentietargeting te optimaliseren, verwerken we je persoonsgegevens op basis van ons **legitieme belang als bedrijf.** Als je member, accounthouder of abonnee bent, kun je van ons horen via andere kanalen, zoals sociale media. Voor deze verwerking vertrouwen we op ons **legitieme belang als bedrijf** om onze marketing te promoten.
Bewaartermijn: We verwerken je gegevens niet langer dan nodig is om je marketing en promoties aan te bieden. We stoppen met het verwerken van je gegevens voor marketingdoeleinden zodra je je klantaccount of lidmaatschap hebt gesloten en/of afziet van verdere marketingcommunicatie.

Lidmaatschapsprogramma (indien van toepassing)

De 'Lidmaatschapprogramma's van de verschillende Brands binnen de H&M Group worden verder beschreven in de **algemene voorwaarden** op de officiële website van elke Brand.

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om je onze lidmaatschapsprogramma's en een gepersonaliseerde merkervaring, inclusief gepersonaliseerde aanbiedingen, promoties en aanbevelingen, diensten en nog veel meer door ons of onze partnerbedrijven georganiseerde evenementen te kunnen leveren. Om je lidmaatschap steeds actueel te houden en te beheren, en om je alle toegekende voordelen en beloningen te verlenen. Om je winkelgeschiedenis, gegevens over je bestellingen en je de status van lid te kunnen toekennen. Om je uitnodigingen te kunnen sturen voor aankomende evenementen, wedstrijden en enquêtes. Om contact met je op te nemen en op te treden in geval van niet-naleving van de lidmaatschapsvoorwaarden of als er vermoedelijk frauduleus gedrag wordt vastgesteld. Om je lidmaatschap te kunnen vinden en verifiëren.	• Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer • Geboortedatum • Geslachtsvoorkeur • MEMBER-ID • IP-adres • Door gebruikers gegenereerde gegevens (bijv. aankoop-, klik- en browsegeschiedenis). Bestel- en betaalgegevens kunnen worden gebruikt om niet-naleving van de Algemene Voorwaarden voor membership, alsook online verliezen en fraude te detecteren.
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	

Algemene informatie

Wettelijke basis: De verwerking van je persoonsgegevens om je memberaccount aan te maken en te beheren en om je de gepersonaliseerde diensten van dat lidmaatschap te bieden, is noodzakelijk om de lidmaatschapsovereenkomst na **te komen**. Het verwerken van je persoonsgegevens om je aanbiedingen, updates, vouchers, verjaardagsaanbiedingen en speciale uitnodigingen voor sales en evenementen te sturen, is gebaseerd op je **toestemming** om marketingmateriaal van ons te ontvangen. Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt verwezen, is de verwerking van je persoonsgegevens gebaseerd op ons **legitieme belang als bedrijf**.
Bewaartijd: We bewaren en verwerken je persoonsgegevens zo lang als nodig is om aan de lidmaatschapsovereenkomst te voldoen. Je hebt het recht om je lidmaatschap op elk moment te beëindigen. Als je daarvoor kiest, houdt je lidmaatschap op te bestaan en worden je persoonsgegevens verwijderd. We bewaren je persoonsgegevens voor een langere periode als er wettelijke vereisten bestaan of in het geval van een lopend geschil.

Mijn account (indien van toepassing)

Als een lidmaatschaps-/loyaliteitsprogramma niet beschikbaar is, bieden we je een persoonlijk account om je een naadloze winkelervaring te bieden.

