

# 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 la società affiliata a H&M Hennes & Mauritz AB e ai suoi marchi; **H&M, COS, Giorni feriali, Monki, H&M HOME, & Altre storie e MERCATO.**

## 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 **H&M Hennes & Mauritz AG**, Löwenstrasse 25, 8001 Zurigo, Svizzera. Per ogni specifica finalità di trattamento, ti informeremo in merito a 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?

Raccoglieremo, tratteremo, utilizzeremo o archiveremo i tuoi dati personali solo per motivi legittimi. I tuoi dati personali possono essere trattati per i seguenti motivi:

- **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 in merito a quale dei suddetti motivi 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 consentire l'effettuazione dell'ordine, fornire il servizio richiesto e gestire le transazioni di pagamento.</p> <p>Per essere in grado di gestire consegne, reclami, questioni di garanzia, resi e rimborsi in modo sicuro ed efficace.</p> <p>Per contattarti, qualora fosse necessario, per informarti sullo stato degli ordini e fornirti altri aggiornamenti essenziali.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto (ad es. numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna)</li><li>• ID cliente e dati delle transazioni</li><li>• Dati di pagamento</li></ul>
<p><b>Ulteriori informazioni.</b> Collaboriamo con <b>Klarna Bank AB</b> per fornirti l'opzione di pagamento "Compra ora paga dopo" in alcuni mercati. Klarna Bank AB è un fornitore di servizi di pagamento indipendente che agisce come prestatore e fa le proprie verifiche di solvibilità. Ciò significa che se scegli di utilizzare i metodi di pagamento a credito di Klarna, le informazioni relative al pagamento e i dati di contatto o relativi alla cronologia degli acquisti potrebbero essere condivisi con Klarna.</p>	
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Motivo:</b> nel fornirti prodotti e servizi, tratteremo solo i dati personali che sono necessari per l'adempimento del <b>contratto</b> stipulato con te e per l'adempimento di qualsiasi obbligo derivante da tale contratto, sia che si tratti di ordini di acquisto, di pagamento, reso o utilizzo di altri servizi forniti da noi o da terzi. Per qualsiasi altra finalità qui indicata, trattiamo i tuoi dati personali sulla base del nostro <b>legittimo interesse</b> in quanto azienda.</p>	
<p><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.</p>	

### Acquisti in negozio

Finalità del trattamento	Tipologia di dati personali
<p>Per essere in grado di gestire i servizi da te richiesti in negozio, come il pagamento alla cassa veloce, l'emissione della prova d'acquisto, il noleggio di capi di abbigliamento e la gestione delle transazioni di pagamento.</p> <p>Per essere in grado di gestire consegne, reclami, questioni di garanzia, resi e rimborsi in modo sicuro ed efficace.</p> <p>Per consentire la digitalizzazione della tua esperienza in negozio tramite le nostre app mobili o self-service in negozio.</p> <p>Per informarti sullo stato del servizio in negozio e fornirti altri aggiornamenti essenziali.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto (ad es. numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna)</li><li>• Dati delle transazioni</li><li>• Dati di pagamento</li><li>• I dati sulla posizione possono essere trattati all'interno delle app mobili se attivi il servizio basato sulla posizione, ad esempio la cassa veloce in negozio</li></ul>
<p><b>Soggetto responsabile (titolare del trattamento):</b> H&amp;M Hennes &amp; Mauritz AG oppure H&amp;M Hennes &amp; Mauritz GBC AB se utilizzi le nostre app per l'acquisto in negozio.</p>	
<p><b>Motivo:</b> nel fornirti prodotti e servizi, tratteremo solo i tuoi dati personali che sono necessari per l'adempimento del <b>contratto</b> stipulato con te e per l'adempimento di qualsiasi obbligo derivante da tale contratto, sia che si tratti di ordini di acquisto, di pagamento, reso o utilizzo di altri servizi forniti da noi o da terzi. Per qualsiasi altra finalità qui indicata, trattiamo i tuoi dati personali sulla base del nostro <b>legittimo interesse</b> in quanto azienda. Se acconsenti alla raccolta dei dati relativi alla posizione da parte della nostra app mobile, trattiamo i tuoi dati sulla base dell'autorizzazione che hai fornito dal tuo dispositivo mobile.</p>	

