

ĐIỀU KHOẢN BẢO MẬT CỦA TẬP ĐOÀN H&M

Điều Khoản Bảo Mật này áp dụng cho khách hàng của Tập đoàn H&M, bao gồm khách hàng hiện tại, khách hàng trước đây, khách hàng tiềm năng, người dùng và người nhận sản phẩm hoặc dịch vụ do chúng tôi cung cấp, khách truy cập vào các trang web hoặc cửa hàng chính thức của chúng tôi hoặc thành viên của các chương trình hoặc cộng đồng khách hàng thân thiết của chúng tôi.

Tập đoàn H&M là công ty liên kết của H & M Hennes & Mauritz AB và các thương hiệu; **H&M, COS, Weekday, Monki, H&M HOME, & Other Stories** và **ARKET**.

1. Giới thiệu

(a) Thông tin cá nhân là gì?

Thông tin cá nhân là bất kỳ loại thông tin nào có thể được bạn tạo ra một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Ví dụ về thông tin cá nhân là tên, địa chỉ, địa chỉ e-mail, số điện thoại, thông tin thanh toán và đơn đặt hàng. Lịch sử sử dụng, địa chỉ IP, ID khách hàng cũng là những ví dụ về thông tin cá nhân, cũng như các loại thông tin khác mà bạn cung cấp khi liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi.

(b) Khi nào chúng tôi có thể xử lý thông tin cá nhân của bạn?

Chúng tôi sẽ chỉ thu thập, xử lý, sử dụng hoặc lưu trữ thông tin cá nhân nếu chúng tôi có lý do hợp lệ và hợp pháp để làm như vậy. Thông tin cá nhân của bạn có thể được chúng tôi xử lý dựa trên các lý do xuất phát từ các yếu tố sau:

- **Sự đồng ý:** Khi bạn đồng ý, chúng tôi sẽ xử lý dữ liệu cá nhân của bạn cho mục đích cụ thể mà bạn đã đồng ý. Ví dụ: cơ sở này được sử dụng khi bạn yêu cầu chúng tôi gửi cho bạn một trong các bản tin của chúng tôi với các ưu đãi và cập nhật về kiểu dáng.
- **Hợp đồng:** Khi cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho bạn, chúng tôi sẽ xử lý thông tin cá nhân cần thiết của bạn để thực hiện hợp đồng (như thỏa thuận mua hàng) với bạn và để thực hiện các nghĩa vụ phát sinh từ hợp đồng đó.
- **Quyền lợi hợp pháp:** Chúng tôi có thể xử lý thông tin cá nhân của bạn khi cần thiết vì quyền lợi hợp pháp của chúng tôi và khi những quyền lợi này không chiếm ưu thế hơn quyền và lợi ích của chính bạn. Điều này bao gồm việc xử lý cho các mục đích như hỗ trợ dịch vụ khách hàng của chúng tôi, cải thiện hoặc phát triển các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi; và các mục đích bảo mật bao gồm phòng chống gian lận.
- **Yêu cầu pháp lý:** Bất cứ khi nào cần thiết trình xử lý thông tin cá nhân của bạn để chúng tôi thực hiện các nghĩa vụ của mình theo quy định pháp luật tại quốc gia có hoạt động vận hành.

Đối với từng mục đích cụ thể của việc xử lý thông tin cá nhân, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về việc cơ sở hợp pháp nào nêu trên sẽ được áp dụng.

(c) Trẻ vị thành niên

Chúng tôi không cố ý thu thập bất kỳ thông tin cá nhân nào từ trẻ vị thành niên trên các trang web của chúng tôi. Nếu chúng tôi phát hiện chúng tôi có bất kỳ thông tin nào như vậy, chúng tôi sẽ xóa thông tin đó.

2. Chúng tôi xử lý thông tin cá nhân của bạn như thế nào và tại sao?

(Mục đích thu thập, phạm vi sử dụng và thời gian lưu trữ thông tin)

Tùy thuộc vào cách bạn tương tác với chúng tôi hoặc loại dịch vụ bạn đang sử dụng, chúng tôi sẽ xử lý thông tin cá nhân của bạn cho các mục đích sau:

(a) Mua sắm trực tuyến

Mục đích xử lý	Loại thông tin cá nhân
<p>Xử lý các đơn hàng hoặc yêu cầu dịch vụ của bạn và xử lý các giao dịch thanh toán.</p> <p>Quản lý việc giao hàng, khiếu nại, vấn đề bảo hành, trả hàng và hoàn tiền một cách an toàn và hiệu quả.</p> <p>Liên hệ với bạn khi cần thiết và cung cấp thông tin cập nhật về trạng thái đơn hàng của bạn và các thông tin cập nhật cần thiết khác.</p>	<ul style="list-style-type: none">Thông tin liên hệ (ví dụ: tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ giao hàng)Mã khách hàng và dữ liệu giao dịchDữ liệu liên quan đến thanh toán
Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Lý do: Khi cung cấp cho bạn các sản phẩm và dịch vụ, chúng tôi sẽ xử lý thông tin cá nhân của bạn cần thiết để thực hiện hợp đồng với bạn. Điều này bao gồm việc thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ hợp đồng đó, cho dù liên quan đến đơn đặt hàng mua, thanh toán, hoàn tiền hoặc sử dụng các dịch vụ khác do chúng tôi hoặc bên thứ ba cung cấp. Đối với bất kỳ mục đích nào khác được đề cập ở đây, quá trình xử lý thông tin cá nhân của bạn dựa trên lợi ích hợp pháp của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp.	
Thời gian lưu trữ: Chúng tôi sẽ lưu trữ và xử lý thông tin cá nhân của bạn không lâu hơn thời hạn cần thiết để chúng tôi thực hiện nghĩa vụ hợp đồng và nghĩa vụ đối với người tiêu dùng của mình.	

