

PRIVACYVERKLARING H&M GROUP

Deze privacyverklaring is van toepassing op klanten van de H&M Group, waaronder huidige, voormalige, potentiële klanten, gebruikers en ontvangers van producten of diensten die door ons worden aangeboden, bezoekers van onze officiële websites of winkels of leden van onze getrouwheidsprogramma's of community's.

De H&M Group is de gelieerde onderneming van H & M Hennes & Mauritz AB en haar merknamen: **H&M, COS, Weekday, Monki, H&M HOME, & Other Stories** en **ARKET**.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle soorten informatie die direct of indirect aan u kan worden toegeschreven. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, betalingsgegevens en inkooporder. Gebruiksgeschiedenis, IP-adres, member-ID zijn ook voorbeelden van persoonlijke gegevens, dus dit kunnen andere soorten informatie zijn die u verstrekt wanneer u contact opneemt met onze klantenservice.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

De H&M Group bestaat uit verschillende merken en rechtspersonen. Welk bedrijf verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens is daarom afhankelijk van het doel waarvoor deze worden verzameld.

Het Zweedse bedrijf **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Zweden, is verantwoordelijk voor de meerderheid van de verwerking van persoonsgegevens die in deze privacyverklaring wordt beschreven. Voor sommige verwerkingsdoeleinden is echter **H & M Hennes & Mauritz N.V.**, Prinsenstraat 8, 1000, Brussel het verantwoordelijke bedrijf. Voor elk specifiek verwerkingsdoel wordt u geïnformeerd welke entiteit verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

De hierboven genoemde bedrijven van de H&M Group (verwerkingsverantoordelijke(n)) worden in deze hele Privacyverklaring individueel of gezamenlijk aangeduid als "wij" of "ons".

Wanneer mogen wij uw persoonsgegevens verwerken?

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

- **Toestemming:** Wanneer u ons uw toestemming geeft, zullen wij uw persoonsgegevens verwerken voor het specifieke doel waarmee u heeft ingestemd. Deze basis wordt bijvoorbeeld gebruikt wanneer u ons vraagt u een van onze nieuwsbrieven te sturen met aanbiedingen en stijlupdates.
- **Contract:** Wanneer we producten en diensten voor u beschikbaar stellen, verwerken we uw persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een contract (zoals een koopovereenkomst) met u en om te voldoen aan alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract.
- **Gerechtigd belang:** We kunnen uw persoonsgegevens verwerken wanneer dat nodig is voor onze legitieme belangen en wanneer deze belangen niet zwaarder wegen dan uw eigen rechten en belangen. Dit omvat verwerking voor doeleinden zoals klantenservice, het verbeteren of ontwikkelen van onze producten en diensten, en beveiligingsdoeleinden, waaronder fraudepreventie.
- **Wettelijke verplichting:** Wanneer de verwerking van uw persoonsgegevens noodzakelijk is om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen in het land waar we actief zijn.

Voor elk specifiek doel van de verwerking van persoonsgegevens zullen wij u informeren welke van de bovenstaande rechtvaardigingen van toepassing is.

Hoe verwerken we uw persoonsgegevens en waarom?

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

Online shoppen

Doel voor verwerking	Type persoonsgegevens
<p>Om uw bestellingen of serviceaanvragen mogelijk te maken en betalingstransacties te beheren.</p> <p>Om uw leveringen, claims, garantie, retourneringen en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te kunnen beheren.</p> <p>Om contact met u op te nemen wanneer dat nodig is en u te informeren over de status van uw bestelling en andere belangrijke updates.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveringsadres)• Klant-ID en transactiegegevens• Betalingsgegevens
<p>Meer informatie. We werken samen met Klarna Bank AB om u in sommige markten de optie 'Betalen binnen 30 dagen' te bieden. Klarna Bank AB is een onafhankelijke betalingsdienstaanbieder die optreedt als kredietverstrekker en eigen kredietcontroles uitvoert. Dit betekent dat als u ervoor kiest om de kredietbetaalmethode(s) van Klarna te gebruiken, gegevens zoals betalingsgerelateerde informatie, contactgegevens en gegevens met betrekking tot uw aankoopgeschiedenis met Klarna gedeeld kunnen worden.</p>	
<p>Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Rechtvaardiging: Bij het leveren van producten en diensten verwerken wij uw persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst met u. Dit omvat het nakomen van alle verplichtingen die voortvloeien uit die overeenkomst, of het nu gaat om een bestelling, betaling, retour of het gebruik van andere diensten die door ons of door derden worden geleverd. Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt verwezen, is de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang als bedrijf.</p>	
<p>Bewaartermijn: We bewaren en verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om aan onze contractuele en consumentenverplichtingen te voldoen.</p>	