**Tempo di conservazione:** 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 fornirti contenuti online personalizzati, incluso l'invio di pubblicità.</p> <p>Per garantire che le nostre comunicazioni di marketing diretto siano efficaci e in linea con le tue preferenze.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto (ad es. numero di telefono, indirizzo e-mail, indirizzo di consegna)</li><li>• ID cliente e cronologia degli ordini</li><li>• Indirizzo IP</li><li>• Dati comportamentali e contestuali</li><li>• Metriche sul coinvolgimento dei destinatari delle e-mail di marketing, inclusi dati come l'orario di apertura e lettura dell'e-mail.</li></ul>

**Ulteriori informazioni.** 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.

Potenziamo la tua esperienza online offrendoti marketing basato sul tuo coinvolgimento e sull'analisi del tuo comportamento sui nostri siti web, come ad esempio l'analisi della cronologia degli acquisti e di navigazione.

**Partner pubblicitari.** Per essere più efficienti nelle nostre comunicazioni di marketing, collaboriamo con diversi social media, motori di ricerca e fornitori di network pubblicitari ("Partner pubblicitari").

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.

Collaboriamo anche con partner di affiliate marketing (influencer), come Rakuten, per indirizzare il traffico verso i nostri siti web.

*Come funziona:* 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.

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.

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 hai creato un account Member, quando ti sei iscritto alla newsletter o quando hai effettuato un acquisto da noi. 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.

**Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):** H & M Hennes & Mauritz GBC AB

**Motivo:** nell'inviarti materiale di marketing diretto, ci basiamo sul tuo **consenso** a ricevere newsletter e messaggi di testo personalizzati. Utilizziamo i pixel nelle newsletter per ricavarne le metriche di coinvolgimento dei destinatari e trattiamo questi dati sulla base del tuo **consenso** a ricevere comunicazione di marketing diretto. Inoltre, l'uso di cookie o tecnologie di tracciamento simili installate sul tuo browser/dispositivo si basa sul **consenso** che hai dato tramite il banner dei cookie. Possiamo utilizzare i tuoi dati personali per migliorare le campagne di marketing mirate attraverso i nostri partner pubblicitari basandoci sul nostro **legittimo interesse in quanto azienda** a svolgere queste attività.

**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

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per fornirti i servizi, i vantaggi e le esperienze personalizzate inclusi nei nostri programmi di iscrizione.</p> <p>Per informarti sui premi e sui vantaggi dell'iscrizione, tra cui offerte, promozioni e consigli, servizi ed eventi organizzati da noi o dalle nostre aziende partner.</p> <p>Per mantenere aggiornato il tuo profilo Member, garantendoti un accesso sicuro e il salvataggio dei tuoi dati, inclusi la cronologia degli ordini e lo stato dell'iscrizione.</p> <p>Per comunicarti aggiornamenti e modifiche importanti sul tuo stato di Member o sui termini di iscrizione.</p> <p>Per rilevare e gestire eventuali non conformità ai Termini e condizioni dell'iscrizione o comportamenti fraudolenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto quali nome, indirizzo, indirizzo e-mail e numero di telefono</li><li>• Data di nascita</li><li>• Preferenza di genere</li><li>• ID cliente</li><li>• Indirizzo IP</li><li>• Cronologia degli ordini, inclusa la ricevuta digitale per le transazioni in negozio</li><li>• Preferenze dell'utente, impostazioni, registro delle attività dei Member e altri dati di configurazione</li><li>• Dati comportamentali e contestuali</li></ul>
<p><b>Ulteriori informazioni.</b> I vari marchi del Gruppo H&amp;M offrono programmi di iscrizione e fidelizzazione per premiare i clienti fedeli e/o migliorare l'esperienza di acquisto dei Member. I dati personali vengono raccolti solo per permetterti di svolgere online attività come gli acquisti e l'impostazione delle preferenze. Riceverai punti/premi extra e avrai accesso a una migliore esperienza online. I dettagli dell'iscrizione sono presenti nei <b>Termini e condizioni</b> sul sito web ufficiale di ciascun marchio.</p> <p>L'iscrizione è volontaria e può essere interrotta in qualsiasi momento andando sul <a href="#">Portale per la privacy</a>. Se scegli di farlo, la tua iscrizione cesserà di esistere e tutti i vantaggi o i premi collegati all'iscrizione andranno persi. Inoltre, i tuoi dati personali collegati all'iscrizione saranno cancellati.</p>	
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB</p>	
<p><b>Motivo:</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>	

**Tempo di conservazione:** conserviamo e continuiamo a trattare i tuoi dati personali per tutto il tempo necessario all'adempimento del contratto di iscrizione. Conserveremo i tuoi dati personali per un periodo di tempo più lungo in presenza di requisiti legali o di una controversia in corso.

