

H&M 集團隱私聲明

本隱私聲明適用於 H&M 集團的客戶，包括現有、以前及潛在的客戶、我們提供產品或服務的使用者和接收者、我們官方網站或商店的訪客或我們忠誠計劃或社群的成員。

H&M 集團是 H&M Hennes & Mauritz AB 及其品牌的附屬公司；**H&M、COS、Weekday、Monki、H&M HOME、& Other Stories 與 Arket。**

什麼是個人資料？

個人資料是可以直接或間接歸屬於您的任何類型資訊。個人資料的範例包括姓名、地址、電子郵件地址、電話號碼、付款資訊和採購訂單。使用歷史記錄、IP 地址、會員 ID，以及您在聯絡我們的客戶服務時提供的其他類型的資訊，也都是個人資料的範例。

誰負責處理您的個人資料？

由於 H&M 集團由不同的公司（法人實體）組成，負責處理您個人資料的公司取決於收集您的個人資料的目的。

這是瑞典公司 H & M Hennes & Mauritz GBC AB（地址：Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Sweden），其負責本隱私聲明中描述的大部分個人資料處理工作。然而，出於某些處理目的，負責公司為 H & M Hennes & Mauritz Holding Asia Ltd.（地址：香港九龍尖沙咀廣東道 33 號中港城 6 座 11 樓 1-6 室、12 樓 1-3、5-6 室）。對於每個特定的處理目的，您將獲知哪個實體負責處理您的個人資料。

以上指定的 H&M 集團公司（管理者）在本隱私聲明中個別或統稱為「我們」或「我方」。

我們何時可以處理您的個人資料？

若無有效的合法依據，我們不得收集、處理、使用或儲存個人資料。可能的法律依據如下：

- **同意：**當您給予我們同意時，我們將依據您同意的特定目的處理您的個人資料。例如，當您要求我們向您傳送一份包含優惠和最新款式的電子報。
- **合約：**在向您提供產品和服務時，我們基於履行合約（例如購買協議）以及任何合約衍生義務，會處理您的個人資料。
- **合法權益：**我們可能在有必要滿足合法權益，且這些權益並未凌駕您的權利與權益時處理您的個人資訊。這包括為支持客戶服務、改善或開發我們的產品和服務，以及詐騙預防等安全目的處理資料。
- **法律要求：**只要是我們為滿足營運國家/地區法律義務所必須，就會處理您的個人資料。

就上述特定目的處理個人資料時，我們將告知您適用的法律依據。

未成年人

我們不會在網站上直接向未成年人收集任何個人資料。若我們發現持有任何此類資訊，將予以刪除。

我們如何處理您的個人資料，為什麼？

取決於您與我們互動的方式或您使用的服務類型，我們將根據以下目的處理您的個人資料：

線上購物

處理目的	個人資料類型
<p>為了處理您的採購訂單和付款交易（包括適用 Klarna 信用服務時）。</p> <p>為了以安全有效的方式管理您的運送、索賠、保固事宜、退貨和退款，並通知您此類事宜的詳細資訊和狀態。</p> <p>為了在網站或應用程式上提供並跟進您要求的服務（包括折扣代碼），以及在需要時辨識身分並聯絡您。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 聯絡資訊（例如：電話號碼、電子郵件地址、寄件地址）• 會員 ID（如適用）和交易資料• 付款資料
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
法律依據： 向您提供產品與服務時，我們將依據和您所簽署的 合約 以及履行該合約所衍生之任何義務，按其必要程度處理您的個人資料，不論合約所指為購買訂單和付款，抑或是指我們或第三方所提供的其他服務用途。當您需要退貨或主張消費者權益時，我們將依據完成您與我們簽訂之 合約 時，所需履行的義務，按其必要程度處理您的個人資料。不論合約所指為購買訂單和付款，抑或是指我們或第三方所提供的其他服務用途。針對此處所述以外的任何其他目的，我方將基於作為企業的 合法權益 處理您的個人資料。	
保留時間： 我們保留和處理您個人資料的時間，不會超過我們履行合約和消費者義務所需的時間。	

