

# PRIVACYBELEID H&M GROUP

Deze Privacyverklaring is van toepassing op klanten van de H&M Group, waaronder huidige, voormalige, potentiële klanten, gebruikers en ontvangers van een product of dienst die door ons wordt aangeboden, bezoekers van onze officiële websites of winkels, of 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** and **ARKET**.

## Wat zijn persoonsgegevens?

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

## Wie draagt de verantwoordelijkheid voor de verwerking van uw 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 uw persoonsgegevens worden verzameld.

Het is het Zweedse bedrijf **H&M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Zweden, dat verantwoordelijk is voor de in deze privacyverklaring beschreven verwerking van persoonsgegevens. Voor sommige verwerkingsdoeleinden heeft echter **H&M Hennes & Mauritz Netherlands BV**, Keizersgracht 281, 1016 ED Amsterdam, Nederland, hierover de verantwoordelijkheid. Voor elk specifiek verwerkingsdoel wordt u geïnformeerd over welke entiteit verantwoordelijk is voor de verwerking van uw 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 uw persoonsgegevens verwerken?

We zullen alleen persoonsgegevens verzamelen, verwerken, gebruiken of opslaan als we geldige en wettige redenen hebben om dat te doen. Uw persoonsgegevens kunnen door ons worden verwerkt op basis van redenen die zijn afgeleid van de volgende factoren:

- **Toestemming:** Wanneer u ons uw toestemming geeft, verwerken wij uw persoonsgegevens voor het specifieke doel waarvoor u toestemming hebt gegeven. Deze basis wordt bijvoorbeeld gebruikt wanneer u ons verzoekt om u één van onze nieuwsbrieven met aanbiedingen en updates te sturen.
- **Contract:** Wanneer we producten en diensten aan u beschikbaar stellen, verwerken we uw persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een contract (zoals een koopovereenkomst) met u en om te voldoen aan alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract.
- **Legitiem belang:** We kunnen uw persoonlijke gegevens verwerken wanneer dit nodig is voor onze legitieme belangen en wanneer deze belangen niet zwaarder wegen dan uw 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 uw persoonsgegevens noodzakelijk is om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen van het land van gebruik.

Voor elk specifiek verwerkingsdoel van persoonsgegevens, zullen we u informeren over op welke van de bovenstaande rechtsgronden de verwerking van toepassing is.

## Hoe verwerken we uw persoonsgegevens en waarom?

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

### Online shoppen

Doel van de verwerking	Type persoonsgegevens
<p>Om uw bestelling of serviceverzoeken mogelijk te maken en betalingen te beheren.</p> <p>Om uw leveringen, claims, garantiekwesties, retours en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te kunnen beheren.</p> <p>Om indien nodig contact met u op te nemen om u te informeren over de status van bestellingen en andere essentiële updates.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveradres)</li> <li>• Klant-ID en transactiegegevens</li> <li>• Betaalgegevens</li> </ul>
<p><b>Meer informatie.</b> We werken samen met <b>Klarna Bank AB</b> om u op sommige markten de mogelijkheid te bieden om af te rekenen met 'Nu kopen, later betalen'. Klarna Bank AB is een onafhankelijke aanbieder van betalingsdiensten die optreedt als kredietverstrekker en zelf kredietcontroles uitvoert. Dit betekent dat als u ervoor kiest om de betalingsmethode(s) van Klarna te gebruiken, gegevens zoals betalingsgerelateerde informatie, contactgegevens en gegevens met betrekking tot uw winkelgeschiedenis met Klarna kunnen worden gedeeld.</p>	
<p><b>Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Rechtvaardiging:</b> Door u producten en diensten te leveren verwerken we uw persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een <b>contract</b> met u. Dit omvat de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract, of het nu gaat om een factuur, betaling, retournering 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 uw persoonsgegevens gebaseerd op ons <b>rechtmatig belang</b> als bedrijf.</p>	
<p><b>Bewaartermijn:</b> We bewaren en verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om aan onze contractuele en consumentgerelateerde verplichtingen te voldoen.</p>	