## 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, per offrirti un'esperienza dell'account personalizzata e altri servizi.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informazioni di contatto quali nome, indirizzo e-mail e numero di telefono</li><li>• ID cliente</li><li>• Data di nascita</li><li>• Cronologia degli acquisti, inclusa la ricevuta digitale per le transazioni in negozio</li><li>• Dati comportamentali e contestuali</li></ul>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Motivo:</b> il trattamento dei dati personali presenti nel tuo account si basa sul <b>consenso</b> che hai dato durante la creazione dello stesso. Il trattamento dei tuoi dati personali per fornirti un'esperienza account personalizzata e altri servizi, ad esempio suggerimenti sul prodotto, si basa sul nostro <b>legittimo interesse</b> in quanto azienda.	
<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.	

## 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>• ID cliente e registro delle interazioni</li><li>• Contenuti generati da te, 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>
<b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<b>Motivo:</b> il trattamento dei tuoi dati personali per fornirti il miglior Servizio clienti possibile si basa sul nostro <b>legittimo interesse</b> in quanto azienda. Prima di registrare qualsiasi conversazione con te, chiederemo sempre il tuo <b>consenso</b> .	

**Tempo di conservazione:** 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.

## 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 AG o H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB a seconda dell'entità giuridica che esegue il trattamento dei dati personali nell'ambito del concorso o dell'evento.</p>	
<p><b>Motivo:</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 commerciale e analisi

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> <p>Per essere in grado di raccogliere statistiche, usando tecniche di anonimizzazione e trasformando i dati personali in dati anonimizzati (non personali), dai dispositivi intelligenti e ottenere informazioni migliori su come gestire i nostri negozi,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirizzo e-mail/numero di telefono</li> <li>• Indirizzo di consegna</li> <li>• ID cliente</li> <li>• Genere</li> <li>• Numero d'ordine e cronologia ordini</li> <li>• Dati delle transazioni, come informazioni sul prodotto, importo dell'ordine, tipo di pagamento e preferenze</li> <li>• Dati comportamentali e contestuali</li> <li>• Indirizzi MAC</li> <li>• Altri dati generati dal sistema derivanti dalle tue attività e dal tuo coinvolgimento</li> </ul>

<p>ad esempio sull'ottimizzazione dell'assortimento, l'occupazione dello spazio e l'utilizzo del personale.</p> <p>Per essere in grado di eseguire analisi e segmentazione per offrire all'utente un'esperienza di acquisto personalizzata.</p> <p>Per poter condividere i dati personali con i nostri partner pubblicitari al fine di ottimizzare il targeting degli annunci.</p>	<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 AG o H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB a seconda dell'entità giuridica che esegue il trattamento dei dati personali.</p>	
<p><b>Motivo:</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
<p>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, salute e sicurezza, sanzioni e tutela dei consumatori.</p>	<p>La tipologia di dati personali che trattiamo è determinata dalla legge applicabile.</p>
<p><b>Soggetto responsabile (Titolare del trattamento):</b> H &amp; M Hennes &amp; Mauritz AG o H &amp; M Hennes &amp; Mauritz GBC AB a seconda dell'entità giuridica che esegue il trattamento dei dati personali nell'ambito della legislazione.</p>	
<p><b>Motivo:</b> il trattamento dei tuoi dati personali è necessario affinché H&amp;M possa adempiere ai propri <b>obblighi legali</b> nel paese in cui opera.</p>	
<p><b>Tempo di conservazione:</b> il tempo di conservazione dei dati varia a seconda dello scopo, del contesto e dei requisiti legali locali specifici.</p>	