店內購物

處理目的	個人資料類型
<p>為了處理您的採購訂單和付款交易（包括適用 Klarna 信用服務時）。</p> <p>為了以安全有效的方式管理您的運送、索賠、保固事宜、退貨和退款，並通知您此類事宜的詳細資訊和狀態。</p> <p>為了在網站或應用程式上提供您要求的服務，以及在需要時辨識身分並聯絡您。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 聯絡資訊（例如：電話號碼、電子郵件地址、寄件地址）• 會員 ID 和交易資料• 付款資料
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz Holding Asia Ltd	

法律依據：向您提供產品與服務時，我們將依據和您所簽署的**合約**以及履行該合約所衍生之任何義務，按其必要程度處理您的個人資料，不論合約所指為購買訂單和付款，抑或是指我們或第三方所提供的其他服務用途。當您需要退貨或主張消費者權益時，我們將依據完成您與我們簽訂之**合約**時，所需履行的義務，按其必要程度處理您的個人資料。不論合約所指為購買訂單和付款，抑或是指我們或第三方所提供的其他服務用途。針對此處所述以外的任何其他目的，我方將基於作為企業的**合法權益**處理您的個人資料。

保留時間：我們保留和處理您個人資料的時間，不會超過我們履行合約和消費者義務所需的時間。

行銷和促銷

目的	個人資料類型
<p>為了透過多種溝通管道製作和發佈行銷素材，例如包括風格和購物推薦的電子報、推送通知和行銷問卷調查。</p> <p>為了提供您個人化的線上體驗。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 聯絡資訊（例如：電話號碼、電子郵件地址、寄件地址）• 會員 ID（如適用）• IP 位址• 使用者產生的資料（例如購買、點擊和瀏覽歷史記錄）。
<p>更多資訊。我們將根據您的偏好透過電子郵件、簡訊和郵件傳送和顯示行銷與促銷資訊，以及在您的行動應用程式、社群媒體頻道或網頁瀏覽器中顯示。</p> <p>我們也會根據您與我們的互動，以及在我們網站上的客戶行為分析（例如購買與瀏覽記錄），提供您個人化行銷資訊，從而創造個人化的線上體驗。</p> <p>廣告合作夥伴。為了提高行銷效率，我們與不同的社群媒體、搜索引擎和廣告網路供應商（「廣告合作夥伴」）合作。</p> <p>我們與 Facebook、Instagram、Snapchat、Pinterest、TikTok 與 YouTube 等廣告合作夥伴在社群網路上置入廣告；並與 Google 合作，在 Google Ads 和 Google Marketing Platform 等線上廣告網路置入廣告。</p> <p>我們也與樂天合作進行聯盟（具影響力者）行銷，以及為我們的網站吸引流量。</p> <p>運作原理：廣告合作夥伴使用我們提供並從 Cookie 和其他追蹤技術收集的資料，預測您的偏好和興趣，並在為您建立個人化廣告時納入考量。這是通稱為「再行銷廣告」的標準業界做法。再行銷廣告讓我們能投放與您相關的廣告活動，並衡量廣告素材的效率和觸及，也有助我們衡量廣告合作夥伴的績效和廣告活動的效率。</p> <p>廣告合作夥伴使用 Cookie 和類似技術，藉由存取儲存於裝置與應用程式內的資料，追蹤您使用我方網頁和服務的用途。</p> <p>我們的廣告合作夥伴使我們能夠辨認正確的目標受眾並與之互動，從而跨平台和服務製作和發佈個人化行銷內容。為了選擇符合您興趣的內容，我們會使用從您作為會員、帳戶持有人、時尚快訊訂閱者</p>	

或您向我們購買商品時獲得的資訊。我們可能會與廣告合作夥伴分享此資訊和客戶識別碼，例如加密的電子郵件地址或裝置 ID。其目的是在第三方網站和應用程式上向您展示相關廣告。為此，您的資料會與廣告合作夥伴的資料庫進行配對。若找到相符項目，您將在快訊或搜尋引擎中收到相關促銷內容。若未找到相符項目，將安全銷毀您的資料。您的個人資料將透過名為「雜湊」的技術，以安全方式處理。這可確保您的資料以某種方式打亂，讓明確指定目的之收受方外的任何人都無法讀取。每家廣告合作夥伴作為管理者，須對自家處理的部分負責，包括（如有）將個人資料傳輸至非歐洲經濟區（EEA）國家的事宜。