### Shoppen in de winkel

Doel van de verwerking	Type persoonsgegevens
<p>Om de door u gevraagde diensten in de winkel te kunnen verwerken, zoals zelf afrekenen, de afgifte van kassabons, kledingverhuur en het afhandelen van betalingstransacties.</p> <p>Om uw leveringen, claims, garantiekwesties, retours en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te kunnen beheren.</p> <p>Om de digitalisering van uw winkelervaring mogelijk te maken via onze mobiele of zelfbedieningsapps voor in de winkel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveradres)</li> <li>• Transactionele gegevens</li> <li>• Betaalgegevens</li> <li>• Locatiegegevens kunnen worden verwerkt binnen mobiele apps als uw de locatieservice inschakelt, zoals bij zelf afrekenen in een winkel.</li> </ul>

Om u te informeren over de servicestatus in de winkel en andere essentiële updates.	
<b>Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder):</b> H&M Hennes & Mauritz Netherlands BV. H & M Hennes & Mauritz GBC AB indien u onze in-store shopping app(s) gebruikt.	
<b>Rechtvaardiging:</b> Door u producten en diensten te leveren verwerken we uw persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een <b>contract</b> met u. Dit omvat de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract, of het nu gaat om een factuur, betaling, retournering 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 uw persoonsgegevens gebaseerd op ons <b>rechtmatig belang</b> als bedrijf. Als u toestemming geeft voor het verzamelen van locatiegegevens via onze mobiele app, vertrouwen we hiervoor op uw toestemming die u op uw mobiele apparaat hebt gegeven.	
<b>Bewaartermijn:</b> We bewaren en verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om aan onze contractuele en consumentgerelateerde verplichtingen te voldoen.	

## Marketing en promoties

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om marketingmaterialen, zoals nieuwsbrieven, inclusief stijl- en winkelaanbevelingen, pushberichten en marketingenquêtes, via meerdere communicatiekanalen te kunnen genereren en verspreiden.</p> <p>Om u gepersonaliseerde online inhoud te bieden, waaronder het versturen van advertenties.</p> <p>Om ervoor te zorgen dat onze directe marketingcommunicatie aan u effectief en in overeenstemming met uw voorkeuren is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveradres)</li> <li>• Klant-ID en bestelgeschiedenis</li> <li>• IP-adres</li> <li>• Gedragmatige en contextuele gegevens</li> <li>• Gegevens over de betrokkenheid bij marketinge-mails van ontvangers, inclusief de e-mailstatus 'gelezen' en de tijdstempel</li> </ul>
<p><b>Nadere info.</b> Marketing en promoties worden overeenkomstig uw voorkeuren naar u verzonden via e-mail, tekstberichten en briefpost en worden ook getoond in uw mobiele app, sociale mediakanalen of webbrowser.</p> <p>We verbeteren ook uw online ervaring door u gepersonaliseerde marketing te bieden op basis van uw betrokkenheid bij ons en analyses van uw klantgedrag op onze websites, zoals uw aankoop- en zoekgeschiedenis.</p> <p><b>Advertentiepartners.</b> Om onze marketing efficiënter te maken werken we samen met verschillende aanbieders van sociale media, zoekmachines en advertentienetwerken ('Advertentiepartners').</p> <p>H&amp;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.</p> <p>We werken ook samen met affiliate (influencer) marketingpartners, zoals Rakuten, om verkeer naar onze websites te leiden.</p> <p><i>Hoe dit werkt:</i> Advertentiepartners gebruiken door ons verstrekte, en via cookies en andere trackingtechnologieën verzamelde gegevens om uw voorkeuren en interesses in te schatten en deze in aanmerking te nemen bij het genereren van uw gepersonaliseerde advertentie. Dit is een standaardpraktijk in de sector die algemeen bekend staat als 'retargeting'. Retargeting stelt ons in staat om u 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 reclamepartners en de efficiëntie van de campagnes te meten.</p> <p>Advertentiepartners gebruiken cookies en soortgelijke technologieën om uw gebruik van onze websites en diensten te volgen door gegevens die op uw apparaat of in apps zijn opgeslagen te gebruiken.</p>	

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-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. Uw 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

**Rechtvaardiging:** Wanneer we u rechtstreeks marketingmaterialen sturen, vertrouwen we op uw **toestemming** om gepersonaliseerde nieuwsbrieven en sms-berichten te ontvangen. We gebruiken pixels in nieuwsbrieven om de betrokkenheid van ontvangers te meten, waarvoor we ons baseren op uw **toestemming** om rechtstreeks marketingmaterialen te ontvangen. Daarnaast is het gebruik van cookies of vergelijkbare trackingtechnologieën op uw browser/apparaat gebaseerd op uw **toestemming** die is verzameld via een cookiebanner. We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om gerichte marketingcampagnes te verbeteren via onze reclamepartners, waarbij we ons baseren op ons **rechtmatig belang als bedrijf** om deze activiteiten uit te voeren.