Shoppen in de winkel

Doel voor verwerking	Type persoonsgegevens
<p>Om de door u gevraagde diensten in de winkel te verwerken, zoals zelfscankassa's, het uitgeven van kassabonnen, het huren van kleding en het afhandelen van betalingstransacties.</p> <p>Om uw leveringen, claims, garantie, retourneringen en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te kunnen beheren.</p> <p>Om een digitale winkelervaring mogelijk te maken via onze mobiele of zelfbedieningsapps in de winkel.</p> <p>Om u te informeren over de status van de winkeldiensten en andere belangrijke updates.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveringsadres)• Transactiegegevens• Betalingsgegevens• Locatiegegevens kunnen worden verwerkt in mobiele apps als u locatiegebaseerde diensten inschakelt, zoals zelf afrekenen in de winkel
<p>Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz N.V.. H & M Hennes & Mauritz GBC AB als u onze winkelapp(s) gebruikt.</p>	

Rechtvaardiging: Bij het leveren van producten en diensten verwerken wij uw persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een **overeenkomst** met u. Dit omvat het nakomen van alle verplichtingen die voortvloeien uit die overeenkomst, of het nu gaat om een bestelling, betaling, retour of het gebruik van andere diensten die door ons of door derden worden geleverd. Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt verwezen, is de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd op ons **gerechtvaardigd belang** als bedrijf. Als u toestaat dat locatiegegevens worden verzameld door onze mobiele app, gaan wij uit van de toestemming die u op uw mobiele apparaat heeft gegeven.

Bewaartermijn: we bewaren en verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om onze contractuele en consumentenverplichtingen na te komen.

Marketing en Promoties

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om marketingmateriaal, zoals nieuwsbrieven (inclusief stijl- en winkeltips, pushmeldingen en marketingenquêtes) via meerdere communicatiekanalen te kunnen aanmaken en verdelen.</p> <p>Om u op maat gemaakte online content te bieden, waaronder advertenties.</p> <p>Om ervoor te zorgen dat onze directe marketingcommunicatie naar u effectief is en overeenstemt met uw voorkeuren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveringsadres) • Klant-ID en bestelgeschiedenis • IP-adres • Gedrags- en contextuele gegevens • Engagement metrics van ontvangers van marketing-e-mails, waaronder de status 'gelezen' van e-mails en tijdstempels

Nadere info. Marketing en promoties worden op basis van uw voorkeuren verzonden en getoond via e-mail, sms en post en worden weergegeven in uw mobiele app, sociale mediakanalen of webbrowswer.

We verbeteren ook uw online ervaring door u gepersonaliseerde marketing aan te bieden op basis van uw interacties met ons en analyses van uw klantgedrag op onze websites, zoals uw aankoop- en browsegeschiedenis.

Adverterentiepartners. Om efficiënter te zijn in onze marketing werken we samen met verschillende aanbieders van sociale media, zoekmachines en advertentienetwerken ("Advertentiepartners").

We werken samen met advertentiepartners zoals Facebook, Instagram, Snapchat, Pinterest, TikTok en YouTube voor advertenties op sociale netwerken, en met Google voor online advertentienetwerken zoals Google Ads en Google Marketing Platform.

We werken ook samen met partners voor affiliate marketing (influencer), zoals Rakuten, om verkeer naar onze websites te leiden.