(b) Tiếp thị và Khuyến mại

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Để có thể xây dựng và phân phối các tài liệu tiếp thị, chẳng hạn như bản tin, chứa các gợi ý về phong cách và mua sắm, đưa các thông báo và khảo sát tiếp thị, thông qua nhiều kênh liên lạc.</p> <p>Cung cấp cho bạn nội dung trực tuyến phù hợp, bao gồm cả việc gửi quảng cáo cho bạn.</p> <p>Đảm bảo hoạt động tiếp thị trực tiếp của chúng tôi tới bạn có hiệu quả và phù hợp với sở thích của bạn.</p>	<ul style="list-style-type: none">Thông tin liên hệ (ví dụ: tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ giao hàng)ID khách hàng và dữ liệu liên quan, chẳng hạn như lịch sử đặt hàngĐịa chỉ IPDữ liệu hành vi và ngữ cảnh được thu thập thông qua cookie và công nghệ tương tựSố liệu về mức độ tương tác của người nhận email tiếp thị, bao gồm "trạng thái đã đọc" của email và nhãn thời gian
Thông tin bổ sung. Thông tin tiếp thị và khuyến mãi sẽ được gửi và hiển thị đến bạn theo sở thích của bạn thông qua email, tin nhắn văn bản và thư bưu điện cũng như được hiển thị trong ứng dụng di động, các kênh truyền thông xã hội hoặc trình duyệt web của bạn.	
Chúng tôi cũng nâng cao trải nghiệm trực tuyến của bạn bằng cách cung cấp cho bạn các dịch vụ tiếp thị được cá nhân hóa dựa trên mức độ tương tác của bạn với chúng tôi và phân tích hành vi khách hàng của bạn trên các trang web của chúng tôi, chẳng hạn như lịch sử mua hàng và lịch sử duyệt web của bạn.	
Đối tác quảng cáo. Để tiếp thị hiệu quả hơn, chúng tôi hợp tác với các nhà cung cấp mạng xã hội, công cụ tìm kiếm và mạng lưới quảng cáo khác nhau ("Đối tác quảng cáo").	
Chúng tôi hợp tác với các đối tác quảng cáo như Facebook, Instagram, Snapchat, Pinterest, TikTok và YouTube để quảng cáo trên mạng xã hội và với Google để triển khai trên các nền tảng quảng cáo trực tuyến như Google Ads và Google Marketing Platform.	
Chúng tôi cũng hợp tác với các đối tác tiếp thị liên kết (người có sức ảnh hưởng), chẳng hạn như Rakuten, để đẩy mạnh lượng truy cập vào các trang web của chúng tôi.	

Cách thức hoạt động: Các đối tác quảng cáo sử dụng dữ liệu do chúng tôi cung cấp và được thu thập từ cookie cũng như các công nghệ theo dõi khác để dự đoán sở thích và mối quan tâm của bạn, đồng thời xem xét các nội dung trên khi tạo quảng cáo được cá nhân hóa cho bạn. Đây là thông lệ tiêu chuẩn trong ngành thường được gọi là "quảng cáo bám đuôi". Quảng cáo bám đuôi cho phép chúng tôi chạy các chiến dịch quảng cáo phù hợp với bạn và đo lường hiệu quả cũng như phạm vi tiếp cận của các tài liệu quảng cáo. Nó cũng giúp chúng tôi đo lường hiệu suất và hiệu quả chiến dịch của các đối tác quảng cáo.

Các đối tác quảng cáo sử dụng cookie và các công nghệ tương tự để theo dõi việc bạn sử dụng các trang web và dịch vụ của chúng tôi bằng cách truy cập dữ liệu được lưu trữ trên thiết bị của bạn hoặc trong các ứng dụng.

Đối tác quảng cáo của chúng tôi giúp chúng tôi xác định và tương tác với đúng khách hàng mục tiêu, để tạo và phân phối nội dung tiếp thị được cá nhân hóa thông qua các nền tảng và dịch vụ. Để có thể chọn nội dung phù hợp với sở thích của bạn, chúng tôi có thể sử dụng thông tin thu được từ bạn với tư cách là thành viên, chủ tài khoản, người đăng ký bản tin hoặc nếu bạn đã mua hàng với chúng tôi. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin này và mã số khách hàng, ví dụ: địa chỉ email được mã hóa hoặc mã số thiết bị, với các Đối tác quảng cáo của chúng tôi. Mục đích là để hiển thị quảng cáo phù hợp với bạn trên các trang web và ứng dụng của bên thứ ba. Để làm được điều này, dữ liệu của bạn phải khớp với cơ sở dữ liệu của Đối tác quảng cáo. Nếu có dữ liệu tương thích, bạn sẽ nhận được nội dung quảng cáo phù hợp trên bảng tin hoặc công cụ tìm kiếm của bạn. Nếu không có dữ liệu nào tương thích, dữ liệu của bạn sẽ bị hủy một cách an toàn. Thông tin cá nhân của bạn được xử lý một cách an toàn bằng kỹ thuật gọi là hashing (phân tách dữ liệu). Điều này nhằm đảm bảo dữ liệu của bạn được xáo trộn theo cách không ai khác có thể đọc được dữ liệu ngoài người nhận dữ liệu với mục đích rõ ràng nhất định.