**Bewaartermijn:** We verwerken uw gegevens niet langer dan nodig is om u marketing en promoties aan te bieden. We stoppen met het verwerken van uw gegevens voor marketingdoeleinden zodra u uw klantaccount of lidmaatschap hebt gesloten en/of afziet van verdere marketingcommunicatie.

## Membershipprogramma

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om u te voorzien van de gepersonaliseerde diensten, voordelen en ervaringen die deel uitmaken van onze membershipprogramma's.</p> <p>Om u op de hoogte te stellen van de beloningen en voordelen van uw membership, zoals aanbiedingen, promoties en aanbevelingen, diensten, evenementen en nog veel meer die door ons of onze partnerbedrijven worden georganiseerd.</p> <p>Om juw membershipprofiel te beheren, gaande van veilig inloggen tot het up-to-date houden van uw gegevens, inclusief uw bestelgeschiedenis en membershipstatus.</p> <p>Om te communiceren over belangrijke updates en wijzigingen in uw membershipstatus of in de voorwaarden.</p> <p>Om de niet-naleving van onze Algemene voorwaarden voor membership of frauduleus gedrag op te sporen en aan te pakken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer</li> <li>• Geboortedatum</li> <li>• Geslachtsvoorkeur</li> <li>• Klant-ID</li> <li>• IP-adres</li> <li>• Aankoopgeschiedenis, inclusief digitale kassabon voor transacties in de winkel</li> <li>• Gebruikersvoorkeuren, instellingen, logboeken van membershipactiviteiten en andere configuratiegegevens</li> <li>• Gedragmatige en contextuele gegevens</li> </ul>

**Meer informatie.** De verschillende merken van de H&M Group bieden membership-/loyaliteitsprogramma's aan om trouwe klanten te belonen en/of de winkelervaring van members te verbeteren. Persoonsgegevens worden alleen verzameld om uw online activiteiten mogelijk te maken, zoals winkelen en het instellen van

uw voorkeuren. U wordt beloond met loyaliteitspunten/vouchers en een verbeterde online ervaring. Verschillende details over het membership worden verder beschreven in de **Algemene voorwaarden** op de officiële website van elk merk.

Het membership is vrijwillig en kan op elk moment worden beëindigd in [Mijn privacyportaal](#). Als u hiervoor kiest, houdt u membership op te bestaan en gaan alle voordelen of beloningen van het membership verloren. Bovendien worden uw persoonsgegevens die aan het membership zijn gekoppeld verwijderd.

**Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder):** H & M Hennes & Mauritz GBC AB

**Rechtvaardiging:** De verwerking van uw persoonsgegevens om uw membershipsaccount aan te maken en te beheren en om u gepersonaliseerde diensten in het kader van uw membership aan te bieden, is noodzakelijk om de **membershipovereenkomst** na te komen.

Het verwerken van uw persoonsgegevens om u aanbiedingen, updates, vouchers, verjaardagsaanbiedingen en speciale uitnodigingen voor uitverkopen en evenementen te sturen, is gebaseerd op uw **toestemming** om marketingmateriaal van ons te ontvangen.

Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt verwezen, is de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd op ons **legitieme belang als bedrijf**.

**Bewaartermijn:** We bewaren en verwerken uw persoonsgegevens zo lang als nodig is om de membershipovereenkomst na te komen. We bewaren uw persoonsgegevens voor een langere periode als er wettelijke vereisten zijn of in het geval van een geschil.