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om je account aan te maken en te beheren, alsook het identificeren en certificeren van jou als zijnde de gebruiker van het account. Om je aankoopinformatie en -geschiedenis beschikbaar te kunnen stellen en je een gepersonaliseerde accountervaring en verleende diensten te bieden. Om je account te kunnen lokaliseren en verifiëren.	• Contactgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer • Geboortedatum • Aankoopgeschiedenis • Door gebruikers gegenereerde gegevens (bijv. aankoop-, klik- en browsegeschiedenis). Als je je hebt aangemeld om marketing en promoties te ontvangen, gebruiken we je accountgegevens om de marketing die je van ons ontvangt relevanter voor je te maken.
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Wettelijke basis: De verwerking van je persoonsgegevens voor je account is gebaseerd op **je toestemming** bij het aanmaken van je account. De verwerking van je persoonsgegevens om je een gepersonaliseerde ervaring te bieden, zoals productaanbevelingen, is gebaseerd op ons **legitieme belang** als bedrijf.	
Bewaartermijn: We zullen je persoonlijke gegevens niet langer gebruiken dan nodig is om het account voor je beschikbaar te stellen. Persoonsgegevens die uitsluitend worden verzameld en gebruikt om je een account aan te bieden, worden na beëindiging verwijderd. We bewaren je persoonsgegevens voor een langere periode als er wettelijke vereisten bestaan of in het geval van een lopend geschil.	

Klantenservice

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om je vragen te kunnen behandelen, klachten en garantiezaken af te handelen, technische ondersteuning te bieden en de klantervaring te verbeteren. Om indien nodig contact met je op te nemen via e-mail, telefoon, sociale media of andere middelen naar aanleiding van je vragen over bestellingen, leveringen of	• Contactgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer • Klant-ID en interactielogboek • Door gebruikers gegenereerde inhoud, zoals e-mailberichten en chattranscripties Voor de afhandeling van je verzoek hebben we mogelijk ook toegang tot

Algemene informatie

retourzendingen of om je te verzoeken om deel te nemen aan een enquête.	transactiegegevens nodig, waaronder informatie over bestellingen, betalingen en leveringen. Ter ondersteuning van de opleiding en ontwikkeling van medewerkers kunnen wij meeluisteren tijdens je gesprekken met ons.
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Wettelijke basis: De verwerking van je persoonsgegevens om je de best mogelijke klantenservice te bieden, is gebaseerd op ons **legitieme belang** als bedrijf. Voordat we gesprekken met je opnemen, vragen we altijd om je **toestemming**.	
Bewaartijd: We bewaren je gegevens zo lang als nodig is om je te kunnen ondersteunen bij je verzoek en om mogelijke juridische claims van jou als klant te kunnen afhandelen. We kunnen je gegevens blijven bewaren en gebruiken als we nog verplichtingen naar je hebben of als ze niet mogen worden gewist om een andere reden.	

Wedstrijden en evenementen

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om wedstrijden en evenementen te kunnen beheren en opvolgen, zoals het bevestigen van deelnames, contact op te nemen met winnaars, prijsuitreikingen te leveren en op te volgen, contact met je op te nemen voor relevante informatie over de wedstrijd en/of het evenement en je toegang te verlenen tot de locatie waar het evenement wordt gehouden. Om onze evenementen, diensten, marketing, klantrelaties en ervaringen te verbeteren en om toekomstige evenementen en de ervaring van deelnemers beter te plannen.	• Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer • voor de wedstrijd verstrekte informatie • Foto/video Soms filmen en fotograferen we tijdens onze evenementen, deze inhoud wordt gebruikt om onze diensten en toekomstige evenementen te promoten op onze website, sociale mediakanalen en in marketingmaterialen. We gebruiken de content ook voor intern gebruik. We informeren je als we gaan fotograferen/filmen op een Evenement. Voor het gemak zijn er altijd fotovrije zones.
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV of **H & M Hennes & Mauritz GBC** AB, afhankelijk van welke rechtspersoon de verwerking van persoonsgegevens uitvoert in het kader van een wedstrijd of evenement	
Wettelijke basis: De verwerking van je persoonsgegevens zodat je kunt deelnemen aan een wedstrijd of evenement, is gebaseerd op onze **legitieme belangen** als bedrijf.	
Bewaartermijn: We bewaren je persoonsgegevens zo lang als nodig is om te voldoen aan de hierboven genoemde doeleinden, alsook aan eventuele wettelijke verplichtingen.	

