

# INFORMATIVA SULLA PRIVACY DEL GRUPPO H&M

La presente Informativa sulla privacy è applicabile ai clienti del Gruppo H&M, inclusi gli ex clienti, i clienti attuali, i clienti potenziali, gli utenti e i destinatari di un prodotto o servizio da noi offerto, i visitatori dei nostri negozi o siti web ufficiali oppure gli iscritti al programma fedeltà o i membri della community.

Il Gruppo H&M è costituito dalle consociate di H&M Hennes & Mauritz AB e i suoi marchi; **H&M, COS, Weekday, Monki, H&M HOME, & Other Stories** e **Arket**.

## Cosa sono i dati personali?

I dati personali sono qualsiasi tipo di informazione che può essere attribuita direttamente o indirettamente all'utente. Esempi di dati personali sono il nome, l'indirizzo, l'indirizzo e-mail, il numero di telefono, le informazioni di pagamento e l'ordine di acquisto. Anche la cronologia di utilizzo, l'indirizzo IP e il member ID sono esempi di dati personali, così come altri tipi di informazioni fornite dall'utente quando contatta il nostro servizio clienti.

## Chi è responsabile del trattamento dei tuoi dati personali?

Poiché il Gruppo H&M è composto da diverse società (soggetti giuridici), la società responsabile del trattamento dei tuoi dati personali dipende dallo scopo per cui i tuoi dati personali vengono raccolti.

La società svedese **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46, 106 38 Stoccolma, Svezia è responsabile della maggior parte del trattamento dei dati personali descritto nella presente Informativa sulla privacy. Tuttavia, per alcune finalità di trattamento, la società responsabile è la **H & M Hennes & Mauritz SA**, Bahnhofstrasse 71, 8001 Zurigo, Svizzera. Per ogni specifica finalità di trattamento, sarai informato di quale soggetto è responsabile del trattamento dei tuoi dati personali.

Le società del Gruppo H&M (Titolari del trattamento) di cui sopra sono indicate in questa Informativa sulla privacy individualmente o collettivamente come "noi" o "ci".

## Quando possiamo trattare i tuoi dati personali?

Non siamo autorizzati a raccogliere, trattare, utilizzare o archiviare dati personali senza una valida base legale. La liceità può essere desunta dalle seguenti basi:

- **Consenso:** quando ci fornisci il tuo consenso, tratteremo i tuoi dati personali per lo scopo specifico a cui hai acconsentito. Questa base è ad esempio utilizzata quando ci richiedi di inviarti una delle nostre newsletter con offerte e aggiornamenti di stile.
- **Contratto:** nel mettere a tua disposizione prodotti e servizi, tratteremo i tuoi dati personali necessari per l'adempimento di un contratto stipulato con te (come il contratto di acquisto) e per adempiere a qualsiasi obbligo derivante da tale contratto.
- **Interesse legittimo:** possiamo trattare le tue informazioni personali quando è necessario per i nostri interessi legittimi e quando tali interessi non prevalgono sui tuoi diritti e interessi. Ciò include il trattamento per scopi quali l'assistenza clienti, il miglioramento o lo sviluppo dei nostri prodotti e servizi e per scopi di sicurezza, inclusa la prevenzione delle frodi.
- **Requisito legale:** ogni qualvolta il trattamento dei tuoi dati personali è necessario per adempiere ai nostri obblighi legali richiesti nel paese in cui operiamo.

Per ogni specifica finalità di trattamento dei dati personali, ti informeremo su quale delle suddette basi legali si applicherà.

## Come trattiamo i tuoi dati personali e perché?

A seconda del modo in cui interagisci con noi o del tipo di servizio che stai utilizzando, tratteremo i tuoi dati personali per i seguenti scopi:

### Acquisti online

Finalità del trattamento	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di elaborare l'ordine di acquisto e gestire le transazioni di pagamento (incluso il credito Klarna, ove applicabile).</p> <p>Per essere in grado di gestire consegne, reclami, questioni di garanzia, resi e rimborsi in modo sicuro ed efficace.</p> <p>Per essere in grado di fornire i servizi richiesti sul sito Web o sull'app, identificarti e contattarti quando necessario.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto (ad es. numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna)</li><li>• Member ID (ove applicabile) e dati delle transazioni</li><li>• Dati di pagamento</li></ul>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Base legale:</b> quando compri un prodotto o usi un servizio di H&M, elaboriamo i dati personali necessari per concludere il <b>contratto</b> e per adempiere a eventuali obblighi derivanti da tale contratto, indipendentemente dal fatto che si tratti di un ordine di acquisto e relativo pagamento o dell'uso di altri servizi forniti da noi o da terzi. Quando effettui un reso o rivendichi un diritto del consumatore, trattiamo i tuoi dati personali per adempiere agli obblighi derivanti dalla conclusione di un <b>contratto</b> con noi, indipendentemente dal fatto che si tratti di una transazione di acquisto o dell'uso di altri servizi forniti da noi o da terzi. Per qualsiasi altra finalità a cui si fa riferimento nel presente documento, il trattamento dei tuoi dati personali si basa sul nostro <b>interesse legittimo</b> in quanto azienda.	
<b>Tempo di conservazione:</b> conserveremo e tratteremo i tuoi dati personali non più di quanto sia necessario per adempiere ai nostri obblighi contrattuali e nei confronti dei consumatori.	