Hoe dit werkt: Advertentiepartners gebruiken gegevens die door ons zijn verstrekt en die zijn verzameld via cookies en andere trackingtechnologieën om uw voorkeuren en interesses te voorspellen en hiermee rekening te houden bij het creëren van uw gepersonaliseerde advertentie. Dit is een standaardpraktijk in de sector die algemeen bekend staat als "retargeting". Retargeting stelt ons in staat om relevante reclamecampagnes voor u te creëren en de efficiëntie en het bereik van het advertentiemateriaal te meten. Het helpt ons ook om de prestaties en efficiëntie van de campagnes van advertentiepartners te meten.

Advertentiepartners gebruiken cookies en vergelijkbare technologieën om uw gebruik van onze websites en diensten op te volgen aan de hand van de gegevens die zijn opgeslagen op uw toestel of in apps.

Onze advertentiepartners stellen ons in staat om de juiste doelgroep te identificeren en aan te spreken, om gepersonaliseerde marketingcontent te creëren en die te distribueren via onze platformen en diensten. Om de content te kunnen kiezen die bij uw interesses past, kunnen we informatie gebruiken die we van u hebben verkregen als lid, accounthouder, nieuwsbriefabonnee of als u een aankoop bij ons heeft gedaan. We kunnen deze informatie en een klant-ID, bijvoorbeeld een versleuteld e-mailadres of toestel-ID, delen met onze advertentiepartners. Het doel is om u relevante advertenties te tonen op websites en in apps van

derden. Om dit te kunnen doen, worden uw gegevens vergeleken met de database van de advertentiepartner. Als er een match wordt gevonden, ziet u relevante promotionele content in uw feed of zoekmachine. Als er geen match wordt gevonden, worden uw gegevens veilig verwijderd. Uw persoonlijke gegevens worden op een veilige manier verwerkt met behulp van een techniek die hashing wordt genoemd. Hashing zorgt ervoor dat uw gegevens zo worden versleuteld dat ze onleesbaar worden voor iedereen, behalve de ontvanger. Alleen die ontvanger kan de gegevens lezen, voor het expliciet bepaalde doel. Elke advertentiepartner is verantwoordelijk voor zijn deel van de verwerking als beheerder, inclusief (indien van toepassing) overdracht van persoonlijke gegevens naar landen buiten de EER.

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

Rechtvaardiging: Wanneer we u direct marketingmateriaal sturen, baseren we ons op uw **toestemming** om gepersonaliseerde nieuwsbrieven en sms-berichten te sturen. We gebruiken pixels in nieuwsbrieven om engagement van ontvangers te meten, waarbij we ons baseren op uw **toestemming** om direct marketing te ontvangen. Daarnaast is het gebruik van cookies en vergelijkbare trackingtechnologieën in uw browser en/of op uw apparaat gebaseerd op uw **toestemming** die is verkregen via een cookiebanner. We kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om betere gerichte marketingcampagnes te bieden via onze reclamepartners, waarbij we ons baseren op ons **gerechtvaardigd belang als bedrijf** om deze activiteiten uit te voeren.

Bewaartermijn: We verwerken uw gegevens niet langer dan nodig is om u marketing en promoties aan te bieden. We stoppen met het verwerken van uw gegevens voor marketingdoeleinden zodra u uw klantaccount of membership hebt afgesloten en/of verdere marketingcommunicatie van ons actief weigert.