Mỗi Đối tác quảng cáo chịu trách nhiệm cho phần việc của họ khi xử lý dữ liệu với tư cách là bên kiểm soát, bao gồm việc chuyển dữ liệu cá nhân sang các quốc gia không thuộc EEA (nếu có).

Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB

Lý do: Khi chúng tôi gửi cho bạn tài liệu tiếp thị trực tiếp, chúng tôi dựa vào **sự đồng ý** của bạn để nhận bản tin và tin nhắn văn bản được cá nhân hóa. Chúng tôi sử dụng pixel trong email bản tin để đánh giá số liệu về mức độ tương tác của người nhận, trong đó chúng tôi dựa vào **sự đồng ý của bạn** để nhận tiếp thị trực tiếp. Ngoài ra, việc sử dụng cookie hoặc các công nghệ theo dõi tương tự trên trình duyệt/thiết bị của bạn dựa trên **sự đồng ý** của bạn được thu thập qua biểu ngữ cookie. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin cá nhân của bạn để cải thiện các chiến dịch tiếp thị có mục tiêu thông qua các đối tác quảng cáo của chúng tôi, dựa vào **lợi ích hợp pháp của chúng tôi với tư cách là doanh nghiệp** để thực hiện các hoạt động này.

Thời gian lưu trữ: Chúng tôi sẽ xử lý dữ liệu của bạn không lâu hơn thời hạn cần thiết để thực hiện hoạt động tiếp thị và khuyến mãi đến bạn. Chúng tôi sẽ ngừng xử lý dữ liệu của bạn cho các mục đích tiếp thị sau khi bạn đã đóng tài khoản khách hàng hoặc tư cách thành viên của mình và/hoặc chủ động từ chối các thông tin tiếp thị tiếp theo từ chúng tôi.

(c) Chương trình thành viên

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Cung cấp cho bạn các dịch vụ, quyền lợi và trải nghiệm phù hợp với nhu cầu của bạn trong chương trình thành viên của chúng tôi.</p> <p>Thông báo cho bạn về các phần thưởng và lợi ích thành viên như ưu đãi, khuyến mại và đề xuất, các dịch vụ, sự kiện, v.v. do chúng tôi hoặc các công ty đối tác của chúng tôi tổ chức.</p> <p>Duy trì hồ sơ thành viên của bạn, từ việc đăng nhập an toàn đến việc cập nhật dữ liệu, bao gồm lịch sử đơn hàng và trạng thái thành viên.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Thông tin liên hệ như tên, địa chỉ, địa chỉ e-mail và số điện thoại • Ngày tháng năm sinh • Sở thích giới tính • Mã khách hàng • Địa chỉ IP • Lịch sử đặt hàng, bao gồm chi tiết đơn hàng kỹ thuật số cho các giao dịch trong cửa hàng

<p>Liên lạc với bạn về những cập nhật và thay đổi quan trọng về trạng thái thành viên hoặc các điều khoản của bạn.</p> <p>Phát hiện và giải quyết tình trạng không tuân thủ Điều khoản & Điều kiện Thành viên hoặc hành vi gian lận.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tùy chọn người dùng, cài đặt, nhật ký hoạt động thành viên và dữ liệu cấu hình khác Dữ liệu hành vi và ngữ cảnh được thu thập thông qua cookie và công nghệ tương tự
<p>Thông tin bổ sung Các thương hiệu khác nhau của H&M Group cung cấp các chương trình thành viên/khách hàng trung thành để thưởng cho khách hàng trung thành và/hoặc cải thiện trải nghiệm mua sắm của thành viên. Thông tin cá nhân chỉ được thu thập để cho phép các hoạt động trực tuyến của bạn, chẳng hạn như mua sắm và thiết lập tùy chọn. Bạn được thưởng điểm trung thành/phiếu mua hàng và trải nghiệm trực tuyến được nâng cao theo đó. Các chi tiết khác nhau về tư cách thành viên được mô tả chi tiết hơn trong Điều khoản & Điều kiện trên trang web chính thức của mỗi thương hiệu.</p> <p>Tư cách thành viên là dành cho mọi người tự nguyện tham gia và có thể bị chấm dứt bất cứ lúc nào trong Cổng thông tin riêng tư của tôi. Nếu bạn chọn làm như vậy, tư cách thành viên của bạn sẽ không còn tồn tại và mọi lợi ích hoặc phần thưởng thành viên sẽ bị mất. Ngoài ra, thông tin cá nhân của bạn được liên kết với tư cách thành viên sẽ bị xóa.</p>	
<p>Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Lý do: Việc xử lý thông tin cá nhân của bạn để tạo và quản lý tài khoản thành viên và cung cấp các dịch vụ cá nhân hóa của thành viên là cần thiết để thực hiện thỏa thuận thành viên. Việc xử lý thông tin cá nhân của bạn để cung cấp các ưu đãi độc quyền cho thành viên, cập nhật phong cách, phần thưởng, phiếu quà tặng sinh nhật và lời mời đặc biệt tham gia các đợt giảm giá và sự kiện dựa trên lợi ích hợp pháp của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp. Đối với bất kỳ mục đích nào khác được đề cập ở đây, việc xử lý thông tin cá nhân của bạn được dựa trên lợi ích hợp pháp của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp.</p>	
<p>Thời gian lưu giữ: Chúng tôi lưu giữ và tiếp tục xử lý thông tin cá nhân của bạn trong thời gian cần thiết để thực hiện thỏa thuận thành viên. Chúng tôi sẽ lưu giữ thông tin cá nhân của bạn trong thời gian dài hơn nếu có bất kỳ yêu cầu pháp lý nào hoặc nếu có tranh chấp đang diễn ra.</p>	