### Acquisti in negozio

Finalità del trattamento	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di elaborare l'ordine di acquisto e gestire le transazioni di pagamento (incluso il credito Klarna, ove applicabile).</p> <p>Per essere in grado di gestire consegne, reclami, questioni di garanzia, resi e rimborsi in modo sicuro ed efficace.</p> <p>Per essere in grado di fornire i servizi richiesti sul sito Web o sull'app, identificarti e contattarti quando necessario.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto (ad es. numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna)</li><li>• Member ID e dati delle transazioni</li><li>• Dati di pagamento</li></ul>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz S.A.	
<b>Base legale:</b> quando compri un prodotto o usi un servizio di H&M, elaboriamo i dati personali necessari per concludere il <b>contratto</b> e per adempiere a eventuali obblighi derivanti da tale contratto, indipendentemente dal fatto che si tratti di un ordine di acquisto e relativo pagamento o dell'uso di altri servizi forniti da noi o da terzi. Quando effettui un reso o rivendichi un diritto del consumatore, trattiamo i tuoi dati personali per adempiere agli obblighi derivanti dalla conclusione di un <b>contratto</b> con noi, indipendentemente dal fatto che si tratti di una transazione di acquisto o dell'uso di altri servizi forniti da noi o da terzi. Per qualsiasi altra finalità a cui si fa riferimento nel presente documento, il trattamento dei tuoi dati personali si basa sul nostro <b>interesse legittimo</b> in quanto azienda.	
<b>Tempo di conservazione:</b> conserveremo e tratteremo i tuoi dati personali non più di quanto sia necessario per adempiere ai nostri obblighi contrattuali e nei confronti dei consumatori.	

## Marketing e promozioni

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di generare e distribuire materiali di marketing, come newsletter, inclusi suggerimenti di stile e di acquisto, notifiche push e sondaggi di marketing, tramite diversi canali di comunicazione.</p> <p>Per poterti offrire un'esperienza online personalizzata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni di contatto (ad es. numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna)</li> <li>• Member ID (ove applicabile)</li> <li>• Indirizzo IP</li> <li>• Dati generati dall'utente (ad es. cronologia di acquisti, clic e navigazione).</li> </ul>
<p><b>Ulteriori informazioni.</b> In base alle tue preferenze ti invieremo comunicazioni di marketing e promozioni tramite e-mail, messaggi di testo e posta ordinaria, e te le presenteremo nell'app mobile, nei canali social o nel browser web.</p> <p>Ti forniamo anche un'esperienza online personalizzata offrendoti marketing basato sulle tue interazioni con noi e sull'analisi del tuo comportamento sui nostri siti web, come la cronologia degli acquisti e di navigazione.</p> <p><b>Partner pubblicitari.</b> Per essere più efficienti nelle nostre comunicazioni di marketing, collaboriamo con diversi social media, motori di ricerca e fornitori di network pubblicitari ("Partner pubblicitari").</p> <p>Collaboriamo con partner pubblicitari come Facebook, Instagram, Snapchat, Pinterest, TikTok e YouTube per la pubblicità sui social network e con Google per i network pubblicitari online come Google Ads e Google Marketing Platform.</p> <p>Collaboriamo anche con Rakuten per l'affiliate (influencer) marketing e per indirizzare il traffico verso i nostri siti web.</p> <p><i>Come funziona:</i> i partner pubblicitari utilizzano i dati da noi forniti e raccolti da cookie e altre tecnologie di tracciamento al fine di capire quali sono le tue preferenze e i tuoi interessi, e ne tengono conto per creare il tuo annuncio personalizzato. Si tratta di una pratica standard molto diffusa nel settore e nota come "retargeting". Il retargeting ci permette di realizzare campagne pubblicitarie il più mirate possibile e di misurare l'efficacia dei materiali pubblicitari. Inoltre, ci aiuta a misurare le prestazioni e l'efficienza delle campagne effettuate attraverso le piattaforme dei nostri partner pubblicitari.</p> <p>I nostri partner pubblicitari utilizzano cookie e tecnologie simili per tracciare l'uso che fai dei nostri siti web e servizi, accedendo ai dati archiviati sul tuo dispositivo o nelle app.</p> <p>I nostri partner pubblicitari ci consentono di identificare e interagire con il pubblico giusto e di creare e distribuire contenuti di marketing personalizzati su più piattaforme e servizi. Per scegliere i contenuti adatti ai tuoi interessi, possiamo utilizzare le informazioni che hai fornito quando ti sei iscritto alla newsletter, quando hai creato un account o un account Member o quando hai effettuato un acquisto da noi.</p> <p>Può accadere che condividiamo queste informazioni e un identificativo del cliente, ad esempio un indirizzo email o un ID dispositivo crittografato, con i nostri partner pubblicitari. Lo scopo è mostrarti annunci rilevanti su siti web e app di terze parti. A questo fine, i tuoi dati vengono abbinati al database del nostro partner pubblicitario. Se si trova una corrispondenza, riceverai contenuti promozionali pertinenti nel tuo feed o motore di ricerca. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, i dati vengono distrutti in sicurezza. I dati personali vengono gestiti in modo sicuro, utilizzando una tecnica chiamata hashing. In questo modo garantiamo che i tuoi dati vengano criptati e resi illeggibili a chiunque non sia il destinatario effettivo. Ogni nostro partner pubblicitario, in qualità di titolare del trattamento, è responsabile per la sua parte del trattamento dati, inclusi (eventuali) trasferimenti di dati personali verso paesi che non fanno parte dello SEE.</p>	
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	