Lidmaatschapsprogramma

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om u de diensten, voordelen en op maat gemaakte ervaringen te bieden die zijn inbegrepen in onze lidmaatschapsprogramma's.</p> <p>Om u op de hoogte te stellen van de beloningen en voordelen van uw lidmaatschap, zoals aanbiedingen, promoties en aanbevelingen, diensten, evenementen en nog veel meer die door ons of onze partnerbedrijven worden georganiseerd.</p> <p>Om uw lidmaatschapsprofiel te onderhouden, van veilig inloggen tot het actueel houden van uw gegevens, inclusief bestelgeschiedenis en lidmaatschapsstatus.</p> <p>Om met u te communiceren over belangrijke updates en wijzigingen in uw lidmaatschapsstatus of de voorwaarden.</p> <p>Om niet-naleving van onze algemene voorwaarden voor lidmaatschap of frauduleus gedrag op te sporen en aan te pakken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer • Geboortedatum • Gendervoorkeur • Klant-ID • IP-adres • Bestelgeschiedenis, inclusief digitale kassabon voor transacties in de winkel • Gebruikersvoorkeuren, instellingen, logboekgegevens van lidmaatschapsactiviteiten en andere configuratiegegevens • Gedrags- en contextuele gegevens
<p>Meer informatie. De verschillende merken van H&M Group bieden lidmaatschaps-/loyaliteitsprogramma's aan om trouwe klanten te belonen en/of de winkelervaring van leden te verbeteren. Persoonsgegevens worden alleen verzameld om online activiteiten mogelijk te maken, zoals shoppen en het instellen van voorkeuren. U wordt beloond met loyaliteitspunten/vouchers en een verbeterde online ervaring. De verschillende details van het lidmaatschap worden verder beschreven in de Algemene voorwaarden op de officiële website van elk merk.</p> <p>Lidmaatschap is vrijwillig en kan op elk moment worden beëindigd in Mijn privacyportal. Als u ervoor kiest om dit te doen, wordt uw lidmaatschap beëindigd en gaan alle lidmaatschapsvoordelen en beloningen verloren. Bovendien worden uw persoonsgegevens die aan het lidmaatschap zijn gekoppeld verwijderd.</p>	
<p>Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	

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

De verwerking van uw persoonsgegevens om u per e-mail aanbiedingen, stijlupdates, bonusvouchers, verjaardagsaanbiedingen en speciale uitnodigingen voor solden en evenementen te sturen, is gebaseerd op uw **toestemming** om marketing van ons te ontvangen.

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

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

Mijn account (indien van toepassing)

Als een membership/getrouwbaarheidsprogramma niet beschikbaar is, bieden we u een persoonlijke account om u een naadloze winkelervaring te kunnen leveren.

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om uw account te kunnen aanmaken en beheren, zoals het identificeren en certificeren van u als gebruiker van de account.</p> <p>Om uw aankoopinformatie en -geschiedenis beschikbaar te kunnen stellen en u een gepersonaliseerde accountervaring en verleende diensten te bieden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contactgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer • Klant-ID • Geboortedatum • Aankoopgeschiedenis, inclusief digitale kassabon voor transacties in de winkel • Gedrags- en contextuele gegevens
Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
<p>Rechtvaardiging: De verwerking van uw persoonsgegevens voor uw account is gebaseerd op uw toestemming wanneer u uw account aanmaakt. De verwerking van uw persoonsgegevens om u verleende diensten en een gepersonaliseerde accountervaring te bieden, zoals productaanbevelingen, is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang als bedrijf.</p>	
<p>Bewaartermijn: We zullen uw persoonlijke gegevens niet langer gebruiken dan nodig is om de account voor u beschikbaar te maken. Persoonlijke gegevens die uitsluitend worden verzameld en gebruikt om u een account aan te bieden, worden na beëindiging verwijderd.</p>	

Klantenservice

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om uw vragen te kunnen beheren, klachten en garantiekwesties af te handelen en technische ondersteuning te kunnen bieden en de klantervaring te verbeteren.</p> <p>Om, indien nodig, via e-mail, telefoon, sociale media of andere middelen contact met u te kunnen opnemen naar aanleiding van uw vragen over bestellingen, leveringen of retourzendingen of om u uit te nodigen voor een klantenonderzoek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contactgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer • Klant-ID en interactielogboek • Door u gegenereerde inhoud, zoals e-mailberichten en chattranscripties <p>Om uw probleem op te lossen, hebben we mogelijk ook transactiegegevens nodig, zoals bestellings-, betalings- en leveringsgegevens.</p> <p>Ter ondersteuning van de opleiding en ontwikkeling van medewerkers kunnen wij</p>

	af en toe meeluisteren met uw gesprekken wanneer u contact met ons hebt.
Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Rechtvaardiging: de verwerking van uw persoonsgegevens om u de best mogelijke klantenservice te bieden, is gebaseerd op ons legitieme belang als bedrijf. Voordat we telefoongesprekken met u opnemen, zullen we altijd om uw toestemming vragen.	
Bewaartermijn: We bewaren uw gegevens zo lang als nodig is om u te kunnen helpen met uw probleem en om mogelijke juridische claims van u als klant te kunnen afhandelen. We kunnen uw gegevens blijven bewaren en gebruiken als we nog verplichtingen jegens u hebben of als we deze om een andere reden niet kunnen wissen.	