Bedrijfsontwikkeling en -analyse

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om onze producten, services, klantervaring, toeleveringsketen en winkellocaties te evalueren, ontwikkelen en verbeteren.	• Verzendadres • Aankoopgeschiedenis • Klantnummer • Geslachtsvoorkeur • Ordernummer

Algemene informatie

Dit omvat analyses om onze diensten gebruiksvriendelijker te maken, zoals het aanpassen van de gebruikersinterface om de informatiestroom te vereenvoudigen of om functies in het licht te zetten die vaak door onze klanten worden gebruikt. Om contact met je op te nemen om vragen en enquêtes te beantwoorden. In dat geval zullen de van jou gebruikte en verkregen persoonsgegevens alleen worden verwerkt voor het specifieke doel dat daarin wordt beschreven. Om statistieken te kunnen verzamelen, door gebruik te maken van anonimiseringstechnologieën, worden persoonsgegevens omgezet in geanonimiseerde (niet-persoonlijke) gegevens via je slimme apparaten om een beter inzicht te krijgen in de exploitatie van onze winkels, zoals een geoptimaliseerd assortiment, vloeroppervlak en personeelsbezetting. Om analyses en segmentering uit te voeren om je een gepersonaliseerde winkelervaring te bieden. Om persoonsgegevens te kunnen delen met onze advertentiepartners om de advertentietargeting te optimaliseren	• Betaalgegevens • Door gebruikers gegenereerde gegevens (bijv. aankoop-, klik- en browsegeschiedenis). • MAC-adressen Alle gegevens die worden gebruikt voor ontwikkeling en verbetering werden verzameld voor verschillende doeleinden. We kunnen bijvoorbeeld online transactiegegevens gebruiken voor het ontwikkelen van ons online bestelsysteem. Alle analyses worden uitgevoerd op geaggregeerd gegevensniveau.
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV of **H & M Hennes & Mauritz GBC** AB, afhankelijk van welke rechtspersoon de verwerking van persoonsgegevens uitvoert.	
Wettelijke basis: De verwerking van uw persoonsgegevens met het oog op de ontwikkeling en verbetering van onze diensten en producten, is gebaseerd op ons **gerechtvaardigd belang** als bedrijf.	
Bewaartermijn: We verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om het vooropgestelde doel te bereiken. Daarna worden de gegevens onmiddellijk gewist voor dergelijk gebruik.	

Naleving van de wetgeving

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om te voldoen aan bepaalde wettelijke verplichtingen. Om te voldoen aan de lokale wetgeving zijn we verplicht om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Dergelijke verplichtingen kunnen per land verschillen, zoals de fiscale, boekhoudkundige, sancties en consumentenwetgeving.	Welke soorten persoonsgegevens we verwerken, wordt bepaald door de toepasselijke wetgeving.
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV of **H & M Hennes & Mauritz GBC** AB, afhankelijk van welke rechtspersoon de verwerking van persoonsgegevens uitvoert in het toepasselijke rechtsgebied.	
Wettelijke basis: De verwerking van je persoonsgegevens is noodzakelijk voor H & M om te voldoen aan de **wettelijke verplichtingen** van het land van vestiging.	
Bewaartermijn: de bewaartermijn van gegevens is afhankelijk van het doel, de context en specifieke lokale wettelijke vereisten.	

Veiligheid en beveiliging

Doel	**Type persoonsgegevens**

Algemene informatie

Om onze klanten, gebruikers, bezoekers, activa en zaken te kunnen beschermen tegen geweld, fraude, diefstal, misbruik en andere schadelijke activiteiten. Om de veiligheid van onze bezoekers en personeel te waarborgen en om diefstallen en fraude op te sporen en te voorkomen, gebruiken we **camerabewaking** in onze winkels.	• Bestelgeschiedenis • betaalgegevens • winkelgedrag • Beelden van bewakingscamera
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB. **H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV** voor camerabewaking in een winkel.	
Wettelijke basis: Tenzij er een specifieke **wettelijke verplichting bestaat**, is de verwerking van je persoonsgegevens voor beveiligings- en veiligheidsdoeleinden gebaseerd op ons **legitiem belang**.	
Bewaartermijn: We bewaren je persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor elk doel. Beelden van onze bewakingscamera's worden maximaal 30 dagen bewaard, tenzij we op grond van de wetgeving of de overheid verplicht zijn om de gegevens langer te bewaren en/of te verwerken.	