**Base legale:** ti chiederemo sempre il **consenso** quando ti iscrivi a newsletter e messaggi di testo personalizzati.

Chiederemo il tuo **consenso** anche in merito al marketing basato sui dati dei cookie o altre tecnologie di tracciamento. Se sei un Member, se hai un account o sei iscritto alla newsletter, potresti ricevere nostri messaggi da altri canali, come i social media. Per questo tipo di trattamento ci basiamo sul nostro **interesse legittimo in quanto azienda** di effettuare promozioni di marketing.

**Tempo di conservazione:** tratteremo i tuoi dati solo per il tempo necessario a fornirti marketing e promozioni. Se chiudi il tuo account o il tuo profilo Member e/o rifiuti attivamente la ricezione di ulteriori comunicazioni di marketing da parte nostra, non tratteremo più i tuoi dati per finalità di marketing.

## Programma di iscrizione/fedeltà (ove applicabile)

I vari programmi di iscrizione/fedeltà relativi ai marchi del Gruppo H&M sono ulteriormente descritti nei **Termini e condizioni** sul sito ufficiale di ciascun marchio.

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per poterti fornire i nostri programmi fedeltà e un'esperienza su misura dei nostri marchi, tra cui offerte personalizzate, promozioni e suggerimenti, servizi, eventi e molto altro, organizzato da noi o dalle nostre aziende partner.</p> <p>Per poter creare, gestire e mantenere aggiornato e sempre attuale il tuo profilo di Member, e per darti tutti i vantaggi e i premi concessi.</p> <p>Per poterti fornire la cronologia degli acquisti, i dettagli sui tuoi ordini e il tuo status di member.</p> <p>Per poterti inviare inviti per eventi, concorsi e sondaggi tra i clienti.</p> <p>Per essere in grado di contattarti e agire in caso di atti non conformi ai Termini e condizioni dell'iscrizione a H&amp;M o di presunti comportamenti fraudolenti rilevati.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto quali nome, indirizzo di consegna, indirizzo e-mail e numero di telefono</li><li>• Data di nascita</li><li>• Preferenza di genere</li><li>• MEMBER ID</li><li>• Indirizzo IP</li><li>• Dati generati dall'utente (ad esempio, cronologia degli acquisti, dei clic e della navigazione).</li></ul> <p>I dati relativi all'ordine di acquisto e al pagamento possono essere utilizzati per rilevare non conformità ai Termini e condizioni dell'iscrizione a H&amp;M e per rilevare e prevenire frodi online e eventuali perdite.</p>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<p><b>Base legale:</b> il trattamento dei tuoi dati personali per creare e gestire il tuo profilo di Member e per fornirti i servizi personalizzati è necessario per adempiere al <b>contratto</b> di iscrizione.</p> <p>Il trattamento dei tuoi dati personali per inviarti offerte via e-mail, aggiornamenti di stile, premi extra, offerte di compleanno e inviti speciali a vendite ed eventi si basa sul tuo <b>consenso</b> a ricevere comunicazioni di marketing da parte nostra.</p> <p>Per qualsiasi altro scopo qui indicato, trattiamo i tuoi dati personali sulla base del nostro <b>interesse legittimo in quanto azienda</b>.</p>	
<p><b>Tempo di conservazione:</b> conserviamo e continuiamo a trattare i tuoi dati personali per tutto il tempo necessario all'adempimento del contratto di iscrizione. Hai il diritto di annullare la tua iscrizione in qualsiasi momento. Se scegli di farlo, la tua iscrizione cesserà di esistere e i tuoi dati personali verranno eliminati. Conserveremo i tuoi dati personali per un periodo di tempo più lungo in presenza di requisiti legali o di una controversia in corso.</p>	

## Il mio account (ove applicabile)

Laddove il programma di iscrizione/fedeltà non sia disponibile, ti offriamo un account personalizzato per offrirti un'esperienza di acquisto senza interruzioni.