Wedstrijden en evenementen

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om wedstrijden en evenementen te kunnen beheren en opvolgen, zoals het bevestigen van deelname, het contacteren van winnaars, het afleveren en opvolgen van prijzen, om u te contacteren met relevante informatie over de wedstrijd en/of het evenement en om u toegang te verlenen tot de locatie waar het evenement wordt gehouden.</p> <p>Om onze evenementen te promoten, om onze diensten, marketing, klantrelaties en -ervaringen te verbeteren en om toekomstige evenementen en bezoekerservaringen beter te plannen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer • Informatie ingediend voor de wedstrijd • Foto/video <p>Soms filmen en fotograferen we tijdens onze evenementen. Deze content wordt gebruikt om onze diensten en toekomstige evenementen te promoten op onze website, sociale mediakanalen en in marketingmateriaal. We zullen de content ook gebruiken voor intern gebruik. U wordt op de hoogte gebracht als we van plan zijn om te fotograferen/filmen tijdens een evenement.</p>
Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz N.V. of H & M Hennes & Mauritz GBC AB afhankelijk van welke juridische entiteit de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de prijsvraag of het evenement uitvoert.	
Rechtvaardiging: De verwerking van uw persoonsgegevens om een wedstrijd of een evenement aan u ter beschikking te stellen, is gebaseerd op ons rechtmatig belang als bedrijf.	
Bewaartermijn: Wij bewaren uw persoonsgegevens zo lang als voor ons nodig is om de hierboven genoemde doeleinden te vervullen en om aan eventuele wettelijke verplichtingen te voldoen die daarmee samenhangen.	

Bedrijfsontwikkeling en analyses

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om onze producten, services, klantervaring, toeleveringsketen en winkellocaties te evalueren, ontwikkelen en verbeteren.</p> <p>Dit omvat analyses om onze diensten gebruiksvriendelijker te maken, zoals het aanpassen van de gebruikersinterface om de informatiestroom te vereenvoudigen of om functies te benadrukken die vaak door onze klanten worden gebruikt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • E-mailadres/telefoonnummer • Leveringsadres • Klant-ID • Geslacht • Bestelnummer en geschiedenis • Transactiegegevens, zoals productinformatie, bestelwaarde, betaalwijze en voorkeuren • Gedrags- en contextuele gegevens • MAC-adressen

<p>Om contact met u op te nemen om vragen en enquêtes te beantwoorden. In dat geval zullen de van u gebruikte en verkregen persoonsgegevens alleen worden verwerkt voor het specifieke doel dat daarin wordt beschreven.</p> <p>Om statistieken te kunnen verzamelen, door middel van anonimisering, persoonlijke gegevens om te zetten in geanonimiseerde (niet-persoonlijke gegevens) en zo betere inzichten te krijgen over de werking van onze winkels, zoals een geoptimaliseerd assortiment, de winkelindeling en de inzet van het personeel.</p> <p>Om analyses en segmentatie uit te kunnen voeren om u een gepersonaliseerde winkelervaring te bieden.</p> <p>Om persoonsgegevens te kunnen delen met onze advertentiepartners om de reclametargeting te optimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Andere door het systeem gegenereerde gegevens die zijn afgeleid van uw activiteiten bij ons <p>Alle gegevens die worden gebruikt voor ontwikkeling en verbetering zijn verzameld voor verschillende doeleinden. We kunnen bijvoorbeeld online transactiegegevens gebruiken om ons online bestelsysteem te ontwikkelen. Alle analyses worden uitgevoerd op een geaggregeerd dataniveau.</p>
<p>Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz N.V. of H & M Hennes & Mauritz GBC AB afhankelijk van welke juridische entiteit de verwerking van persoonlijke gegevens uitvoert.</p>	
<p>Rechtvaardiging: De verwerking van uw persoonsgegevens met het oog op de ontwikkeling en verbetering van onze diensten en producten, is gebaseerd op ons rechtmatig belang als bedrijf.</p>	
<p>Bewaartermijn: We verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om het doel te bereiken. Daarna worden de gegevens onmiddellijk gewist voor dit soort gebruik.</p>	