責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB

法律依據： 在您註冊個人化電子報和簡訊時，我們將徵得您的**同意**。我們也會就 Cookie 資料或其他追蹤技術，徵得您的**同意**。當為了優化廣告定位而與廣告合作夥伴分享您的個人資料時，我們會基於作為企業的合法權益**處理您的個人資料**。若您是會員、帳戶持有人或訂閱者，可能會從其他管道（例如社群媒體）收到我們的訊息。我們會基於作為**企業的合法權益處理您的個人資料**，並向您推廣我們的行銷資訊。

保留時間： 我們處理您資料的時間不會超過為您提供行銷和促銷所需的時間。一旦您取消客戶帳戶或會員資格和/或主動拒絕我們進一步的行銷通訊，我們將停止出於行銷目的處理您的資料。

會員計劃

目的	個人資料類型
<p>為您提供我們會員計劃中包括的服務、禮遇和度身打造的體驗。</p> <p>通知您有關會員獎勵和禮遇的資訊，例如我們或我方合作夥伴公司提供的優惠、推廣活動和推薦、服務、活動等。</p> <p>維護您的會員個人檔案，當中涵蓋安全登入以至確保您的資料（包括訂單記錄和會員狀態）維持最新狀態。</p> <p>向您傳達會員身份或條款的重要更新和變更。</p> <p>檢測並解決違反我方會員條款和條件的情況或欺詐行為。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 聯絡資訊，例如姓名、地址、電子郵件地址和電話號碼 • 出生日期 • 性別偏好 • 客戶 ID • 行為和情境資料 • 使用者偏好、設定、會員活動記錄和其他配置資料 • 訂單記錄，包括店內交易的數碼收據
<p>更多資訊。 H&M 集團旗下各個品牌提供會員/忠誠計劃，以獎勵忠誠顧客和/或改善會員的購物體驗。收集個人資料僅用於帶來您的網上活動，例如購物和設定偏好。您將獲得忠誠積分/優惠券獎勵，並據之獲享升級網上體驗。有關不同的會員計劃細節，請查閱每個品牌官方網站的條款和條件。加入成為會員屬自願性質，會員可隨時在我的隱私權設定退出計劃。如果您選擇退出，將失去會員資格以及任何會員禮遇或獎勵。此外，與會員資格關聯的個人資料將被刪除</p>	
<p>責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB</p>	
<p>理據： 處理您的個人資料，以建立和管理您的會員帳戶，並為您提供會員個人化服務，為履行會員協議所必需。處理您的個人資料以透過電子郵件發送您的優惠、款式更新、紅利優惠券、生日優惠以</p>	