Door jou gedeelde inhoud

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om je diensten voor klantgerichte marketing te kunnen leveren. Om jouw foto's en/of video's te kunnen delen op onze officiële websites, in onze winkels, op onze sociale mediapagina's en andere promotiekanalen. Hieronder vallen andere merken van de H&M Group, maar ook externe partijen, afkomstig va, buiten de H&M Group waarmee wij samenwerken, zoals bijvoorbeeld marktplaatsen.	• Foto • Video • Gebruikersnaam
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Rechtmatige basis: De verwerking van je persoonsgegevens is gebaseerd op het **contract** van de service waarmee je akkoord bent gegaan.	
Bewaartermijn: We bewaren je gebruikersnaam en gegenereerde inhoud gedurende 24 maanden vanaf de publicatiedatum. Als je de inhoud wilt verwijderen, ga dan naar de foto/video waar deze is gepubliceerd door de H& M Group en klik op 'Foto rapporteren' of neem contact op met de klantenservice van het desbetreffende merk. Opgelet: door je foto of videoclip te hashtaggen, deelt je vrijwillig de inhoud en andere persoonsgegevens met Instagram of andere sociale mediaplatforms. Deze relatie ligt buiten de controle van H&M en is een zaak tussen jou en de sociale media-aanbieder.	

Wifi in de winkel (indien van toepassing)

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om je wifi te kunnen aanbieden in onze winkels.	• Het MAC-adres (Media Access Control Address), is een unieke identificatie die aan je apparaat is toegewezen voor gebruik als netwerkadres bij gebruik van de wifidienst.
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Wettelijke basis: Wanneer je verbinding maakt met onze gratis wifiservice, sta je ons toe om je persoonsgegevens te verzamelen en te gebruiken om de gevraagde wifiservice te leveren (uitvoering van een **contract**).	

Algemene informatie

Bewaartermijn: We bewaren je persoonsgegevens zo lang als nodig is om de wifi-dienst te leveren in overeenstemming met de overeengekomen Algemene Voorwaarden en om ervoor te zorgen dat je deze naleeft.

Waar en met wie delen we je persoonsgegevens?

Jouw persoonsgegevens zijn alleen beschikbaar en toegankelijk voor diegenen die de gegevens nodig hebben om het beoogde verwerkingsdoel te bereiken. We kunnen je persoonlijke gegevens binnen de H&M Group, indien nodig, delen met onderaannemers, partners en andere derden om te voldoen aan het beoogde verwerkingsdoel.

Wij behouden ons het recht voor om alle persoonsgegevens die wij over je hebben over te dragen in het geval van een fusie met of een overname door een derde partij, een andere zakelijke transactie zoals een herstructurering, of indien een dergelijke transactie wordt voorgesteld.

De persoonsgegevens die we van je verzamelen, worden verwerkt in een land van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte ("EU/EEA"), maar kunnen ook, indien nodig, worden overgedragen aan en verwerkt in een land buiten de EU/EEA. Dergelijke grensoverschrijdende overdracht van je persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats indien toegestaan en uitgevoerd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en zonder je wettelijke rechten te ondermijnen.

Het kan gebeuren dat we persoonsgegevens vanuit de EU/EER overdragen aan een derde land dat niet is erkend door de Europese Commissie als een veilig land voor een dergelijke overdracht. Indien van toepassing zullen wij gebruik maken van de Standaard contractuele bepalingen van de Europese unie, bijv. een aantal contractuele voorwaarden die zowel door de verzender als de ontvanger van de persoonsgegevens worden onderschreven en die waarborgen dat de rechten en vrijheden van de betrokkenen in acht worden genomen. Waar nodig passen wij ook aanvullende beschermingsmaatregelen toe, zoals encryptie, anonimisering en strenge toegangscontroles om je gegevens veilig te houden.

In de onderstaande tabel vind je de categorieën ontvangers en de landen waarnaar we persoonsgegevens verzenden of anderszins beschikbaar stellen voor verwerking.