Naleving van wetten

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om te voldoen aan bepaalde wettelijke verplichtingen. Om te voldoen aan de lokale wetgeving zijn we verplicht om bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Dergelijke verplichtingen kunnen per land verschillen, zoals de fiscale, boekhoudkundige, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften, sancties en de consumentenwetgeving.</p>	<p>Welk type persoonsgegevens wij verwerken, wordt bepaald door de toepasselijke wetgeving.</p>
<p>Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz N.V. or H & M Hennes & Mauritz GBC AB afhankelijk van welke juridische entiteit de verwerking van persoonlijke gegevens in het kader van de wetgeving uitvoert.</p>	
<p>Rechtvaardiging: De verwerking van uw persoonsgegevens is noodzakelijk voor H&M om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen van het land waar we actief zijn.</p>	
<p>Bewaartermijn: De bewaartermijn van gegevens is afhankelijk van het doel, de context en specifieke lokale wettelijke vereisten.</p>	

Veiligheid en beveiliging

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om de online veiligheid te garanderen voor onze klanten, gebruikers, bezoekers, activa en tegen cyberaanvallen, fraude, misbruik en andere schadelijke activiteiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Klant-ID • Bestelhistoriek • Betalingsgegevens • Winkelgedrag • Bewakingsbeelden camera

<p>Om de offline veiligheid te waarborgen, beschermen we personen, faciliteiten en apparatuur en alle informatie die daarin is opgenomen tegen incidenten, ongevallen en kwaadwillige en/of criminele aanvallen. Hiervoor maken wij gebruik van cameratoezicht binnen onze winkels, kantoren en magazijnen.</p> <p>Om individuele incidenten en ongevallen te beoordelen, onderzoeken, documenteren en rapporteren.</p> <p>Om beveiligingsanalyses en rapporten op geaggregeerd niveau te genereren.</p> <p>Om rechtsvorderingen of geschillen in te stellen, uit te oefenen en/of te verdedigen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Logboeken van incidenten en ongevallen <p>Dergelijke logboeken kunnen gegevens bevatten zoals opgelopen letsel, de identiteit en contactgegevens van de eiser en andere details over het incident, waaronder (vermoedelijke) criminele activiteiten</p>
<p>Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H&M Hennes & Mauritz GBC AB voor online cyberbeveiliging en verliespreventie. H&M Hennes & Mauritz N.V. voor fysieke beveiligingsactiviteiten.</p>	
<p>Rechtvaardiging: Tenzij er sprake is van een specifieke wettelijke verplichting, is de verwerking van uw persoonsgegevens voor veiligheidsdoeleinden gebaseerd op onze gerechtvaardigde belangen.</p>	
<p>Bewaartermijn: Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor elk doel. Beelden van onze bewakingscamera's worden maximaal 30 dagen bewaard. Het kan echter zijn dat wij gegevens voor een langere periode moeten bewaren en/of verwerken als wij dit redelijk achten of ertoe verplicht zijn.</p>	

Wifi in de winkel (indien van toepassing)

Doel	Type persoonsgegevens
<p>Om u een wifi-oplossing te kunnen bieden in onze winkels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MAC-adres (Media Access Control Address), een unieke identificatie die aan uw toestel is toegewezen voor gebruik als netwerkadres bij gebruik van de wifi-service.
<p>Verantwoordelijke entiteit (verwerkingsverantwoordelijke): H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>Rechtvaardiging: Wanneer u verbinding maakt met onze gratis wifidienst, geeft u ons toestemming om uw persoonsgegevens te verzamelen en te gebruiken die nodig zijn om de gevraagde wifidienst te leveren (uitvoering van een contract).</p>	
<p>Bewaartermijn: Wij bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is om de wifi-service te leveren in overeenstemming met de overeengekomen algemene voorwaarden en om ervoor te zorgen dat u deze naleeft.</p>	

Waar en met wie delen we uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens zijn alleen beschikbaar en toegankelijk voor diegenen die de gegevens nodig hebben om het beoogde verwerkingsdoel te bereiken. We kunnen uw persoonsgegevens binnen de H&M Group delen met onderaannemers, partners en andere derden als dat nodig is om te voldoen aan het beoogde verwerkingsdoel.