(d) Chăm Sóc Khách Hàng

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Để có thể quản lý các câu hỏi của bạn, giải quyết các khiếu nại và vấn đề bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật cũng như cải thiện trải nghiệm của khách hàng.</p> <p>Để có thể liên hệ với bạn, nếu cần, qua email, điện thoại, phương tiện truyền thông xã hội hoặc bất kỳ phương tiện nào khác để trả lời các thắc mắc của bạn về đơn hàng, giao hàng hoặc hoàn tiền hoặc yêu cầu bạn tham gia vào một cuộc khảo sát khách hàng.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Thông tin liên hệ như tên, địa chỉ e-mail và số điện thoại Mã khách hàng và nhật ký tương tác Nội dung do bạn tạo, chẳng hạn như email và bản ghi cuộc trò chuyện
<p>Thông tin thêm. Để giải quyết trường hợp của bạn, chúng tôi có thể cần truy cập và sử dụng dữ liệu giao dịch như thông tin đơn hàng, thanh toán và giao hàng. Vì mục đích đào tạo và phát triển, đôi khi chúng tôi có thể sẽ ghi âm hoặc cùng nghe các cuộc gọi và cuộc trò chuyện của bạn khi bạn liên hệ với chúng tôi.</p>	
<p>Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Lý do: Việc xử lý thông tin cá nhân của bạn để cung cấp cho bạn dịch vụ Chăm Sóc Khách Hàng tốt nhất có thể là dựa trên quyền lợi hợp pháp của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp. Trước khi chúng tôi ghi lại bất kỳ cuộc gọi nào với bạn, chúng tôi sẽ luôn yêu cầu sự đồng ý của bạn.</p>	
<p>Thời gian lưu trữ: Chúng tôi sẽ lưu trữ thông tin của bạn trong khoảng thời hạn cần thiết để có thể hỗ trợ bạn về trường hợp của bạn và để có thể giải quyết các khiếu nại pháp lý tiềm ẩn từ bạn với tư cách là khách hàng. Chúng tôi có thể tiếp tục lưu trữ và sử dụng dữ liệu của bạn nếu chúng tôi có nghĩa vụ còn chưa thực hiện với bạn hoặc vì bất kỳ lý do nào khác khiến chúng tôi không thể xóa thông tin được.</p>	

(e) Các cuộc thi & Sự kiện

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Để có thể quản lý và theo dõi các cuộc thi và sự kiện, chẳng hạn như xác nhận tham gia, liên hệ với người chiến thắng, trao giải và theo dõi việc trao giải thưởng, liên hệ với bạn để cung cấp thông tin liên quan về cuộc thi và/hoặc sự kiện và cho phép bạn vào địa điểm tổ chức sự kiện.</p> <p>Để có thể quảng bá các sự kiện của chúng tôi, cải thiện dịch vụ, hoạt động tiếp thị, mối quan hệ với khách hàng và các trải nghiệm của khách hàng và để lập kế hoạch tốt hơn cho các sự kiện trong tương lai và tạo nên trải nghiệm tốt hơn dành cho người tham dự.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Thông tin liên hệ như tên, địa chỉ, địa chỉ e-mail và số điện thoại• thông tin được gửi trong cuộc thi• Ảnh/Video <p>Đôi khi, chúng tôi quay phim và chụp ảnh tại các sự kiện của mình và nội dung này sẽ được sử dụng để tiếp thị dịch vụ của chúng tôi và quảng bá các sự kiện trong tương lai trên trang web, các kênh truyền thông xã hội và trong các tài liệu tiếp thị của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ sử dụng nội dung này cho các công việc nội bộ. Bạn sẽ được thông báo nếu chúng tôi có ý định chụp ảnh/quay phim tại một sự kiện.</p>
Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB hoặc Công ty TNHH H&M Hennes & Mauritz Việt Nam tùy thuộc vào đơn vị nào xử lý thông tin cá nhân trong phạm vi cuộc thi hoặc sự kiện.	
Lý do: Việc xử lý thông tin cá nhân của bạn để bạn có thể tham gia một cuộc thi hoặc sự kiện là quyền lợi hợp pháp của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp.	
Thời gian lưu trữ: Chúng tôi sẽ lưu trữ thông tin cá nhân của bạn trong thời hạn cần thiết để thực hiện các mục đích nêu trên và mọi nghĩa vụ pháp lý có liên quan.	