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di creare e amministrare il tuo account, ad esempio per identificarti e certificarti come utente dell'account.</p> <p>Per poter mettere a tua disposizione i dati e la cronologia dei tuoi acquisti e per offrirti un'esperienza dell'account personalizzata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni di contatto quali nome, indirizzo e-mail e numero di telefono</li> <li>• Data di nascita</li> <li>• Cronologia acquisti</li> <li>• Dati generati dagli utenti (ad es. acquisti, clic e cronologia di navigazione).</li> </ul> <p>Se hai effettuato l'iscrizione per ricevere comunicazioni di marketing e promozioni, utilizzeremo i dati del tuo account per rendere i contenuti che ricevi da noi più pertinenti per te.</p>
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Base legale:</b> il trattamento dei dati personali presenti nel tuo account si basa sul consenso che hai dato durante la creazione dello stesso. Il trattamento dei tuoi dati personali per fornirti un'esperienza di account personalizzata, ad esempio suggerimenti di prodotto, si basa sul nostro interesse legittimo in quanto azienda.</p>	
<p><b>Tempo di conservazione:</b> utilizzeremo i tuoi dati personali non più di quanto sia necessario per fornirti accesso al tuo account. I dati personali raccolti e utilizzati esclusivamente per la fornitura di un account saranno eliminati al momento della revoca del servizio.</p>	

## Servizio Clienti

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di gestire richieste, reclami, questioni relative alla garanzia dei prodotti e per fornirti supporto tecnico, oltre che per migliorare la customer experience.</p> <p>Per essere in grado di contattarti, se necessario, tramite e-mail, telefono, social media o qualsiasi altro mezzo in risposta alle tue richieste relative a ordini, consegne e resi o per richiedere la tua partecipazione a un sondaggio tra i clienti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni di contatto quali nome, indirizzo e-mail e numero di telefono</li> <li>• Member ID e registro delle interazioni</li> <li>• Contenuti generati dagli utenti, come e-mail e trascrizioni di chat</li> </ul> <p>Per risolvere il tuo caso, può rendersi necessario accedere a e utilizzare i dati delle transazioni, come le informazioni relative all'ordine, al pagamento e alla consegna.</p> <p>Per supportare la formazione e lo sviluppo dei dipendenti, potrebbe rendersi necessario ascoltare le tue chiamate quando ci contatti.</p>
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Base legale:</b> il trattamento dei tuoi dati personali per fornirti il miglior Servizio Clienti possibile si basa sul nostro <b>interesse legittimo</b> in quanto azienda. Prima di registrare qualsiasi conversazione con te, chiederemo sempre il tuo <b>consenso</b>.</p>	
<p><b>Tempo di conservazione:</b> conserveremo i tuoi dati per il tempo necessario a fornirti assistenza nel tuo caso e per essere in grado di gestire potenziali rivendicazioni legali da parte tua come cliente. Possiamo continuare a conservare e utilizzare i tuoi dati se abbiamo obblighi in sospeso nei tuoi confronti, o per eventuali altri motivi che ne impediscano la cancellazione.</p>	

## Concorsi ed eventi

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per poter amministrare e dare seguito a concorsi ed eventi, come ad esempio confermare la partecipazione, contattare i vincitori, consegnare i premi e verificarne la consegna, contattarti con informazioni relative al concorso e/o all'evento e garantirti l'accesso al luogo in cui si svolge l'evento.</p> <p>Per poter pubblicizzare i nostri eventi, migliorare i nostri servizi, il marketing, le relazioni con i clienti e le esperienze e per pianificare meglio gli eventi futuri e l'esperienza dei partecipanti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni di contatto quali nome, indirizzo, indirizzo e-mail e numero di telefono</li> <li>• Informazioni inviate nel concorso</li> <li>• Foto/video</li> </ul> <p>A volte filmiamo e fotografiamo ai nostri eventi e il contenuto verrà utilizzato per pubblicizzare i nostri servizi e promuovere eventi futuri sul nostro sito web, sui canali social media e nei materiali di marketing. Utilizzeremo il contenuto anche per scopi interni. Riceverai una notifica se intendiamo fotografare/filmare un evento. Ci saranno sempre zone esenti da foto per la tua comodità.</p>
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Base legale:</b> il trattamento dei tuoi dati personali per permetterti di accedere a un concorso o a un evento si basa sul nostro <b>interesse legittimo</b> in quanto azienda.</p>	
<p><b>Tempo di conservazione:</b> conserveremo i tuoi dati personali solo il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e per adempiere ad eventuali relativi obblighi di legge.</p>	