Wij behouden ons het recht voor alle persoonsgegevens die wij over u hebben door te geven in het geval van een fusie met of een overname door een derde, een andere zakelijke transactie zoals een reorganisatie, of indien een dergelijke transactie wordt voorgesteld.

De persoonsgegevens die we van u verzamelen, worden verwerkt in een land van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte ("EU/EER"), maar kunnen ook, indien nodig, worden overgedragen aan en

verwerkt in een land buiten de EU/EER. Dergelijke grensoverschrijdende overdrachten van uw persoonsgegevens zullen alleen plaatsvinden indien toegestaan en uitgevoerd worden in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en zonder uw wettelijke rechten te ondermijnen.

Van tijd tot tijd kunnen we persoonsgegevens overdragen van de EU/EER naar een derde land dat niet door de Europese Commissie is goedgekeurd als een veilig land voor een dergelijke overdracht. Indien van toepassing zullen we de [standaardcontractbepalingen](#) van de Europese Commissie gebruiken, bijvoorbeeld een reeks contractuele voorwaarden die zowel de afzender als de ontvanger van de persoonsgegevens ondertekenen en ervoor zorgen dat de rechten en vrijheden van het individu in aanmerking worden genomen. Waar nodig implementeren we ook aanvullende beveiligingsmaatregelen, zoals versleuteling, pseudonimisering en strikte toegangscontroles om uw gegevens veilig te houden.

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

Doel van de verwerking	Categorie ontvangers	Land van de verwerking
IT-infrastructuur om diensten en producten te leveren	Informatietechnologie en dienstverleners	EU, IN
Orderverwerking en verzending	Logistiek en koeriersdiensten van derden	EU, lokale/regionale koeriersdiensten
Beheren van de inkoop, inwisseling en distributie van onze cadeaubonnen	Cadeaubonbeheer	VK
Betalingen verwerken, inclusief terugbetalingen in verband met onze diensten	Aanbieder van betaaldiensten	EU, lokale/regionale dienstverleners
Marketingactiviteiten binnen de H&M Group, inclusief de distributie van direct marketingmateriaal	Marketingautomatiseringsdiensten	EU, VS
Marketinginspanningen op maat voor specifieke doelgroepen; inzetten van externe partners om producten en diensten te promoten.	Affiliate- en gerichte marketingdiensten	EU, VS
Hulpmiddelen die we gebruiken via klantenservicecentra en de distributie van enquêtes	Oplossingen voor klantbetrokkenheid	EU
Contactcentra van derden	Centra voor klantenservice	EU, Filipijnen (alleen VK)
Organiseren van wedstrijden en evenementen waaraan klanten kunnen deelnemen	PR-/marketingbureaus	EU, VS, lokaal/regionaal
Naleving van de wet	Rechtbanken, wetshandavingsinstanties, overheidsinstanties, toezichhouders, auditors	EU, lokale/regionale partijen
Bedrijfsanalyse	IT-systemen en adviesdiensten	EU, VS, Singapore
Cyberbeveiliging, bescherming van bedrijfsmiddelen en verliespreventie	Aanbieders van beveiligingsdiensten	EU
Beschermen van personen, activa en informatie in of rond onze	Aanbieders van beveiligingscamera's, verzekeringsmaatschappijen en	EU, lokale/regionale dienstverleners

gebouwen, voorkomen van misdaden en aanvallen	andere aanbieders van fysieke beveiligingsdiensten	
Wifidienst in de winkel	Aanbieder van communicatiediensten	EU

Wat zijn uw rechten?

Gegevensbescherming is een fundamenteel recht, en u hebt verschillende rechten overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Deze rechten zijn:

Recht op toegang:

U hebt het recht om op elk moment informatie op te vragen over de persoonlijke gegevens die we over u hebben.

Recht op overdraagbaarheid:

Wanneer wij uw persoonsgegevens verwerken, op geautomatiseerde wijze op basis van uw toestemming of op basis van een overeenkomst, heeft u het recht om een kopie van uw gegevens te laten overdragen aan uzelf of aan een andere partij. Dit omvat alleen de persoonlijke gegevens die u aan ons hebt verstrekt.

