

# 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 des sociétés affiliées à H & M Hennes & Mauritz AB et de ses marques : **H&M**, **COS**, **Weekday**, **Monki**, **H&M HOME**, **& Other Stories** et **ARKET**.

## Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Les données personnelles sont toute information pouvant 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 et l'identifiant client sont également des exemples de données personnelles, tout comme d'autres types d'informations que vous fournissez en contactant notre service client.

## 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.
- **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
Pour traiter vos commandes ou vos demandes de service et gérer les transactions de paiement.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordonnées (par ex. : nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison)</li></ul>
Pour gérer les livraisons, les réclamations, les questions de garantie, les retours et les remboursements de manière sécurisée et efficace.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifiant client et données transactionnelles</li></ul>
Pour vous contacter si nécessaire et vous fournir des informations sur l'état de votre commande et d'autres mises à jour essentielles.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données relatives aux paiements</li></ul>
<b>Plus d'infos.</b> Nous collaborons avec <b>Klarna Bank AB</b> 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.	
<b>Entité responsable (contrôleur) :</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Justification :</b> lorsque nous vous fournissons des produits et des services, nous traiterons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un <b>contrat</b> 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 <b>intérêt légitime</b> en tant qu'entreprise.	
<b>Durée de conservation :</b> nous ne conserverons et traiterons vos données personnelles que le temps nécessaire à la réalisation de nos obligations contractuelles.	

### Achats en magasin

Finalité du traitement	Type de données personnelles
Pour 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordonnées (par ex. : nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison)</li></ul>
Pour gérer vos livraisons, réclamations, questions de garantie, retours et remboursements de manière sécurisée et efficace.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données transactionnelles</li></ul>
Pour vous informer de l'état du service en magasin et d'autres mises à jour essentielles.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données de paiement</li><li>• Les données de localisation peuvent être traitées dans les applications mobiles si vous activez un service basé sur la localisation, comme le localisateur de magasins.</li></ul>
<b>Entité responsable (contrôleur) :</b> H & M Hennes & Mauritz SARL.	
<b>Justification :</b> lorsque nous vous fournissons des produits et des services, nous traiterons vos données personnelles nécessaires à l'exécution d'un <b>contrat</b> 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 <b>intérêt légitime</b> en tant qu'entreprise.	
<b>Durée de conservation :</b> 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>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"> <li>• Coordonnées (par ex. : nom, numéro de téléphone, adresse e-mail, adresse de livraison)</li> <li>• Identifiant client et informations associées, telles que l'historique des commandes</li> <li>• Adresse IP</li> <li>• Données comportementales et contextuelles recueillies via des cookies ou une technologie similaire</li> <li>• Indicateurs d'engagement des destinataires des e-mails marketing, y compris le statut de lecture et l'horodatage des e-mails</li> </ul>

**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.

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.

**Partenaires publicitaires :** pour être plus efficaces dans notre communication marketing, nous collaborons avec différents réseaux sociaux, moteurs de recherche et réseaux publicitaires (« Partenaires publicitaires »).

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.

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.

*Fonctionnement :* 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 « reciblage ». 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.