(f) Phát triển kinh doanh & Phân tích

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Để có thể đánh giá, phát triển và cải thiện các sản phẩm, dịch vụ, trải nghiệm khách hàng, chuỗi cung ứng và các cửa hàng của chúng tôi.</p> <p>Việc này bao gồm các phân tích giúp cho dịch vụ của chúng tôi trở nên thân thiện hơn với người dùng, ví dụ như sửa đổi giao diện người dùng để đơn giản hóa luồng thông tin hoặc làm nổi bật các tính năng thường được khách hàng của chúng tôi sử dụng.</p> <p>Để có thể liên hệ với bạn và trả lời các thắc mắc và mời bạn tham gia khảo sát. Trong trường hợp đó, bất kỳ thông tin cá nhân nào được sử dụng và thu thập từ bạn sẽ chỉ được xử lý cho mục đích cụ thể được mô tả trong đó.</p> <p>Thu thập và đăng tải đánh giá của khách hàng về các sản phẩm đã mua, đồng thời chia sẻ trải nghiệm của bạn với những người mua khác thông qua đánh giá và nhận xét.</p> <p>Để có thể thực hiện phân tích và chia sẻ phân khúc để mang đến cho bạn trải nghiệm mua sắm được cá nhân hóa.</p> <p>Để có thể chia sẻ thông tin cá nhân với Đối tác Quảng cáo của chúng tôi nhằm mục đích tối ưu hóa việc nhắm mục tiêu quảng cáo.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Các định danh, chẳng hạn như ID khách hàng, địa chỉ email, số điện thoại• Thông tin không nhận dạng (dữ liệu không thể được sử dụng để nhận dạng một cá nhân một cách độc lập), chẳng hạn như giới tính, mã bưu điện, một phần của tên• Dữ liệu liên quan đến giao dịch và đơn hàng, chẳng hạn như thông tin sản phẩm, giá trị đơn hàng, hình thức thanh toán và sở thích• Dữ liệu hành vi và ngữ cảnh được thu thập qua cookie và công nghệ tương tự• Dữ liệu do bạn tạo ra, chẳng hạn như kết quả khảo sát, xếp hạng và nhận xét về sản phẩm/dịch vụ, và các tương tác với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng• Dữ liệu do hệ thống tạo ra có nguồn gốc từ các hoạt động và sự tương tác của bạn với chúng tôi

Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB hoặc Công ty TNHH H&M Hennes & Mauritz Việt Nam tùy thuộc vào pháp nhân nào thực hiện các hoạt động xử lý.
Lý do: Việc xử lý thông tin cá nhân của bạn nhằm mục đích phát triển và cải thiện các dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi, là dựa trên quyền lợi hợp pháp của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp.
Thời gian lưu giữ: Chúng tôi sẽ xử lý thông tin cá nhân của bạn trong khoảng thời gian không lâu hơn mức cần thiết để chúng tôi thực hiện mục đích. Sau đó, thông tin này sẽ bị xóa ngay lập tức.

(g) Tuân thủ pháp luật

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
Để tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý nhất định. Nhằm tuân thủ luật pháp địa phương, chúng tôi có nghĩa vụ xử lý một số thông tin cá nhân nhất định. Các nghĩa vụ này có thể khác nhau giữa các quốc gia, và được quy định trong pháp luật về thuế, kế toán, lưu giữ sổ sách, quy định về sức khỏe và an toàn, lệnh trừng phạt và quy định pháp luật về người tiêu dùng.	Loại thông tin cá nhân mà chúng tôi xử lý được quy định bởi pháp luật có hiệu lực áp dụng.
Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB hoặc Công ty TNHH H&M Hennes & Mauritz Việt Nam tùy thuộc vào pháp nhân nào đang thực hiện việc xử lý thông tin cá nhân trong phạm vi pháp luật.	
Lý do: Việc xử lý thông tin cá nhân của bạn là cần thiết để H&M thực hiện các nghĩa vụ của mình theo quy định tại quốc gia có hoạt động vận hành.	
Thời gian lưu trữ: Thời gian lưu trữ dữ liệu sẽ khác nhau tùy thuộc vào mục đích, bối cảnh và các yêu cầu pháp lý cụ thể của địa phương.	

(h) Bảo mật & An toàn

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Để đảm bảo an toàn trực tuyến cho khách hàng, người dùng, khách truy cập, tài sản và doanh nghiệp của chúng tôi khỏi các cuộc tấn công mạng, gian lận, sử dụng sai mục đích và các hoạt động gây hại khác.</p> <p>Để bảo vệ an ninh ngoại tuyến, chúng tôi bảo vệ các cá nhân, cơ sở và thiết bị và tất cả thông tin có trong đó khỏi các sự cố, tai nạn và các cuộc tấn công độc hại/tội phạm. Với mục đích này, chúng tôi sử dụng camera giám sát trong các cửa hàng và văn phòng của chúng tôi.</p> <p>Để đánh giá, điều tra, ghi lại và báo cáo các sự cố/tai nạn riêng lẻ.</p> <p>Để tạo phân tích bảo mật và báo cáo ở cấp độ tổng hợp.</p> <p>Để thiết lập, thực hiện và/hoặc bảo vệ các khiếu nại hoặc tranh chấp pháp lý.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mã khách hàng • Lịch sử đặt hàng • Dữ liệu thanh toán • Hành vi mua sắm • Địa chỉ IP • Cảnh quay camera giám sát • Nhật ký sự cố và tai nạn <p>Các nhật ký như vậy có thể chứa dữ liệu như thương tích, danh tính và thông tin liên lạc của người yêu cầu bồi thường, và các chi tiết khác về sự cố bao gồm hoạt động tội phạm (nghỉ ngơi)</p>
Thông tin thêm. Chúng tôi có thể sử dụng các công nghệ xử lý tự động, bao gồm trí tuệ nhân tạo, để xác định và giảm thiểu rủi ro bảo mật một cách hiệu quả và chính xác. Những công nghệ này nhằm giám sát và bảo vệ chống lại các mối đe dọa mạng tiềm ẩn, ngăn chặn mất mát dữ liệu và tài sản, và nâng cao tính toàn vẹn tổng thể của hệ thống của chúng tôi.	
Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB về an ninh mạng và phòng ngừa mất mát trực tuyến. Công ty TNHH H&M Hennes & Mauritz Việt Nam về các hoạt động an ninh vật lý.	