Recht op rectificatie:

u hebt het recht om rectificatie van uw persoonlijke gegevens aan te vragen als de informatie onjuist is, inclusief het recht om onvolledige persoonlijke gegevens aan te vullen.

Recht op verwijdering:

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

Recht op beperking:

U heeft het recht om onder de volgende omstandigheden te verzoeken dat wij de verwerking van uw persoonsgegevens beperken:

- Als u bezwaar maakt tegen een verwerking op basis van ons legitieme belang, zullen we alle verwerking van dergelijke gegevens beperken in afwachting van de verificatie van het legitieme belang.
- Als u beweert dat uw persoonlijke gegevens onjuist zijn, moeten we elke verwerking van dergelijke gegevens beperken in afwachting van de verificatie van de juistheid van de persoonsgegevens.
- Indien de verwerking onwettig is, kunt u zich verzetten tegen het wissen van de persoonsgegevens en in plaats daarvan verzoeken om beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens
- Als we de persoonsgegevens niet langer nodig hebben, maar u ze nodig heeft om juridische claims te verdedigen.

Recht om uw toestemming in te trekken

Voor elk verwerkingsdoel waarvoor u ons uw toestemming hebt gegeven, hebt u te allen tijde het recht om uw toestemming in te trekken. Als u dit doet, stoppen we met de verwerking van uw persoonsgegevens voor dat specifieke doel.

U kunt als volgt uw toestemming intrekken:

- Klik op de knop 'Afmelden' in de marketing-e-mail en/of volg de instructies die via andere communicatiekanalen worden gegeven
- Bewerk uw abonnementsinstellingen op de pagina 'Mijn account' of ['Mijn privacyportal'](#)
- Door de klantenservice te contacteren

Recht om bezwaar te maken tegen verwerking op basis van ons legitieme belang

U hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonlijke gegevens op basis van ons

legitieme belang. We zullen de persoonsgegevens niet blijven verwerken, tenzij we kunnen aantonen dat er legitieme gronden zijn voor de verwerking die zwaarder wegen dan uw belangen en rechten, of als gevolg van juridische claims.

Hoe oefent u uw rechten uit?

U kunt '[Mijn privacyportal](#)' gebruiken om alle online interacties met H&M Group te bekijken die aan uw e-mailadres zijn gekoppeld en om uw privacyrechten uit te oefenen.

U kunt uw verzoeken ook altijd per e-mail sturen:

H&M dataprotection.be@hm.com

Functionaris voor gegevensbescherming (DPO)

We hebben een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld om ervoor te zorgen dat we uw persoonsgegevens voortdurend op een open, nauwkeurige en legale manier verwerken. U kunt via het bovenstaande adres contact opnemen met onze DPO voor het merk waarop uw kwestie van toepassing is. Schrijf DPO als onderwerp.

Recht op klacht bij een toezichhoudende autoriteit:

als u klachten hebt over de manier waarop H&M Group uw persoonsgegevens en privacy verwerkt en beschermt, hebt u het recht om een klacht in te dienen bij de Zweedse autoriteit voor privacybescherming (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) of een andere bevoegde toezichhoudende autoriteit in het land waar u woont.

Updates van onze privacyverklaring:

Mogelijk moeten we onze privacyverklaring bijwerken. De nieuwste versie van onze privacyverklaring is altijd beschikbaar op onze website.

September 2024

Algemene update van deze privacyverklaring om deze begrijpelijker te maken.

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

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

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

Verduidelijking toegevoegd over het gebruik van e-mailtrackingpixels in het hoofdstuk *Marketing*.

Aanvullende informatie toegevoegd over het *lidmaatschapsprogramma*.

Verduidelijking van de soorten persoonsgegevens die worden gebruikt voor *bedrijfsontwikkeling en analysedoeleinden*.

Herformulering van de doelbeschrijving in het hoofdstuk *Beveiliging* om cyberveiligheid en fysieke beveiliging te scheiden.

Gezondheids- en veiligheidsvoorschriften toegevoegd in Naleving van wetten.

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

Criteria verwijderd onder *Recht op verwijdering*.