## Sviluppo e miglioramento

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di valutare, sviluppare e migliorare i nostri prodotti e servizi, la customer experience, la supply chain e i negozi.</p> <p>Ciò include l'analisi volta a rendere i nostri servizi più facili da usare, come la modifica dell'interfaccia utente per semplificare il flusso di informazioni o per evidenziare le funzionalità più comunemente utilizzate dai nostri clienti.</p> <p>Per essere in grado di contattarti per rispondere a domande e sondaggi. In tal caso, tutti i dati personali che fornirai saranno trattati solo per lo scopo specifico qui descritto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirizzo di consegna</li> <li>• Cronologia acquisti</li> <li>• Numero cliente</li> <li>• Genere</li> <li>• Numero dell'ordine</li> <li>• Informazioni sul pagamento</li> <li>• Dati generati dall'utente (ad esempio, cronologia degli acquisti, dei clic e della navigazione).</li> </ul> <p>Tutti i dati utilizzati a fini di sviluppo e miglioramento sono raccolti per diversi obiettivi. Ad esempio, possiamo utilizzare i dati delle transazioni online allo scopo di sviluppare il nostro sistema di ordini online. Tutte le analisi sono effettuate a livello di dati aggregati.</p>
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Base legale:</b> il trattamento dei tuoi dati personali allo scopo di sviluppare e migliorare i nostri servizi e prodotti si basa sul nostro <b>interesse legittimo</b> in quanto azienda.</p>	
<p><b>Tempo di conservazione:</b> tratteremo i tuoi dati personali non più di quanto sia necessario per adempiere allo scopo. Successivamente i dati saranno immediatamente eliminati per questo tipo di utilizzo.</p>	

## Compliance normativa

Finalità	Tipologia di dati personali
Per adempiere a determinati obblighi di legge. Al fine di rispettare la legge locale, siamo obbligati a trattare alcuni dati personali. Tali obblighi possono variare da un Paese all'altro, ad esempio in base alle legislazioni in materia di fisco, contabilità e consumatori.	La tipologia di dati personali che trattiamo è determinata dalla legge applicabile.
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz SA o H & M Hennes & Mauritz GBC AB a seconda dell'entità giuridica che esegue il trattamento dei dati personali nell'ambito della legislazione.	
<b>Base legale:</b> il trattamento dei tuoi dati personali è necessario affinché H&M possa adempiere ai propri obblighi legali nel paese in cui opera.	
<b>Tempo di conservazione:</b> il tempo di conservazione dei dati varia a seconda dello scopo, del contesto e dei requisiti legali locali specifici.	

## Sicurezza

Finalità	Tipologia di dati personali
Per essere in grado di proteggere i nostri clienti, utenti, visitatori, risorse e attività da violenza, frodi, furti, uso improprio e altre attività illecite.  Per poter garantire la sicurezza dei nostri visitatori e del nostro personale, nonché per rilevare e prevenire furti e frodi, utilizziamo <b>videocamere di sorveglianza</b> all'interno dei nostri negozi.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronologia ordini</li><li>• Dati di pagamento</li><li>• Comportamento d'acquisto</li><li>• Riprese delle telecamere di sorveglianza</li></ul>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz GBC. H & M Hennes & Mauritz S.A. per la sorveglianza delle telecamere in un negozio.	
<b>Base legale:</b> a meno che non sussista uno specifico <b>obbligo legale</b> , il trattamento dei tuoi dati personali a fini di sicurezza e protezione si basa sul nostro <b>interesse legittimo</b> .	
<b>Tempo di conservazione:</b> conserveremo i tuoi dati personali non più del necessario per ogni scopo. Conserveremo le immagini delle nostre telecamere di sorveglianza per un massimo di 30 giorni, dall'ordinamento nazionale o da autorità pubbliche a conservare e/o elaborare i dati per un periodo più lungo.	

## Contenuti condivisi dall'utente

Finalità	Tipologia di dati personali
Per essere in grado di fornirti un servizio di marketing basato sul coinvolgimento dei clienti.  Per poter condividere le tue foto e/o i tuoi video sui nostri siti web ufficiali, nei nostri negozi, sulle nostre pagine di social media e su altri canali promozionali. Ciò include altri marchi all'interno del Gruppo H&M, nonché altre parti esterne al Gruppo H&M con cui collaboriamo, come ad esempio i marketplace.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Foto</li><li>• Video</li><li>• Nome utente</li></ul>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Base legale:</b> il trattamento dei tuoi dati personali si basa sul <b>contratto</b> del servizio che hai accettato.	
<b>Tempo di conservazione:</b> conserveremo il nome utente e i contenuti generati per 24 mesi dalla data di pubblicazione. Se desideri rimuovere i contenuti, vai alla foto o al video nel luogo in cui sono stati pubblicati dal Gruppo H&M e stampa la foto del "report" o contatta il servizio clienti del marchio in questione. Tieni	



presente che aggiungendo hashtag alla tua foto o al tuo videoclip condividi volontariamente il contenuto e altri dati personali con Instagram o altre piattaforme di social media. Questa relazione esula dal controllo di H&M ed è una questione tra l'utente e il fornitore di servizi di social media.