Lý do: Trừ khi có quy định **nghĩa vụ pháp lý** cụ thể, việc xử lý thông tin cá nhân của bạn vì mục đích bảo mật và an toàn được là dựa trên **quyền lợi hợp pháp của chúng tôi**.

Thời gian lưu trữ: Chúng tôi sẽ lưu trữ thông tin cá nhân của bạn không lâu hơn khoảng thời gian cần thiết cho mỗi mục đích. Chúng tôi sẽ giữ hình ảnh từ camera giám sát của chúng tôi trong thời gian tối đa là 30 ngày. Tuy nhiên, chúng tôi có thể cần lưu giữ và/hoặc xử lý dữ liệu trong thời gian dài hơn nếu chúng tôi cho rằng điều đó hợp lý hoặc bắt buộc.

(i) Mua sắm tại cửa hàng

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Để có thể xử lý các dịch vụ tại cửa hàng mà bạn yêu cầu, chẳng hạn như tự thanh toán mua hàng, cung cấp bằng chứng mua hàng, cho thuê trang phục và xử lý các giao dịch thanh toán.</p> <p>Để có thể xử lý việc giao hàng, khiếu nại, vấn đề bảo hành, trả hàng và hoàn tiền của bạn một cách an toàn và hiệu quả.</p> <p>Để thông báo cho bạn về tình trạng dịch vụ tại cửa hàng và các cập nhật cần thiết khác.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Thông tin liên hệ (ví dụ: tên, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ giao hàng)• Dữ liệu giao dịch• Dữ liệu thanh toán
Đơn vị chịu trách nhiệm (Kiểm soát viên): Công ty TNHH H&M Hennes & Mauritz Việt Nam.	
Lý do: Khi cung cấp cho bạn các sản phẩm và dịch vụ, chúng tôi sẽ xử lý thông tin cá nhân của bạn cần thiết để thực hiện hợp đồng với bạn. Điều này bao gồm việc thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào phát sinh từ hợp đồng đó, cho dù liên quan đến đơn đặt hàng mua, thanh toán, hoàn tiền hoặc sử dụng các dịch vụ khác do chúng tôi hoặc bên thứ ba cung cấp. Đối với bất kỳ mục đích nào khác được đề cập ở đây, quá trình xử lý thông tin cá nhân của bạn dựa trên lợi ích hợp pháp của chúng tôi với tư cách là một doanh nghiệp.	
Thời gian lưu trữ: Chúng tôi sẽ lưu trữ và xử lý thông tin cá nhân của bạn không lâu hơn thời hạn cần thiết để chúng tôi thực hiện nghĩa vụ hợp đồng và nghĩa vụ đối với người tiêu dùng của mình.	

(j) Wi-Fi trong Cửa hàng (nếu có)

Mục đích	Loại thông tin cá nhân
<p>Để có thể cung cấp Wi-Fi cho bạn tại các cửa hàng của chúng tôi.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Địa chỉ MAC (Địa chỉ kiểm soát truy cập phương tiện truyền thông), mã định danh duy nhất được gán cho thiết bị của bạn để sử dụng làm địa chỉ mạng khi sử dụng dịch vụ Wi-Fi.
Đơn vị chịu trách nhiệm (Bên kiểm soát): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Lý do: Khi bạn kết nối với dịch vụ Wi-Fi miễn phí của chúng tôi, bạn cho phép chúng tôi thu thập và sử dụng thông tin cá nhân của bạn cần thiết để cung cấp dịch vụ Wi-Fi được yêu cầu (thực hiện hợp đồng).	
Thời gian lưu trữ: Chúng tôi sẽ lưu trữ thông tin cá nhân của bạn trong khoảng thời gian cần thiết để chúng tôi cung cấp dịch vụ Wi-Fi theo Điều khoản & Điều kiện đã thỏa thuận và để đảm bảo bạn tuân thủ những điều này.	

3. Chúng tôi chia sẻ thông tin cá nhân của bạn ở đâu và với ai?

Thông tin cá nhân của bạn chỉ khả dụng và có thể truy cập được bởi những người cần dữ liệu để hoàn thành mục đích xử lý dự định. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin cá nhân của bạn trong H&M Group, với các nhà thầu phụ, đối tác và các bên thứ ba khác bất cứ khi nào cần thiết để hoàn thành mục đích xử lý dự định.

Chúng tôi bảo lưu quyền chuyển bất kỳ thông tin cá nhân nào về bạn mà chúng tôi có trong trường hợp chúng tôi hợp nhất với bên thứ ba hoặc được bên thứ ba mua lại, thực hiện các giao dịch kinh doanh khác như tổ chức lại hoặc bất kỳ giao dịch dự kiến nào tương tự.

Thông tin cá nhân mà chúng tôi thu thập từ bạn được xử lý ở quốc gia của bạn hoặc trong một quốc gia thuộc Liên minh Châu Âu hoặc Khu vực Kinh tế Châu Âu ("EU/EEA") nhưng cũng có thể, bất cứ khi nào cần thiết, được chuyển đến và xử lý ở một quốc gia bên ngoài EU/EEA. Mọi hoạt động chuyển thông tin cá nhân của bạn qua biên giới như vậy sẽ chỉ xảy ra nếu được cho phép và thực hiện tuân thủ theo luật pháp hiện hành và không làm suy yếu các quyền theo luật định của bạn.