### Mijn account (indien van toepassing)

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

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om uw account aan te maken en te beheren, zoals het identificeren en certificeren van u als zijnde de gebruiker van de account.</p> <p>Om je aankoopinformatie en -geschiedenis beschikbaar te kunnen stellen en je een gepersonaliseerde accountervaring en verleende diensten te bieden.</p> <p>Om uw account te kunnen lokaliseren en verifiëren.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contactgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer</li><li>• Klant-ID</li><li>• Geboortedatum</li><li>• Aankoopgeschiedenis, inclusief digitale kassabon voor transacties in de winkel</li><li>• Gedragmatige en contextuele gegevens</li></ul>

**Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder):** H & M Hennes & Mauritz GBC AB

**Rechtvaardiging:** De verwerking van uw persoonsgegevens voor uw account is gebaseerd op uw **toestemming** bij het aanmaken van uw account. De verwerking van uw persoonsgegevens om u de verleende diensten en een gepersonaliseerde accountervaring te bieden, zoals productaanbevelingen, is gebaseerd op ons **rechtmatig belang** als bedrijf.

**Bewaartermijn:** We zullen uw persoonlijke gegevens niet langer gebruiken dan nodig is om het account voor u beschikbaar te stellen. Persoonsgegevens die uitsluitend worden verzameld en gebruikt om u een account aan te bieden, worden na beëindiging verwijderd.

### Klantenservice

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om uw vragen te kunnen behandelen, klachten en garantiezaken af te handelen, technische ondersteuning te bieden en de klantervaring te verbeteren.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contactgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer</li><li>• Klant-ID en interactielogboek</li></ul>

<p>Om indien nodig contact met u op te nemen via e-mail, telefoon, sociale media of andere middelen naar aanleiding van uw vragen over bestellingen, leveringen of retourzendingen of om u te verzoeken om deel te nemen aan een enquête.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door u gegenereerde inhoud, zoals e-mailberichten en chattranscripties</li> </ul> <p>Voor de afhandeling van uw verzoek hebben we mogelijk ook toegang tot transactiegegevens nodig, waaronder informatie over bestellingen, betalingen en leveringen.</p> <p>Ter ondersteuning van de opleiding en ontwikkeling van medewerkers kunnen wij meeluisteren tijdens uw gesprekken met ons.</p>
<p><b>Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Rechtvaardiging:</b> De verwerking van uw persoonsgegevens om u de best mogelijke klantenservice te bieden, is gebaseerd op ons <b>rechtmatig belang</b> als bedrijf. Voordat we gesprekken met u opnemen, zullen we altijd om uw <b>toestemming</b> vragen.</p>	
<p><b>Bewaartijd:</b> We bewaren uw gegevens zo lang als nodig is om u te kunnen ondersteunen bij uw kwestie en om mogelijke juridische claims van u als klant te kunnen afhandelen. We kunnen uw gegevens blijven bewaren en gebruiken als we nog verplichtingen jegens u hebben of als ze niet kunnen worden gewist om een andere reden.</p>	

## Wedstrijden en evenementen

Doel	Type persoonsgegevens
<p>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 u op te nemen voor relevante informatie over de wedstrijd en/of het evenement en u toegang te verlenen tot de locatie waar het evenement wordt gehouden.</p> <p>Om onze evenementen, diensten, marketing, klantrelaties en ervaringen te verbeteren en om toekomstige evenementen en de ervaring van deelnemers beter te plannen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer</li> <li>• voor de wedstrijd verstrekte informatie</li> <li>• Foto/video</li> </ul> <p>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 stellen u op de hoogte als we gaan fotograferen/filmen op een Evenement. Er zijn altijd fotovrije zones voor uw gemak.</p>
<p><b>Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder):</b> H&amp;M Hennes &amp; Mauritz Netherlands BV of H&amp;M Hennes &amp; Mauritz GBC AB, afhankelijk van welke juridische entiteit de verwerking van persoonsgegevens uitvoert in het kader van een wedstrijd of evenement.</p>	
<p><b>Rechtvaardiging:</b> De verwerking van uw persoonsgegevens om een wedstrijd of een evenement aan u ter beschikking te stellen, is gebaseerd op ons <b>rechtmatig belang</b> als bedrijf.</p>	
<p><b>Bewaartermijn:</b> We bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is om te voldoen aan de hierboven genoemde doeleinden, alsook aan eventuele wettelijke verplichtingen.</p>	