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 recevez 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 :** Nous envoyons des communications de marketing direct et suivons les statistiques d'engagement sur la base de notre **intérêt légitime** lorsque nous communiquons avec les membres inscrits. Pour ceux et celles qui ne sont pas des membres inscrits, mais qui choisissent de s'abonner pour recevoir ces types de communications, nous agissons sur la base de votre **consentement**. 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	Type de données personnelles
Pour vous fournir les services, les avantages et les expériences sur mesure inclus dans nos programmes d'adhésion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnées telles que le nom, l'adresse postale, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date de naissance</li> <li>• Préférence de genre</li> <li>• Identifiant client</li> <li>• Adresse IP</li> <li>• Historique des commandes, y compris le reçu numérique des transactions en magasin</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préférences d'utilisateur, paramètres, journaux d'activité des membres et autres données de configuration</li> </ul>
Pour vous informer des mises à jour et des modifications importantes apportées à votre statut ou à vos conditions d'adhésion.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données comportementales et contextuelles recueillies via des cookies ou une technologie similaire</li> </ul>
Pour détecter et traiter le non-respect de nos conditions générales d'adhésion ou un comportement frauduleux.	
<b>Plus d'infos.</b> 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 <b>conditions générales</b> du site officiel de chaque marque.	
L'adhésion est volontaire et peut être résiliée à tout moment dans <a href="#">Mon portail de confidentialité</a> . 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.	
<b>Entité responsable (contrôleur) : H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</b>	
<b>Justification :</b> le traitement de vos données personnelles pour créer et gérer votre compte de membre et vous fournir les services personnalisés de l'adhésion est nécessaire à l'exécution du <b>contrat</b> d'adhésion. Le traitement de vos données personnelles pour vous proposer des offres exclusives, des alertes tendance, des récompenses bonus, des bons d'anniversaire et des invitations spéciales à des promotions et événements repose sur notre <b>intérêt légitime en tant qu'entreprise</b> .	

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**.

**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.

## Service client

Finalité	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"> <li>• Coordonnées telles que le nom, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone</li> <li>• Identifiant client et journal des interactions</li> <li>• Contenu généré par vous, tel que les e-mails et les transcriptions de chat</li> </ul>
<b>Plus d'infos.</b> Pour 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. À des fins de formation et de développement, nous sommes susceptibles de partager occasionnellement avec d'autres personnes l'écoute de vos appels et votre conversation lorsque vous communiquez avec nous.	
<b>Entité responsable (contrôleur) :</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Justification :</b> le traitement de vos données personnelles visant à vous fournir le meilleur service client possible est fondé sur notre <b>intérêt légitime</b> en tant qu'entreprise. Avant d'enregistrer tout appel avec vous, nous vous demanderons toujours votre <b>consentement</b> .	
<b>Durée de conservation :</b> 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.	

## 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"> <li>• Coordonnées telles que le nom, l'adresse, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone</li> <li>• Informations soumises dans le cadre du concours</li> <li>• Photo/vidéo</li> </ul> <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>
<b>Entité responsable (du traitement) :</b> 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.	

**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>Pour évaluer, développer et améliorer nos produits, nos services, notre expérience client, notre chaîne logistique et nos boutiques. 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>Pour vous contacter afin que vous répondiez 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>Pour recueillir et publier des avis de clients sur les produits achetés et partager vos expériences avec d'autres acheteurs par le biais d'évaluations et d'avis.</p> <p>Pour effectuer des analyses et des segmentations afin de vous offrir une expérience d'achat personnalisée.</p> <p>Pour partager des données personnelles avec nos partenaires publicitaires dans le but d'optimiser le ciblage publicitaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les identifiants, tels que l'identifiant client, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone</li> <li>Les informations non identifiantes (données qui ne peuvent pas être utilisées pour identifier une personne à elles seules), telles que le sexe, le code postal et une partie du nom</li> <li>Les données transactionnelles et relatives aux commandes, y compris les informations sur les produits, la valeur de la commande, le type de paiement et les préférences</li> <li>Les données comportementales et contextuelles recueillies via des cookies ou une technologie similaire</li> <li>Les données que vous générez, telles que les résultats d'enquêtes, les évaluations et les avis sur les produits/services, ainsi que les interactions avec le service client</li> <li>Les données générées par le système et dérivées de vos activités et de vos interactions avec nous</li> </ul>
<b>Entité responsable (contrôleur)</b> : 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.	
<b>Justification</b> : le traitement de vos données personnelles dans le but de développer et d'améliorer nos services et produits est fondé sur notre <b>intérêt légitime</b> en tant qu'entreprise.	
<b>Durée de conservation</b> : 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	Type de données personnelles
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 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.	Les types de données personnelles que nous traitons sont stipulés par la loi en vigueur.