Trong bảng dưới đây, bạn sẽ tìm thấy các danh mục người nhận nơi chúng tôi truyền hoặc cung cấp thông tin cá nhân để xử lý:

Mục đích xử lý	Danh mục người nhận
Cơ sở hạ tầng CNTT để cung cấp các dịch vụ và sản phẩm	Công nghệ thông tin và nhà cung cấp dịch vụ
Thực hiện đơn hàng và vận chuyển	Hậu cần và chuyển phát nhanh của bên thứ 3
Quản lý việc mua, đổi và phân phối thẻ quà tặng của chúng tôi	Quản lý thẻ quà tặng
Xử lý thanh toán, bao gồm cả hoàn tiền liên quan đến dịch vụ của chúng tôi	Nhà cung cấp dịch vụ thanh toán
Hoạt động tiếp thị trong H&M Group, bao gồm phân phối tài liệu tiếp thị trực tiếp	Dịch vụ tự động hóa tiếp thị
Các nỗ lực tiếp thị phù hợp với đối tượng cụ thể; tận dụng các chi nhánh bên ngoài để quảng bá sản phẩm và dịch vụ.	Dịch vụ tiếp thị liên kết và tiếp thị mục tiêu
Các công cụ chúng tôi sử dụng bởi các trung tâm Chăm Sóc Khách Hàng và phân phối khảo sát	Giải pháp thu hút khách hàng
Trung tâm liên lạc của bên thứ 3	Trung tâm chăm sóc khách hàng
Kích hoạt và quản lý Cuộc thi & Sự kiện có khách hàng tham gia	Các đơn vị PR/tiếp thị
Tuân thủ luật pháp và hỗ trợ cơ quan thực thi pháp luật	Tòa án, cơ quan thực thi pháp luật, cơ quan chính phủ, cơ quan quản lý, kiểm toán viên
Phân tích kinh doanh	Hệ thống CNTT & tư vấn
An ninh mạng, bảo vệ tài sản và ngăn ngừa tổn thất	Nhà cung cấp dịch vụ bảo vệ
Bảo vệ cá nhân, tài sản và thông tin trong hoặc xung quanh cơ sở của chúng tôi, phòng chống tội phạm và tấn công	Nhà cung cấp camera an ninh, nhà cung cấp bảo hiểm và các nhà cung cấp dịch vụ an ninh vật lý khác
Dịch vụ wifi trong cửa hàng	Nhà cung cấp thông tin liên lạc

4. Ai chịu trách nhiệm xử lý thông tin cá nhân của bạn? (Đơn vị thu thập và kiểm soát dữ liệu)

Vì Tập đoàn H&M bao gồm các công ty khác nhau (pháp nhân), công ty chịu trách nhiệm xử lý dữ liệu cá nhân của bạn phụ thuộc vào mục đích thu thập dữ liệu cá nhân của bạn.

Công ty Thụy Điển **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Thụy Điển chịu trách nhiệm về hầu hết việc xử lý thông tin cá nhân được mô tả trong Điều Khoản Bảo Mật này. Tuy nhiên, đối với một số mục đích xử lý, công ty chịu trách nhiệm là **H & M Hennes & Mauritz Vietnam Co., Ltd.** [TÊN

BẢNG NGŦN NGỮ ĐỊA PHƯƠNG: Công ty TNHH H&M Hennes & Mauritz Việt Nam], Metropolitan Building, No. 235 Dong Khoi, Ben Nghe Ward, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam, **[ĐỊA CHỈ BẢNG NGŦN NGỮ ĐỊA PHƯƠNG:** Tòa nhà Metropolitan, Số 235 Đồng Khởi, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam] là công ty chịu trách nhiệm.

Các công ty thuộc Tập đoàn H&M (Bên kiểm soát) nêu trên được gọi riêng hay chung đều là “chúng tôi” trong xuyên suốt Điều Khoản Bảo Mật này.

(a) Bạn có thể liên lạc hỏi về hoạt động thu thập, xử lý thông tin bằng cách nào?

Bạn có thể liên hệ với chúng tôi bất cứ lúc nào nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến chính sách bảo mật của chúng tôi hoặc việc xử lý dữ liệu của bạn tại:

H&M dataprotection.vn@hm.com

(b) Nhân viên bảo vệ dữ liệu

Chúng tôi đã chỉ định một Nhân viên bảo vệ dữ liệu (DPO) để đảm bảo rằng chúng tôi liên tục xử lý thông tin cá nhân của bạn một cách cởi mở, chính xác và hợp pháp. Bạn có thể liên hệ với DPO của chúng tôi qua địa chỉ ở trên cho thương hiệu mà bạn gặp phải vấn đề. Vui lòng ghi DPO ở tiêu đề.

5. Bạn tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình trên hệ thống thương mại điện tử của đơn vị thu thập thông tin như thế nào? (Phương thức và công cụ)

(a) Quyền của bạn là gì?

Bảo vệ dữ liệu là một quyền cơ bản và bạn có một số quyền theo luật bảo vệ dữ liệu hiện hành. Các quyền này là:

Quyền truy cập:

Bạn có quyền yêu cầu thông tin về thông tin cá nhân mà chúng tôi lưu giữ về bạn bất cứ lúc nào.