Onderwerp	Doel	Ontvangerscategorie	Land van verwerking
Online aankopen en aankopen in de winkel	Orderverwerking	IT-systeem en adviesdiensten	EU, India
Online aankopen en aankopen in de winkel	Pakketbezorging	Logistieke en transportdiensten (postdiensten, vervoerders en leveranciers van verzendingsdiensten)	EU
Online aankopen en aankopen in de winkel	Verwerking van betalingen	Aanbieders van betaaldiensten	EU
Online aankopen en aankopen in de winkel	Overdracht van geld	Financiële diensten (Banken)	EU
Online aankopen en aankopen in de winkel	Giftcard	IT-systemen (bedrijven die de nodige IT-activiteiten uitvoeren, waaronder technische verwerking en opslag)	VK
Account	Beheer van klantrelaties	IT-systeem en adviesdiensten	EU
Membership	Beheer van klantrelaties	IT-systeem en adviesdiensten	EU

Advertenties en aanbiedingen	Marketingdistributie	Marketingdiensten	EU, VS
Advertenties en aanbiedingen	Affiliatemarketing	Marketingdiensten	VS
Advertenties en aanbiedingen	Gerichte marketing	Sociale media en online diensten	EU, VS
Advertenties en aanbiedingen	Klantenbinding	IT-systeem en adviesdiensten	EU
Wedstrijden en evenementen	Beheer van wedstrijden en evenementen	IT-systeem & adviesdiensten (PR-bureaus en marketingbureaus)	EU, VS
Klantenservice	Klantenzorg	Klantenservice (Externe en interne klantenservice)	EU, Filipijnen (alleen VK)
Klantenservice	Klantcommunicatie	Digitale communicatiediensten	EU, VS
Naleving van de wetgeving	Naleving en rapportage	IT-systemen & advies Casemanagementsystemen en ondersteunende diensten)	EU
Naleving van de wetgeving	Naleving	Openbare autoriteiten (de politie, belastinginstanties of andere autoriteiten)	EU
Bedrijfsontwikkeling en -analyse	Bedrijfsanalyse	IT-systemen en adviesdiensten	EU, VS, Singapore
Veiligheid en beveiliging	Fraude en verliespreventie	IT-systemen en adviesdiensten	EU
Veiligheid en beveiliging	Beveiligingscamera's in de winkel (CCTV)	IT-systemen en adviesdiensten	EU
Door gebruikers gegenereerde inhoud	Contentbeheer	IT-systemen en adviesdiensten	EU, Noorwegen en VS
Wifi in de winkel	Toegang en connectiviteit	Digitale communicatiediensten	EU

Wat zijn je rechten?

Gegevensbescherming is een grondrecht en je geniet verschillende rechten in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Deze rechten zijn:

Recht op toegang:
Je hebt het recht om op elk moment informatie op te vragen over de persoonsgegevens die wij over je bewaren.

Recht op overdraagbaarheid:
Wanneer we je persoonsgegevens geautomatiseerd verwerken op basis van je toestemming of op basis van een overeenkomst, hebt je het recht om een kopie van de gegevens te krijgen die aan jou of aan een andere partij worden overgedragen. Dit omvat alleen de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt.

Recht op rectificatie:
Je hebt het recht om te verzoeken tot de rectificatie van je persoonsgegevens als de informatie onjuist is, waaronder ook het recht om onvolledige persoonsgegevens aan te vullen.

Recht op wissing:
Je hebt het recht om de door ons verwerkte persoonsgegevens te allen tijde te laten wissen, uitgezonderd in de volgende situaties:

- je een openstaande kwestie bij de klantenservice hebt
- je een openstaande bestelling hebt
- je een openstaand saldo bij ons hebt
- wanneer je een aankoop hebt gedaan, bewaren wij je persoonsgegevens over je transactie voor boekhoudkundige doeleinden

Recht op beperking:
Je hebt het recht om ons te verzoeken om de verwerking van je persoonsgegevens te beperken onder de volgende omstandigheden:

- als je bezwaar aantekent tegen de verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang, zullen we elke verwerking van dergelijke gegevens beperken in afwachting van de controle van het gerechtvaardigde belang.
- als je beweert dat je persoonsgegevens onjuist zijn, moeten we elke verwerking van dergelijke gegevens beperken in afwachting van de verificatie van de juistheid van je persoonsgegevens.
- als de verwerking onwettig is, kunt je je verzetten tegen het wissen van persoonsgegevens en in plaats daarvan verzoeken om een beperking van het gebruik van je persoonsgegevens.
- als we de persoonsgegevens niet langer nodig hebben, maar je ze nodig hebt voor de afhandeling van juridische claims.