## Bedrijfsontwikkeling en -analyse

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om onze producten, services, klantervaring, toeleveringsketen en winkellocaties te evalueren, ontwikkelen en verbeteren.</p> <p>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.</p> <p>Om contact met u op te nemen om vragen en enquêtes te beantwoorden. In dat geval zullen de van u gebruikte en verkregen persoonsgegevens alleen worden verwerkt voor het specifieke doel dat daarin wordt beschreven.</p> <p>Om statistieken te kunnen verzamelen, door gebruik te maken van anonimiserings technologieën, worden persoonsgegevens omgezet in geanonimiseerde (niet-persoonlijke gegevens) via je slimme apparaten om een betere inzicht te krijgen in de exploitatie van onze winkels, zoals een geoptimaliseerd assortiment, vloeroppervlak en personeelsbezetting</p> <p>Om analyses en segmentering uit te voeren om u een gepersonaliseerde winkelervaring te bieden.</p> <p>Om persoonsgegevens te kunnen delen met onze advertentiepartners om de advertentietargeting te optimaliseren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mailadres/telefoonnummer</li> <li>• Verzendadres</li> <li>• Klant-ID</li> <li>• Geslacht</li> <li>• Bestelnummer en -geschiedenis</li> <li>• Transactiegegevens, zoals productinformatie, bestelwaarde, betaalmethode en voorkeuren</li> <li>• Gedragmatige en contextuele gegevens</li> <li>• MAC-adressen</li> <li>• Andere door het systeem gegenereerde gegevens die zijn afgeleid van uw activiteiten en betrokkenheid bij ons</li> </ul> <p>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.</p>
<p><b>Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H &amp; M Hennes &amp; Mauritz Netherlands BV of H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB, afhankelijk van welke rechtspersoon de verwerking van persoonsgegevens uitvoert.</b></p>	
<p><b>Rechtvaardiging:</b> De verwerking van uw persoonsgegevens met het oog op de ontwikkeling en verbetering van onze diensten en producten, is gebaseerd op ons <b>rechtmatig belang</b> als bedrijf.</p>	
<p><b>Bewaartermijn:</b> We verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om het vooropgestelde doel te bereiken. Daarna worden de gegevens onmiddellijk gewist voor dergelijk gebruik.</p>	

## Naleving van de wetgeving

Doel	Type persoonsgegevens
<p>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, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften, sancties en de consumentenwetgeving.</p>	<p>Welke soorten persoonsgegevens we verwerken, wordt bepaald door de toepasselijke wetgeving.</p>
<p><b>Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H &amp; M Hennes &amp; Mauritz Netherlands BV of H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB, afhankelijk van welke rechtspersoon de verwerking van persoonsgegevens uitvoert in het toepasselijke rechtsgebied.</b></p>	
<p><b>Rechtvaardiging:</b> De verwerking van uw persoonsgegevens is noodzakelijk voor H&amp;M om te voldoen aan de <b>wettelijke verplichtingen</b> van het land waar we actief zijn.</p>	

**Bewaartermijn:** de bewaartermijn van gegevens is afhankelijk van het doel, de context en specifieke lokale wettelijke vereisten.

## Veiligheid en beveiliging

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om de online veiligheid te garanderen voor onze klanten, gebruikers, bezoekers, activa en tegen cyberaanvallen, fraude, misbruik en andere schadelijke activiteiten.</p> <p>Om de offline veiligheid te garanderen, beschermen we personen, faciliteiten en apparatuur en alle daaraan verbonden informatie tegen incidenten, ongelukken en kwaadwillige/criminele aanvallen. Hiervoor gebruiken we <b>camerabewaking</b> in onze winkels, kantoren en magazijnen.</p> <p>Om individuele incidenten/ongevallen te beoordelen, te onderzoeken, te documenteren en te rapporteren.</p> <p>Om veiligheidsanalyses en -rapporten op geaggregeerd niveau te genereren.</p> <p>Om juridische claims of geschillen te initiëren, uit te oefenen en/of te verdedigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klant-ID</li> <li>• Bestelgeschiedenis</li> <li>• Betaalgegevens</li> <li>• Winkelgedrag</li> <li>• Beelden van bewakingscamera</li> <li>• Logboeken van incidenten en ongevallen</li> <li>• Logboeken van incidenten en ongevallen</li> </ul> <p>Dergelijke logboeken kunnen gegevens bevatten zoals opgelopen verwondingen, iemands identiteit en contactgegevens van de eiser en andere details over het incident, waaronder (vermoedens van) criminele activiteiten.</p>
<p><b>Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder):</b> H&amp;M Hennes &amp; Mauritz GBC AB voor online cyberbeveiliging en verliespreventie. H&amp;M Hennes &amp; Mauritz Netherlands BV voor fysieke beveiligingsoperaties.</p>	
<p><b>Rechtvaardiging:</b> Tenzij er een specifieke <b>wettelijke verplichting</b> bestaat, is de verwerking van uw persoonsgegevens voor beveiligings- en veiligheidsdoeleinden gebaseerd op ons <b>rechtmatig belang</b>.</p>	
<p><b>Bewaartermijn:</b> Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor elk doel. Beelden van onze bewakingscamera's worden maximaal 30 dagen bewaard. Het kan echter zijn dat wij gegevens voor een langere periode moeten bewaren en/of verwerken als wij dit redelijk achten of ertoe verplicht zijn.</p>	