及銷售和活動 的特別邀請是基於您同意接收我方行銷資訊。 對於此處提及的其他目的，處理您的個人資料基於滿足我方**作為企業的合法權益**。

保留時間：只要我們需要履行會員協議，就會保留並持續處理您的個人資料。如果有任何法律要求或仍有未解決的爭議，我們會將您的個人資料保留更長時間。

客戶服務

目的	個人資料類型
<p>為了管理您的問題、處理投訴和保固事宜、提供技術支援以及改善客戶體驗。</p> <p>為了在需要時通過電子郵件、電話、社群媒體或任何其他方式與您聯絡，以回應您的訂單、送貨或退貨問題，或要求您參與客戶問卷調查。</p> <p>為了利用匿名化技術，對個人資料進行匿名化處理（非個人資料）來透過您的智慧型裝置收集統計資料，以便進一步瞭解如何營運商店，例如最佳化分類、樓面空間和員工利用率。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 聯絡資訊，例如姓名、電子郵件地址和電話號碼• 會員 ID 和互動記錄• 使用者產生的內容（例如電子郵件與對談記錄） <p>為排解您的個案，我們可能也需要調閱及使用訂單、付款以及出貨資訊等交易資料。</p> <p>為了支援員工培訓和發展，當您與我們聯絡時，我們可能會偶爾一同傾聽您的通話和談話。</p>
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
法律依據： 我方基於作為企業的 合法權益 ，處理您的個人資料，以盡可能提供最佳客戶服務。在我們記錄與您的任何對話前，都會徵得您的 同意 。	
保留時間： 我們保留您資料的時間不會超過為您的個案提供支援，以及處理您作為客戶可能提出法律索賠所必要的程度。若我們對您仍有未盡義務，或有任何其他理由而不可銷毀您的資料，我們可能繼續保留和使用您的資料。	

比賽與活動

目的	個人資料類型
<p>為了能夠管理和跟進比賽與活動，例如確認參與、聯絡獲獎者、運送和跟進獎品運送事宜，為您提供有關比賽和/或活動的相關資訊，以及授予您進入活動場所的權限。</p> <p>為了能夠行銷我們的活動、改善服務、行銷、客戶關係和體驗，並在未來規劃更好的活動和參與者體驗。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 聯絡資訊，例如姓名、地址、電子郵件地址和電話號碼• 在比賽中提交的資訊• 照片/影片 <p>我們有時會在活動中錄影和拍照，這些內容將用於行銷我們的服務，並在我們的網站、社群媒體頻道和行銷材料中推廣未來</p>

	的活動。我們還會將內容於內部使用。若我們打算在活動上拍照/錄影，會通知您。為了您的方便，我們會提供無攝影區域。
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB 或 H & M Hennes & Mauritz Holding Asia Ltd.，取決於哪間實體在比賽或活動範圍內處理個人資料。	
法律依據： 我們基於我方作為企業的 合法權益 處理您的個人資料，以提供比賽或活動。	
保留時間： 我們保留您個人資料的時間，取決於履行前述目的，以及任何相關法律義務所需要。	

開發和改善

目的	個人資料類型
<p>為了評估、開發和改善我們的產品、服務、客戶體驗、供應鏈和店面。</p> <p>這包括分析以使我們的服務更方便使用者，例如修改使用者界面以簡化資訊流或突顯客戶常用功能。</p> <p>為了與您聯絡以回覆查詢和問卷調查。在這種情況下，任何我們使用和向您取得的個人資料將僅用於其中所述的特定目的。</p> <p>能夠執行分析和細分，為您提供個人化的購物體驗。能夠與我們的廣告合作夥伴共享個人資料，以優化廣告定向投放。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 送貨地址 • 購買記錄 • 客戶編號 • 性別 • 訂單號 • 付款資訊 • 使用者產生的資料（例如購買、點擊和瀏覽歷史記錄）。 <p>任何用於開發和改善的資料，原先都是基於不同目的而收集。例如，我們可能會使用線上交易資料來開發我們的線上訂單系統。所有分析都是以彙總資料形式進行。</p>
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB 或 H & M Hennes Mauritz Holding Asia Ltd，取決於哪間法律實體進行處理活動。	
法律依據： 我們基於我方作為企業的 合法權益 處理您的個人資料，以開發和改善服務與產品。	
保留時間： 我們保留您個人資料的時間，取決於履行此目的所要。因此在這類使用後將立即銷毀資料。	

遵守法律

目的	個人資料類型
----	--------

為了遵守某些法律義務。為了遵守當地法律，我們有義務處理某些個人資料。此類義務可能因國家/地區而異，例如稅務、會計、記帳和消費者法。	適用法律規定了我們處理的個人資料類型。
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB 或 H & M Hennes & Mauritz Holding Asia Ltd.，取決於哪間法律實體在法例範圍內處理個人資料。	
法律依據： 我們基於滿足 H&M 履行其在營運國家/地區的法律義務所必要，處理您的個人資料。	
保留時間： 資料保留時間將根據目的、情境與具體當地法律規範而有所不同。	