## Sicurezza

Finalità	Tipologia di dati personali
<p>Per garantire la sicurezza online di clienti, utenti, visitatori, risorse e attività e la loro protezione da attacchi informatici, frodi, uso improprio e altre attività illecite.</p> <p>Per salvaguardare la sicurezza delle persone, delle strutture e attrezzature e proteggere dati e informazioni da sinistri, incidenti e attacchi dolosi/criminali. A tal fine utilizziamo <b>telecamere di sorveglianza</b> all'interno dei nostri negozi, uffici e magazzini.</p> <p>Valutare, indagare su, documentare e segnalare singoli sinistri/incidenti.</p> <p>Generare analisi e report sulla sicurezza a livello di dati aggregati.</p> <p>Per agire in caso di reclami o vertenze giuridiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ID cliente</li> <li>• Cronologia ordini</li> <li>• Dati di pagamento</li> <li>• Comportamento d'acquisto</li> <li>• Riprese delle telecamere di sorveglianza</li> <li>• Registri di incidenti e sinistri</li> </ul> <p>Tali registri possono contenere dati quali le lesioni subite, l'identità e le informazioni di contatto del ricorrente e altri dettagli sull'incidente, inclusa l'eventuale attività illecita.</p>

<b>Soggetto responsabile (titolare del trattamento):</b> H&M Hennes & Mauritz GBC AB per la sicurezza informatica e la prevenzione della fuga di dati. H&M Hennes & Mauritz AG per la sicurezza fisica.
<b>Motivo:</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 finalità. Conserveremo le immagini delle nostre telecamere di sorveglianza per un massimo di 30 giorni. Tuttavia potremmo essere tenuti a conservare e/o trattare i dati per un periodo più lungo.

### Wi-Fi in negozio (ove applicabile)

Finalità	Tipologia di dati personali
Per essere in grado di fornirti una soluzione Wi-Fi nei nostri negozi.	<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>Motivo:</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> ).	
<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.	

## Dove e con chi condividiamo i tuoi dati personali?

I tuoi dati personali sono disponibili e accessibili solo a coloro che ne hanno bisogno per soddisfare la finalità di trattamento prevista. Potremmo condividere i tuoi dati personali all'interno del Gruppo H&M, con subappaltatori, partner e altre terze parti ogni volta che sia necessario per adempiere alla finalità di trattamento prevista.

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.

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. Qualsiasi trasferimento transfrontaliero dei tuoi dati personali avverrà solo se consentito ed effettuato in conformità con le leggi applicabili e senza minacciare 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 [Clauseole 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 le categorie di destinatari e i paesi a cui trasmettiamo o rendiamo altrimenti disponibili i dati personali perché vengano elaborati.

Finalità del trattamento	Categoria dei destinatari	Paese di trattamento
Infrastruttura IT per la fornitura di servizi e prodotti	Fornitori di servizi e tecnologie informatiche	UE, IN

Evasione e spedizione dell'ordine	Logistica di terze parti e corriere	UE, servizi di corriere locali/regionali
Gestione dell'acquisto, del riscatto e della distribuzione delle carte regalo	Gestione delle carte regalo	UK
Elaborazione dei pagamenti relativi ai nostri servizi, inclusi i rimborsi	Fornitore di servizi di pagamento	UE, fornitori di servizi locali/regionali
Attività di marketing all'interno del Gruppo H&M, inclusa la distribuzione di materiale di marketing diretto	Servizi di marketing automation	UE, USA
Attività di marketing mirata destinata a un pubblico specifico; attività con influencer esterni per promuovere prodotti e servizi.	Servizi di affiliate marketing e marketing mirato	UE, USA
Strumenti che utilizziamo nei centri per il Servizio clienti e nella distribuzione dei sondaggi	Soluzioni per il customer engagement	UE
Centri di contatto di terze parti	Centri di assistenza clienti	UE, Filippine (solo Regno Unito)
Attivazione e gestione di concorsi ed eventi a cui partecipano i clienti	Agenzie di pubbliche relazioni/marketing	UE, USA
Compliance normativa	Tribunali, forze dell'ordine, enti governativi, autorità di regolamentazione, auditor	UE, parti locali/regionali
Analisi aziendale	Sistemi e consulenza IT	UE, USA, Singapore
Sicurezza informatica, protezione dei beni e prevenzione delle perdite	Fornitori di servizi di sicurezza	UE
Protezione delle persone, risorse e informazioni all'interno o nei pressi delle nostre sedi; prevenzione di crimini e attacchi	Fornitori di telecamere di sicurezza, assicuratori e altri fornitori di servizi di sicurezza fisica	UE, fornitori di servizi locali/regionali
Servizio Wi-Fi in negozio	Fornitore di telecomunicazioni	UE