## Wifi in de winkel (indien van toepassing)

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om u wifi te kunnen aanbieden in onze winkels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het MAC-adres (Media Access Control Address), is een unieke identificatie die aan uw apparaat is toegewezen voor gebruik als netwerkadres bij gebruik van de wifidienst.</li> </ul>
<p><b>Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Rechtvaardiging:</b> Wanneer u verbinding maakt met onze gratis wifidienst, geeft u ons toestemming om uw persoonsgegevens te verzamelen en te gebruiken die nodig zijn om de gevraagde wifidienst te leveren (uitvoering van een <b>contract</b>).</p>	
<p><b>Bewaartermijn:</b> We bewaren uw 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 u deze naleeft.</p>	



## Waar en met wie delen we uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens zijn alleen beschikbaar en toegankelijk voor wie over de gegevens moet beschikken voor het beoogde verwerkingsdoel. We kunnen uw persoonsgegevens binnen de H&M Group, indien nodig, delen met onderaannemers, partners en andere derden voor het beoogde verwerkingsdoel.

Wij behouden ons het recht voor om alle persoonsgegevens die wij over u 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 u 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 uw persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats indien toegestaan en uitgevoerd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en zonder uw 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 uw gegevens veilig te houden.

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

Verwerkingsdoel	Ontvangerscategorie	Land van verwerking
IT-infrastructuur om diensten en producten te leveren	Informatietechnologie en dienstverleners	EU, IN
Orderverwerking en verzending	contactcentra van derden	EU, lokale/regionale koeriersdiensten
Beheer de aankoop, inwisseling en distributie van onze giftcards	Beheer van giftcards	VK
Betalingen verwerken, waaronder terugbetalingen in verband met onze diensten	Aanbieder van betaaldiensten	EU, lokale/regionale dienstverleners
Marketingactiviteiten binnen de H&M Group, inclusief de distributie van rechtstreekse marketingmaterialen	Diensten voor marketingautomatisering	EU, VS
Marketinginspanningen afgestemd op specifieke doelgroepen; inzet van externe partners om producten en diensten te promoten.	Affiliate en gerichte marketingdiensten	EU, VS
Hulpmiddelen die we gebruiken door klantenservicecentra en de distributie van enquêtes	Oplossingen voor klantbetrokkenheid	EU
contactcentra van derden	Centra voor klantenservice	EU, Filipijnen (alleen VK)
Het aanbieden en beheren van competities en evenementen waaraan klanten deelnemen	PR-/marketingbureaus	EU, VS

Naleving van de wet	Rechtbanken, wetshandhavinginstanties, overheidsorganen, regelgevers, accountants	EU, Lokale/regionale partijen
Bedrijfsanalyse	IT-systemen en adviesdiensten	EU, VS, Singapore
Cyberbeveiliging, bescherming van bedrijfsmiddelen en verliespreventie	Aanbieders van beveiligingsdiensten	EU
Personen, activa en informatie in of rond onze gebouwen beschermen, misdaad en aanvallen voorkomen	Aanbieders van beveiligingscamera's, verzekeringen en andere fysieke beveiligingsdiensten	EU, lokale/regionale dienstverleners
Wifiservice in de winkel	Aanbieder van communicatiediensten	EU

## Wat zijn uw privacyrechten?

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

### **Recht op toegang:**

U hebt het recht om op elk moment informatie op te vragen over de persoonsgegevens die wij over u bewaren.