## Wi-Fi in negozio (ove applicabile)

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di fornirti una soluzione Wi-Fi nei nostri negozi.</p> <p>Per essere in grado di raccogliere statistiche e quindi ottenere informazioni migliori su come gestire i nostri negozi, ad esempio sull'ottimizzazione dell'assortimento, l'occupazione dello spazio e l'utilizzo del personale.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Indirizzo MAC (Media Access Control Address), un identificatore univoco assegnato al dispositivo da utilizzare come indirizzo di rete quando si utilizza il servizio Wi-Fi.</li></ul>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Base legale:</b> quando ti connetti al nostro servizio Wi-Fi gratuito, ci autorizzi a raccogliere e utilizzare i tuoi dati personali necessari per fornire il servizio Wi-Fi richiesto (adempimento di un <b>contratto</b> ) e, utilizzando tecniche apposite, a trasformare i dati personali in dati anonimizzati (non personali) per finalità statistiche ( <b>interesse legittimo</b> ).	
<b>Tempo di conservazione:</b> conserveremo i tuoi dati personali solo per il tempo necessario per fornire il servizio Wi-Fi in conformità con i Termini e condizioni concordati e per garantirne il rispetto.	
I dati personali utilizzati a fini statistici sono anonimizzati con mezzi tecnici dopo la raccolta. Una volta resi anonimi i tuoi dati, i tuoi dati personali vengono cancellati in modo irreversibile	

## Con chi condividiamo i tuoi dati personali?

I tuoi dati personali sono disponibili e accessibili solo a coloro che ne hanno bisogno per soddisfare lo scopo di trattamento previsto. Potremmo condividere i tuoi dati personali all'interno del Gruppo H&M ogni volta che sia necessario per adempiere allo scopo di trattamento previsto, come l'evasione degli ordini, l'elaborazione dei pagamenti, i sistemi di contabilità, lo sviluppo del software e gli strumenti di sviluppo, nonché la creazione di contenuti di marketing.

Ci riserviamo il diritto di trasferire qualsiasi tuo dato personale nel caso di fusione o acquisizione da parte di terzi, nonché nel caso di riorganizzazione o altra operazione commerciale.

**Incaricati del trattamento dei dati personali.** Ogni qualvolta sia necessario per raggiungere lo scopo di trattamento previsto, condividiamo le tue informazioni personali con aziende che agiscono in funzione di *incaricati del trattamento dei dati personali*. Gli incaricati del trattamento dei dati personali sono aziende che elaborano le informazioni per nostro conto e secondo le nostre istruzioni. Abbiamo incaricati del trattamento dei dati personali che ci assistono nei seguenti ambiti:

- Logistica (fornitori di servizi postali, di logistica e spedizioni).
- Servizio clienti (call center gestiti esternamente).
- Elaborazione degli ordini e dei pagamenti (banche e altri fornitori di servizi di pagamento).
- Annunci e promozioni (stampa e distribuzione, piattaforme di social media, agenzie di media o agenzie pubblicitarie, società di analisi dei dati).
- Eventi per i clienti (ad es. agenzie di pubbliche relazioni).
- Servizi IT (aziende che gestiscono le operazioni necessarie, il supporto tecnico, la manutenzione delle nostre soluzioni IT e altri servizi e soluzioni IT).
- Sicurezza (aziende che ci aiutano a rilevare e prevenire potenziali frodi e furti).
- Compagnie assicurative per la gestione dei sinistri.
- Provider di servizi Internet quando si concede l'accesso a Internet tramite il servizio Wi-Fi.



Ci assicuriamo che tutti gli incaricati del trattamento dei dati personali possano fornire garanzie adeguate in merito alla sicurezza e alla riservatezza dei tuoi dati personali. Abbiamo stipulato accordi scritti con tutti gli incaricati del trattamento dei dati personali attraverso i quali garantiamo la sicurezza dei dati personali trattati.

**Aziende che sono autonomamente responsabili dei dati personali.** Potremmo anche condividere i tuoi dati personali con società che si occupano autonomamente del trattamento dei dati personali. Ciò significa che non siamo in grado di controllare il modo in cui le informazioni fornite all'azienda vengono elaborate.

Ad esempio, quando interagisci con noi sulle piattaforme di social media come Facebook e Instagram, condividi tutti i messaggi di testo e le immagini con noi e il fornitore della piattaforma. Lo fai in base ai termini di utilizzo e all'Informativa sulla privacy che hai accettato nel momento in cui ti sei registrato alla piattaforma come utente.