安保與安全

目的	個人資料類型
<p>確保我方客戶、使用者、訪客、資產和業務的網上安全，防止網絡攻擊、欺詐、濫用和其他惡意活動。</p> <p>為了保障離線安全，我們保護個人、設施和設備以及當中的所有資訊免受事故、意外和惡意/犯罪攻擊的影響。為此，我們在商店、辦公室和倉庫內使用閉路電視監控。</p> <p>評估、調查、記錄和報告個別事故/意外。</p> <p>匯總產生安全分析和報告。</p> <p>確立、行使和/或辯護法律索賠或爭議。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶 ID • 訂單記錄 • 付款資料 • 購物行為 • 攝影機監視影片 • 事故及意外記錄 <p>此類記錄可能載有受傷情況、索賠人身份和聯絡資訊等各種資料，以及有關事故的其他詳情，包括（可疑）犯罪活動</p>
更多資訊。 我們可能會利用自動化處理技術（包括人工智慧）來高效準確地識別和緩解安全風險。這些技術旨在監控和防範潛在的網路威脅，防止數據和資產丟失，並提高我們系統的整體完整性。	
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB，其負責網上的網絡安全和損失預防。H & M Hennes & Mauritz Holding Asia Ltd. 負責實體安全操作。	
法律依據： 除非有特定法律義務，否則出於保安與安全目的處理您的個人資料是基於 我方合法權益 。	
保留時間： 我們保留您個人資料的時間不會超過各目的所必要的程度。我們會將監控攝影機的影像最多保留 30 天，除非法律或公共當局要求我們將資料保留和/或處理更長時間。	

店內無線網路（如適用）

目的	個人資料類型
為了在我們的商店為您提供 Wi-Fi 解決方案。	<ul style="list-style-type: none"> • MAC 位址（媒體存取控制位址），是一組指派至您裝置的唯一識別碼，在使用 Wi-Fi 服務時作網路地址。
責任實體（管理者）： H & M Hennes & Mauritz GBC AB	

法律依據：當您連線我們的免費 Wi-Fi 服務時，您允許我們收集和使用您提供所要求之 Wi-Fi 服務而必須的個人資料（履行合約）。

保留時間：我們保留您個人資料的時間，不會超過根據您同意的條款及細則提供 Wi-Fi 服務，以及確保您遵守相關條款所必須的程度。

我們與誰共享您的個人資料？

您的個人資料僅可供需要資料以完成預期處理目的的人員使用和存取。我們可能會在必要時在 H&M 集團內共享您的個人資料，以實現預期的處理目的，例如履行訂單、處理付款、記帳系統、軟體開發和開發工具以及建立行銷內容。

我方保留在與第三方合併和被第三方收購、進行其他商業交易（例如整頓），或提出任何類似交易的情況下，轉移任何有關您個人資料的權利。

個人資料處理者。只要是履行預期處理目的所必須，我們會與所謂的**個人資料處理者**分享您的個人資訊。個人資料處理者視代表我們並根據我們指示處理資訊的公司。我們有協助處理以下事務的個人資料處理者：

- 物流（郵政服務、物流、運輸和航運供應商）。
- 客戶服務（外部客戶支援服務）
- 訂單履行和付款處理（銀行和其他支付服務）。供應商
- 廣告和促銷（行銷服務、社群媒體和線上服務以及 IT 系統和諮詢服務）。
- 客戶活動（例如，公關公司）。
- IT 服務（處理必要營運、技術支援、維護我們的 IT 解決方案以及其他 IT 服務和解決方案的公司）。
- 安保與安全（IT 系統和諮詢）。
- 保險公司理賠
- 當您透過 Wi-Fi 服務（電子通訊服務）存取網路時的網路服務供應商。

我們會確保所有個人資料處理者都能就您個人資料的安全性和機密性提供充分保證。我們與所有個人資料處理者簽訂了書面協議，他們通過這些協議保證所處理個人資料的安全性。

對個人資料負有獨立責任的公司。我們也可能會與獨立負責個人資料處理的公司分享您的個人資料。這表示著我們無法控制提供給這類公司的資訊將如何處理。

例如，當您在 Facebook 和 Instagram 等社群媒體平台上與我們互動時，所有簡訊和圖片都會與我們和指定的平台供應商共享。此為根據您在註冊成為使用者時，所同意的平台使用條款與隱私權政策內容。