<b>Entité responsable (contrôleur) :</b> 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.
<b>Justification :</b> le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour permettre à H&M de remplir ses <b>obligations légales</b> dans le pays d'exploitation.
<b>Durée de conservation :</b> le délai de conservation des données varie en fonction de l'objectif, du contexte et des exigences légales locales spécifiques.

## Sécurité

Finalité	Type de données personnelles
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifiant client</li> <li>Historique des commandes</li> <li>Données de paiement</li> <li>Comportement d'achat</li> <li>Adresse IP</li> <li>Images de vidéosurveillance</li> <li>Journaux des incidents et accidents</li> </ul> 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)
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 <b>caméras de surveillance</b> dans nos magasins, nos bureaux et nos entrepôts.	
Pour évaluer, enquêter, documenter et signaler les incidents/accidents individuels.	
Pour générer des analyses et des rapports de sécurité à un niveau agrégé.	
Pour établir, exercer et/ou défendre des réclamations fondées en droit ou des litiges.	
<b>Plus d'infos.</b> Nous sommes susceptibles d'utiliser des technologies de traitement automatisé, y compris l'intelligence artificielle, pour identifier et limiter les risques de sécurité avec efficacité et précision. Ces technologies visent à surveiller et à protéger contre les cybermenaces potentielles, à prévenir les pertes de données et d'actifs et à améliorer l'intégrité globale de nos systèmes.	
<b>Entité responsable (contrôleur) :</b> 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.	
<b>Justification :</b> sauf <b>obligation légale</b> spécifique, le traitement de vos données personnelles à des fins de sécurité est fondé sur notre <b>intérêt légitime</b> .	
<b>Durée de conservation :</b> 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	Type de données personnelles
Pouvoir vous fournir un accès Wi-Fi dans nos magasins.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>Entité responsable (contrôleur) :</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Justification :</b> 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 <b>contrat</b> ).	

**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 ?

Seules les personnes qui en ont besoin pour atteindre l'objectif de traitement prévu ont accès à vos données personnelles. 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 recueillons auprès de vous sont traitées dans un pays de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen (« UE/EEE »), mais peuvent également, le cas échéant, être transférées et traitées dans un pays en dehors de l'UE/EEE. Un tel transfert transfrontalier de vos données personnelles n'aura lieu que s'il est autorisé et effectué conformément aux 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, local/régional
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, local/régional
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

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 et assistance aux forces de l'ordre	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, local/régional
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.

#### **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. Pour vous désabonner des communications de marketing direct, vous pouvez cliquer sur le bouton «Se désabonner» que vous trouverez dans l'e-mail de marketing et/ou suivre les instructions indiquées dans d'autres types de communications. Vous avez le droit de vous opposer au démarchage téléphonique en inscrivant gratuitement votre numéro de téléphone sur la liste d'opposition Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

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

H&M	<a href="mailto:dataprotection.fr@hm.com">dataprotection.fr@hm.com</a>
COS	<a href="mailto:serviceclients.fr@cos.com">serviceclients.fr@cos.com</a>
Arket	<a href="mailto:serviceclients.fr@arket.com">serviceclients.fr@arket.com</a>
& Other Stories	<a href="mailto:serviceclient.fr@stories.com">serviceclient.fr@stories.com</a>

#### **Délégué à la protection des données (DPO)**

Nous avons nommé un délégué à la protection des données (DPO) pour nous assurer de traiter 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 indiquer DPO en objet 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.

#### **Novembre 2025**

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

Reformulation des *types de données personnelles* dans *tous les chapitres*.

Suppression de la description de l'application mobile d'*achats en magasin* car elle n'est plus en service.

Ajout d'une description de traitement relative aux évaluations et avis dans le chapitre *Développement commercial et analyse*.

Ajout d'informations supplémentaires sur l'utilisation de l'IA dans le chapitre *Sécurité* à des fins de prévention des pertes.

Mise à jour de la justification de l'envoi de récompenses et d'offres réservées aux membres en tant qu'intérêt légitime.

Updated justification for sending direct marketing to registered members as Legitimate Interest.