I titolari indipendenti del trattamento dei dati personali con i quali potremmo condividere i tuoi dati personali sono:

- Piattaforme di social media con cui interagisci.
- Aziende che si occupano del trasporto di merci generiche (aziende di logistica e spedizionieri).
- Aziende che offrono soluzioni di pagamento (società di riscatto di carte, banche e altri fornitori di servizi di pagamento come Klarna).
- Autorità pubbliche (la polizia, le agenzie fiscali o altre autorità) se siamo obbligati a farlo per legge o in caso di sospetto di reato.

Quando i tuoi dati personali vengono condivisi con un'azienda che è responsabile in modo indipendente dei dati personali, si applicano l'informativa sulla privacy e la gestione dei dati personali di quell'azienda.

## Dove trattiamo i tuoi dati personali?

I dati personali che raccogliamo da te vengono elaborati all'interno di un paese dell'Unione Europea o dello Spazio economico europeo ("UE/SEE") ma possono anche, ove necessario, essere trasferiti ed elaborati in un paese al di fuori dell'UE/SEE per supportare le nostre operazioni globali. Qualsiasi trasferimento dei tuoi dati personali sarà effettuato in conformità con le leggi applicabili e senza ledere i tuoi diritti legali.

Di tanto in tanto, potremmo trasferire i dati personali dall'UE/SEE a un paese terzo non approvato dalla Commissione europea come paese sicuro per tale trasferimento. Laddove applicabile, utilizzeremo le [Clausole contrattuali standard](#) della Commissione europea, ad esempio un insieme di termini e condizioni contrattuali che sia il mittente che il destinatario dei dati personali sottoscrivono e che garantiscono che i diritti e le libertà dell'individuo siano tenuti in considerazione. Ove opportuno, implementiamo anche misure di salvaguardia aggiuntive per mantenere i tuoi dati al sicuro, come la crittografia, la pseudonimizzazione e rigorosi controlli dell'accesso.

Nella tabella seguente indichiamo, per i principali ambiti di trattamento, il paese a cui trasmettiamo o rendiamo altrimenti disponibili i dati personali perché vengano elaborati.

Ambito	Finalità	Categoria	Paese di trattamento
Acquisto online e in negozio	Evasione dell'ordine	Sistema e servizi di consulenza IT	UE, India
Acquisto online e in negozio	Consegna pacchi	Servizi postali e logistici	UE
Acquisto online e in negozio	Elaborazione pagamenti	Sistema e servizi di consulenza IT	UE
Acquisto online e in negozio	Trasferimento fondi	Servizi finanziari	UE
Acquisto online e in negozio	Recupero crediti	Servizi finanziari	UE
Acquisto online e in negozio	Rating di credito	Servizi finanziari	UE
Acquisto online e in negozio	Gift Card	Sistema e servizi di consulenza IT	UK
Acquisto online e in negozio	Suggerimenti taglie	Sistema e servizi di consulenza IT	UE
Account	Customer relationship management	Sistema e servizi di consulenza IT	UE
Iscrizione/fedeltà	Customer relationship management	Sistema e servizi di consulenza IT	UE

Inserzioni e promozioni	Marketing e distribuzione	Servizi di marketing automation	UE, USA
Inserzioni e promozioni	Affiliate marketing	Servizi di marketing automation	USA
Inserzioni e promozioni	Target marketing	Social media e servizi online	UE
Inserzioni e promozioni	Customer engagement	Sistema e servizi di consulenza IT	UE
Servizio Clienti	Servizio clienti	Servizi di call center	UE, Filippine (solo Regno Unito)
Servizio Clienti	Comunicazione con il cliente	Servizi di comunicazione elettronica	UE, USA
Servizio Clienti	Gestione flusso di lavoro	Sistemi e consulenza IT	UE
Compliance normativa	Compliance e reportistica	Sistemi e consulenza IT	UE
Sviluppo e miglioramento	Analisi aziendale	Sistemi e consulenza IT	UE, USA
Sicurezza	Prevenzione frodi e perdite	Sistemi e consulenza IT	UE
Sicurezza	Televisione a circuito chiuso (CCTV) nei punti vendita	Sistemi e consulenza IT	UE
Contenuto generato dall'utente	Content management	Sistemi e consulenza IT	USA
Wi-Fi in negozio	Accesso e connettività	Servizi di comunicazione elettronica	UE

## Quali sono i tuoi diritti?

La protezione dei dati è un diritto fondamentale e tu hai diversi diritti in conformità con la legislazione applicabile sulla protezione dei dati. Questi diritti sono:

### **Diritto di accesso**

Hai il diritto di richiedere in qualsiasi momento informazioni sui dati personali che conserviamo su di te.