## Quali sono i tuoi diritti inerenti alla privacy?

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 richiedere la cancellazione dei dati personali da noi trattati in qualsiasi momento. I tuoi dati personali possono continuare a essere trattati in determinate circostanze, cancelleremo completamente i tuoi

dati personali una volta che non saranno più necessari per la finalità per la quale li abbiamo originariamente raccolti o trattati, o quando non saremo più legalmente obbligati a trattarli.

#### ***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 opperti 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.

Puoi revocare il tuo consenso nei seguenti modi:

- cliccando sul pulsante "annulla l'iscrizione" nelle e-mail di marketing e/o seguendo le istruzioni fornite in altri canali di comunicazione
- modificando le impostazioni dell'iscrizione nella pagina "Il mio account" o nel "[Portale per la privacy](#)".
- contattando il Servizio clienti

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

Hai il diritto di opperti 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 prevalgono sui tuoi interessi e diritti o siano dovuti a procedimenti legali.

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

Puoi utilizzare il nostro [Portale per la privacy](#) per visualizzare tutte le interazioni online che intrattieni con il Gruppo H&M collegate al tuo indirizzo email ed esercitare i tuoi diritti inerenti alla privacy.

In alternativa, puoi inviarcì una richiesta via e-mail in qualsiasi momento:

H&M	<a href="mailto:dataprotection.ch@hm.com">dataprotection.ch@hm.com</a>
COS	<a href="mailto:serviceclient.ch@cos.com">serviceclient.ch@cos.com</a> , <a href="mailto:kundenservice.ch@cos.com">kundenservice.ch@cos.com</a> , <a href="mailto:servizioclienti.ch@cos.com">servizioclienti.ch@cos.com</a>
ARKET	<a href="mailto:Serviceclient.ch@arket.com">Serviceclient.ch@arket.com</a> , <a href="mailto:kundenservice.ch@arket.com">kundenservice.ch@arket.com</a> , <a href="mailto:servizioclienti.ch@arket.com">servizioclienti.ch@arket.com</a>
& Other Stories	<a href="mailto:serviceclient.ch@stories.com">serviceclient.ch@stories.com</a> , <a href="mailto:kundenservice.ch@stories.com">kundenservice.ch@stories.com</a> , <a href="mailto:servizioclienti.ch@stories.com">servizioclienti.ch@stories.com</a>
Weekday	<a href="mailto:customerservice.eu@weekday.com">customerservice.eu@weekday.com</a> , <a href="mailto:kundenservice.ch@weekday.com">kundenservice.ch@weekday.com</a>

#### **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.

#### **Ottobre 2024**

Aggiornamento generale della presente Informativa sulla privacy per renderla più comprensibile.

Riformulazione delle finalità del trattamento dati in *tutti i capitoli*.

Aggiunta di ulteriori informazioni per spiegare il trattamento dei dati da parte di Klarna Bank AB nella sezione *Acquisti online*.

Aggiunta di H&M Hennes & Mauritz GBC AB come titolare del trattamento e del paragrafo sulla fornitura di app mobili nella sezione *Acquisti in negozio*.

Aggiunto chiarimento sull'uso dei pixel di tracciamento nelle e-mail nella sezione *Marketing*.

Aggiunta di ulteriori informazioni per spiegare il *Programma di iscrizione*.

Chiarimento dei tipi di dati personali utilizzati per finalità di *Sviluppo commerciale e analisi*.

Riformulazione della descrizione della finalità nel capitolo *Sicurezza* per distinguere la sicurezza informatica da quella fisica.

Aggiunta della dicitura "legislazione in materia di salute e sicurezza" nella sezione *Compliance normativa*.

Riformulazione delle voci contenute nella tabella nella colonna *destinatari del trasferimento dati* per chiarirne il senso.

Rimozione dei criteri dalla sezione *Diritto di cancellazione*.