Quyền về chuyển dữ liệu:

Bất cứ khi nào chúng tôi xử lý thông tin cá nhân của bạn, bằng phương tiện tự động dựa trên sự đồng ý của bạn hoặc dựa trên thỏa thuận, bạn có quyền nhận một bản sao dữ liệu của mình được chuyển cho bạn hoặc cho một bên khác. Điều này chỉ bao gồm thông tin cá nhân mà bạn đã gửi cho chúng tôi.

Quyền chỉnh sửa:

Bạn có quyền yêu cầu chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình nếu thông tin không chính xác, bao gồm cả quyền hoàn thiện thông tin cá nhân chưa hoàn thiện.

Quyền xóa:

Bạn có quyền yêu cầu xóa thông tin cá nhân của mình do chúng tôi xử lý bất kỳ lúc nào. Thông tin cá nhân của bạn có thể sẽ tiếp tục được xử lý trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi sẽ xóa hoàn toàn thông tin cá nhân của bạn khi thông tin đó không còn cần thiết cho mục đích mà chúng tôi đã thu thập hoặc xử lý ban đầu hoặc khi chúng tôi không còn nghĩa vụ pháp lý phải xử lý thông tin đó nữa.

Quyền hạn chế:

Bạn có quyền yêu cầu chúng tôi hạn chế việc xử lý thông tin cá nhân của bạn trong các trường hợp sau:

- Nếu bạn phản đối việc xử lý dựa trên lợi ích hợp pháp của chúng tôi, chúng tôi sẽ hạn chế tất cả việc xử lý dữ liệu đó trong khi chờ xác minh lợi ích hợp pháp.
- Nếu bạn đã tuyên bố rằng thông tin cá nhân của bạn là không chính xác, chúng tôi phải hạn chế tất cả việc xử lý dữ liệu đó trong khi chờ xác minh tính chính xác của thông tin cá nhân.
- nếu việc xử lý là bất hợp pháp, bạn có thể phản đối việc xóa thông tin cá nhân và thay vào đó yêu cầu hạn chế sử dụng thông tin cá nhân của bạn
- nếu chúng tôi không còn cần thông tin cá nhân nhưng bạn yêu cầu thông tin đó để bảo vệ các khiếu nại pháp lý.

Quyền rút lại sự đồng ý của bạn

Đối với mỗi mục đích xử lý thông tin mà bạn đã đồng ý cho phép chúng tôi, bạn có quyền rút lại sự đồng ý của mình bất kỳ lúc nào. Nếu bạn làm như vậy, chúng tôi sẽ ngừng xử lý dữ liệu cá nhân của bạn cho mục đích cụ thể đó.

Bạn có thể thu hồi sự đồng ý của mình bằng các cách sau:

- Nhấp vào nút "hủy đăng ký" trong email tiếp thị và/hoặc làm theo hướng dẫn được cung cấp trong các kênh truyền thông khác
- chỉnh sửa cài đặt đăng ký trong trang "Tài khoản của tôi" hoặc "[Cổng thông tin riêng tư của tôi](#)"
- liên hệ với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng

Quyền phản đối xử lý thông tin cá nhân dựa trên lợi ích hợp pháp của chúng tôi

Bạn có quyền phản đối việc xử lý thông tin cá nhân của mình dựa trên lợi ích hợp pháp của chúng tôi. Chúng tôi sẽ không tiếp tục xử lý thông tin cá nhân trừ khi chúng tôi có thể chứng minh các cơ sở hợp pháp rằng việc xử lý thông tin là vượt lên trên quyền và lợi ích của bạn hoặc do các khiếu nại pháp lý.

(b) Bạn thực hiện quyền của mình như thế nào?

Bạn có thể sử dụng [Cổng thông tin riêng tư của tôi](#) như một cổng thông tin để xem mọi tương tác trực tuyến với H&M Group được liên kết đến địa chỉ email của bạn và thực hiện các quyền riêng tư của bạn cho phù hợp.

Ngoài ra, bạn có thể gửi yêu cầu của mình qua email bất cứ lúc nào:

H&M dataprotection.vn@hm.com

(c) Quyền khiếu nại với cơ quan giám sát:

Nếu bạn có khiếu nại về cách Tập đoàn H&M xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư của bạn, bạn có quyền khiếu nại với Cơ quan Bảo vệ Quyền riêng tư của Thụy Điển (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) hoặc bất kỳ cơ quan giám sát có thẩm quyền nào khác tại quốc gia cư trú.

6. Cập nhật Điều Khoản Bảo Mật của chúng tôi:

Chúng tôi có thể sẽ cần cập nhật Điều Khoản Bảo Mật. Phiên bản mới nhất của Điều Khoản Bảo Mật luôn có sẵn trên trang web của chúng tôi.

Tháng 9 năm 2025

Cập nhật chung của Điều Khoản Bảo Mật này để dễ hiểu hơn.

Diễn đạt lại *các loại thông tin cá nhân* trong *tất cả các chương*.

Thêm mô tả xử lý liên quan đến Xếp hạng & Đánh giá trong *chương Phát triển kinh doanh & Phân tích*.

Thêm thông tin bổ sung về việc sử dụng AI trong *chương Bảo mật và An toàn* để ngăn ngừa tổn thất.

Cập nhật lý do gửi phần thưởng và ưu đãi cho thành viên dưới dạng lợi ích hợp pháp.