### **Recht op overdraagbaarheid:**

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

### **Recht op rectificatie:**

U hebt het recht om te verzoeken tot de rectificatie van uw persoonsgegevens als de informatie onjuist is, waaronder ook het recht om onvolledige persoonsgegevens aan te vullen.

### **Recht om vergeten te worden:**

U heeft te allen tijde het recht om de verwijdering van uw persoonsgegevens te vragen die door ons worden verwerkt. Uw persoonsgegevens kunnen onder bepaalde omstandigheden verder worden verwerkt, en wij zullen uw persoonsgegevens volledig wissen zodra deze niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor we ze oorspronkelijk hebben verzameld of verwerkt, of wanneer we niet langer wettelijk verplicht zijn om deze te verwerken.

### **Recht op beperking:**

U hebt het recht om ons te verzoeken om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken onder de volgende omstandigheden:

- als u 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 u beweert dat uw persoonsgegevens onjuist zijn, moeten we elke verwerking van dergelijke gegevens beperken in afwachting van de verificatie van de juistheid van uw persoonsgegevens.
- als de verwerking onwettig is, kunt u zich verzetten tegen het wissen van persoonsgegevens en in plaats daarvan verzoeken om een beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens.
- als we de persoonsgegevens niet langer nodig hebben, maar u ze nodig heeft voor de afhandeling van juridische claims.

### **Recht om uw toestemming in te trekken**

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

U kunt uw toestemming op de volgende manieren intrekken:

- klik op de knop 'afmelden' in marketinmails en/of volg de instructies voor andere communicatiekanalen
- de abonnementsinstellingen bewerken op de pagina 'Mijn account' of ['Mijn privacyportaal'](#)
- Neem contact op met de klantenservice

**Recht om bezwaar aan te tekenen tegen verwerking op basis van ons legitieme belang**

**U hebt het recht om bezwaar aan te tekenen tegen de verwerking van uw 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 uw belangen en rechten, of als gevolg van juridische claims.**

## Hoe u uw rechten kunt uitoefenen?

U kunt ons [Mijn privacyportaal](#) gebruiken voor toegang tot alle online interacties met de H&M Group die aan uw e-mailadres zijn gekoppeld en om uw privacyrechten dienovereenkomstig uit te oefenen.

Als alternatief kunt u ons op elk gewenst moment uw verzoeken via e-mail sturen:

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 uw persoonsgegevens steeds op een open, nauwkeurige en legale manier verwerken. U kunt via het bovenstaande adres contact opnemen met onze Functionaris gegevensbescherming voor het merk waarop uw kwestie van toepassing is. Gebruik "Functionaris gegevensbescherming" als onderwerp.**

### Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit:

Indien u klachten hebt over de manier waarop H&M Group uw persoonsgegevens en privacy verwerkt en beschermt, hebt u 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 u 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.

### September 2024

Algemene update van deze privacyverklaring om deze begrijpelijker te maken.

Herformulering van de doeleinden voor gegevensverwerking in *alle hoofdstukken*.

Aanvullende informatie toegevoegd om de gegevensverwerking door Klarna Bank AB onder *Online winkelen toe te lichten*.

H&M Hennes & Mauritz GBC AB toegevoegd als gegevensbeheerder en de levering van *de mobiele app* voor shopping in de winkel.

Verduidelijking van het gebruik van trackingpixels in e-mails toegevoegd onder het hoofdstuk *Marketing*.

Aanvullende informatie toegevoegd om *het membershipprogramma toe te lichten*.

Verduidelijkte soorten persoonsgegevens die worden gebruikt voor *zakelijke ontwikkelings- en analysedoeleinden*.

Herformulering van de beschrijving van het doel in het hoofdstuk *Beveiliging en veiligheid* om cyber- en fysieke beveiliging te scheiden.

Gezondheids- en veiligheidsvoorschriften toegevoegd onder het hoofdstuk *Naleving van de wet*.

De *tabel met ontvangers van de gegevensoverdracht* om de beschrijving duidelijker te maken.

Criteria verwijderd onder *Recht op verwijdering*.