### **Diritto di portabilità**

Ogni volta che trattiamo i tuoi dati personali con mezzi automatizzati sulla base del tuo consenso o sulla base di un accordo, hai diritto di ottenere che una copia dei tuoi dati sia trasferita a te o a terzi. Ciò include solo i dati personali che ci hai inviato.

### **Diritto di rettifica**

Hai il diritto di richiedere la correzione dei tuoi dati personali se le informazioni non sono corrette, incluso il diritto di completare i dati personali incompleti.

### **Diritto di cancellazione**

Hai il diritto di cancellare i dati personali da noi trattati in qualsiasi momento, ad eccezione delle seguenti situazioni:

- hai una pratica in corso con il servizio clienti
- hai un ordine aperto
- hai un saldo in sospeso con noi
- se hai effettuato un acquisto, conserveremo i tuoi dati personali in relazione alla tua transazione per scopi di contabilità

### **Diritto di limitazione**

Hai il diritto di richiedere la limitazione del trattamento dei tuoi dati personali nelle seguenti circostanze:

- se ti opponi al trattamento dati basato sul nostro interesse legittimo, limiteremo il trattamento di tali dati in attesa della verifica dell'interesse legittimo.
- se hai dichiarato che i tuoi dati personali non sono corretti, dobbiamo limitare il trattamento di tali dati in attesa della verifica della loro accuratezza.

- se il trattamento è illecito, puoi oppoerti alla cancellazione dei dati personali e richiederne invece la limitazione dell'uso.
- se non abbiamo più bisogno dei dati personali, ma sono da te richiesti per difendere un diritto in sede giudiziaria.

### **Diritto di revoca del consenso**

Per ciascuna finalità di trattamento per la quale ci hai fornito il consenso, hai il diritto di ritirare tale consenso in qualsiasi momento. In tal caso, interromperemo il trattamento dei tuoi dati personali per quella finalità specifica.

Se continui a visualizzare nostri annunci e comunicazioni di marketing nei feed dei social media o nel browser, è un problema che riguarda il fornitore della piattaforma o del browser che stai usando.

Puoi revocare il consenso o oppoerti al ricevimento di ulteriori comunicazioni di marketing nei seguenti modi:

- seguendo le istruzioni riportate nei post di marketing
- modificando le impostazioni del tuo account
- modificando le impostazioni sulla privacy nel tuo profilo social o nel tuo browser
- contattando il Servizio clienti
- disabilitando il tuo account e/o il programma di iscrizione/fedeltà

### **Diritto di opposizione al trattamento fondato sul nostro interesse legittimo**

Hai il diritto di oppoerti al trattamento dei tuoi dati personali fondato sul nostro interesse legittimo. Non continueremo a trattare i dati personali a meno che non possiamo dimostrare l'esistenza di motivi legittimi per farlo, che prevalgano sui tuoi interessi e diritti o siano dovuti a procedimenti legali.

## **Come puoi esercitare i tuoi diritti?**

Se hai un account o sei membro di un programma fedeltà, puoi esercitare il tuo diritto di accesso, portabilità e rettifica nelle pagine del tuo account, dove puoi anche procedere con l'eliminazione dell'account stesso.

In caso di domande sulla nostra informativa sulla privacy o sul trattamento dei tuoi dati puoi contattarci in qualsiasi momento:

H&M	dataprotection.ch@hm.com
COS	serviceclient.ch@cos.com, kundenservice.ch@cos.com, servizioclienti.ch@cos.com
Arket	Serviceclient.ch@arket.com, kundenservice.ch@arket.com, servizioclienti.ch@arket.com
& Other Stories	serviceclient.ch@stories.com, kundenservice.ch@stories.com, servizioclienti.ch@stories.com
Monki	kundenservice.ch@monki.com, customerservice@monki.com
Weekday	customerservice@weekday.com, kundenservice.ch@weekday.com

### **Responsabile della protezione dei dati**

Abbiamo nominato un responsabile della protezione dei dati per garantire che i tuoi dati personali siano trattati in modo aperto, accurato e legale in ogni momento. Puoi contattare il nostro DPO tramite l'indirizzo sopra per il marchio a cui si applica la tua richiesta. Ti preghiamo di scrivere DPO nel campo oggetto.

### **Diritto a presentare reclamo presso un'autorità di vigilanza**

Per qualsiasi reclamo relativo al modo in cui il Gruppo H&M tratta e protegge i tuoi dati personali e la tua privacy, hai il diritto, in qualsiasi momento, di contattare l'Autorità Svedese per la Protezione della Privacy (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) o qualsiasi altra autorità di sorveglianza competente nel tuo Paese di residenza.

**Aggiornamenti alla nostra Informativa sulla privacy**

Potrebbe essere necessario aggiornare la nostra Informativa sulla privacy. L'ultima versione della nostra Informativa sulla privacy è sempre disponibile sul nostro sito web.

**Dicembre 2022**

Nuovo design e modello del documento Informativa sulla Privacy.