我們可能與其分享您個人資料的獨立個人資料管理者包括：

- 您與之互動的社群媒體平台。
- 處理一般貨物運輸的公司（物流公司和航運公司）。
- 提供付款解決方案的公司（金融服務和付款服務提供商）。
- 公共機構（警察、稅務機關或其他當局）如果根據法律或在涉嫌犯罪的情況下我們有義務提供。

與獨立負責個人資料的公司共享您的資料時，則適用該公司的隱私政策和個人資料管理措施。

我們將您的個人資料轉移到哪裡？

我們向您收集的個人資料，會在您所在的國家/地區或歐盟或歐洲經濟區（「EU/EEA」）的國家/地區內處理，但也可能在必要時轉移到歐盟/歐洲經濟區外的國家/地區，以支援我們的全球業務。在這種情況下轉移您的個人資料時，我們都將遵守適用法律，且不會損害您的法定權利。

您擁有哪些權利？

資料保護是一項基本權利，根據適用的資料保護法規，您擁有多項權利。這些權利包括：

存取權：

您有權隨時要求我們就持有之您的個人資料，提供相關資訊。

可攜性權利：

無論我們是基於您的同意自動處理；或根據協議處理您的個人資料，您都有權利要求將資料複本傳輸給您或第三方。這也包括您提交給我們的個人資料。

更正權：

若資訊不正確，您有權要求更正您的個人資料，包括補充不完整個人資料的權利。

刪除權：

您有權隨時要求刪除我們所處理與您相關的個人資料。在某些情況下，我們可能繼續處理您的個人資料。一旦您的個人資料不再需要用於我們最初收集或處理資料的目的，或當法律不再要求我們處理這些資料時，我們將完全刪除您的個人資料。

限制權：

在下列情況下，您有權要求我們限制處理您的個人資料：

- 若您拒絕 H&M 基於合法權益的處理程序，則 H&M 將在落實該權益前限制對該資料的所有處理程序。
- 如果您聲稱個人資料不正確，我們必須在驗證個人資料的準確性之前限制對此類資料的所有處理。
- 如果處理程序不合法，您可以反對銷毀個人資料，並改為要求限制使用您的個人資料
- 如果我們不再需要該個人資料，但您需要該資料以進行法律訴訟。

撤銷同意的權利

對於您同意的每項處理目的，您都有權在任何時候撤銷同意。如果您撤銷，我方將停止為該特定目的處理您的個人資料。

您可以透過以下方式撤銷同意：

- 點擊營銷電郵中的「取消訂閱」按鈕和/或按照其他通訊渠道中的指示操作
- 在「我的帳戶」或「[我的隱私權設定](#)」頁面下編輯訂閱設置
- 聯絡客服

反對我們基於合法權益處理資料的權利

您有權反對我們基於合法權益處理您的個人資料。除非我們能提出處理您個人資料的法律依據凌駕您的利益與權利，或是出於法律訴訟需求，否則我們不會繼續處理您的個人資料。

你如何行使你的權利？

您可以使用「[我的隱私權設定](#)」，來查看與您電郵地址連結的 H&M 集團的所有網上互動，並據之行使您的隱私權。您亦可隨時透過電郵向我們發送請求：

H&M dataprotection.hk.en@hm.com

資料保護官

我們已指派資料保護官，確保持續以公開、準確且合法的方式處理您的個人資料。您可以透過上述電子郵件地址，聯絡與您事務相關品牌的 DPO。主旨請寫「DPO」。

向監管機構投訴的權利：

如果您對 H&M 集團處理和保護您的個人資料與隱私的方式有任何投訴，您有權向瑞典隱私保護局 (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) 或居住國其他任何主管監管機構提出投訴。

隱私聲明更新：

我們可能需要更新隱私聲明。我們網站上始終提供最新版本的隱私聲明。

2025 年 2 月