Recht op het intrekken van toestemming
Voor elk verwerkingsdoel waarvoor je ons je toestemming hebt gegeven, kunt je steeds je toestemming intrekken. Als je dit doet, stoppen we met de verwerking van je persoonsgegevens voor dat specifieke doel.

Als je marketingcommunicatie van ons blijft ontvangen via je sociale mediafeed of webbrowser, is dit een zaak tussen jou en je platformaanbieder.

Je kunt als volgt je toestemming intrekken of bezwaar aantekenen tegen verdere marketingcommunicatie:

- volgens de in elk marketingbericht opgenomen instructies
- door de instellingen van je account te bewerken
- de privacy-instellingen van je social media-account of browser te configureren
- Neem contact op met de klantenservice
- je account en/of lidmaatschap/loyaliteitsprogramma uitschakelen

Recht om bezwaar aan te tekenen tegen verwerking op basis van ons legitieme belang
Je hebt het recht om bezwaar aan te tekenen tegen de verwerking van je persoonsgegevens op basis van ons legitieme belang. We zullen de persoonsgegevens niet blijven verwerken, tenzij we kunnen aantonen dat er legitieme gronden zijn voor het verwerkingsproces die zwaarder wegen dan jouw belangen en rechten, of als gevolg van juridische claims.

Hoe kunt je je rechten uitoefenen?

Wanneer je een account hebt of deel uitmaakt van een loyaliteitsprogramma, kunt je je recht op toegang, overdraagbaarheid en rectificatie uitoefenen via je accountpagina('s), waar je je account ook kunt verwijderen.

Je kunt steeds contact met ons opnemen als je vragen hebt over ons privacy beleid of de verwerking van je gegevens:

H&M	dataprotection.nl@hm.com
COS	klantenservice.nl@cos.com
Arket	klantenservice.nl@arket.com
& Other Stories	klantenservice.nl@stories.com
Weekday	Klantenservice.nl@weekday.com

Functionaris Gegevensbescherming
We hebben een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld om ervoor te zorgen dat we je persoonsgegevens steeds op een open, nauwkeurige en legale manier verwerken. Je kunt via het bovenstaande adres contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming voor het merk waarop je vraag van toepassing is. Gebruik "FunctionarisGegevensbescherming" als onderwerp.

Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit:
Indien je klachten hebt over de manier waarop H&M Group jouw persoonsgegevens en privacy verwerkt en beschermt, hebt je het recht om een klacht in te dienen bij de Zweedse Autoriteit voor Privacy Protection (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) of een andere bevoegde toezichthoudende autoriteit in het land waar je woont.

Updates van onze Privacyverklaring:
Het is mogelijk dat we onze privacyverklaring moeten bijwerken. De nieuwste versie van onze Privacyverklaring is altijd terug te vinden op onze website.

Augustus 2023
Wijziging onder Doel onder Winkelen
Update onder Doel onder Marketing en Promoties
Wijziging onder Doel onder Lidmaatschapsprogramma
Wijziging onder Doel onder Mijn account
Verduidelijking in Rechtsgrondslag onder Klantenservice
Bijwerking verantwoordelijke entiteit (Controller) onder Wedstrijden & Evenementen
Bijwerking van kopje en wijziging onder Doel onder en Bedrijfsontwikkelingen & Analytics
Wijziging onder doel onder naleving van wetten
Invoeging van een nieuwe rubriek “Waar en met wie delen wij je persoonsgegevens?” en samenvoeging van sectie “Met wie delen we je persoonsgegevens? en rubriek “Waar geven we je persoonsgegevens door?

Algemene informatie