

AVISO DE PRIVACIDAD DpoEL GRUPO H&M

Este Aviso de Privacidad se aplica a los clientes del grupo H&M, incluidos los clientes, usuarios y destinatarios actuales, antiguos y futuros de un producto o servicio que ofrezcamos, visitantes de nuestros sitios web oficiales o tiendas o miembros de nuestros programas de fidelización o comunidades.

El Grupo H&M es la empresa afiliada de H & M Hennes & Mauritz AB y sus marcas: **H&M, COS, Weekday, Monki, H&M HOME, & Other Stories y ARKET.**

¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son cualquier tipo de información que se te pueda atribuir directa o indirectamente. Algunos ejemplos de datos personales son el nombre, la dirección, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, la información de pago y la orden de compra. El historial de uso, la dirección IP y el ID de cliente también son ejemplos de datos personales, por lo que también pueden ser otros tipos de información que proporcionas al contactar con nuestro servicio de atención al cliente.

¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales?

Dado que el grupo H&M está formado por diferentes empresas (entidades jurídicas), la empresa responsable del procesamiento de tus datos personales depende de la finalidad para la que se recopilen. Es la empresa sueca **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Estocolmo, Suecia, la responsable de la mayor parte del tratamiento de los datos personales descritos en este Aviso de Privacidad. No obstante, para algunas finalidades del tratamiento, es **Hennes & Mauritz SL**, calle Pallars 180, Planta 5, Código postal 08005 Barcelona, España, la empresa responsable. Para cada finalidad de tratamiento específica, se te informará de qué entidad es responsable del tratamiento de tus datos personales.

Las empresas del grupo H&M nombradas anteriormente (Controladores) se denominan a lo largo de este Aviso de Privacidad de forma individual o colectiva como "nosotros" o "nos".

¿Cuándo podemos procesar tus datos personales?

Solo recopilaremos, procesaremos, utilizaremos o almacenaremos datos personales si tenemos motivos válidos y legales para hacerlo. Podemos procesar tus datos personales por motivos derivados de los siguientes factores:

- **Consentimiento:** cuando nos des tu consentimiento, procesaremos tus datos personales para la finalidad específica para la que nos lo hayas otorgado.
- **Contrato:** cuando pongamos a tu disposición productos y servicios, procesaremos tus datos personales necesarios para el cumplimiento de un contrato (como un acuerdo de compra) contigo y para cumplir con cualquier obligación derivada de dicho contrato.
- **Interés legítimo:** podemos procesar tu información personal cuando sea necesario para nuestros intereses legítimos y cuando estos intereses no prevalezcan sobre tus propios derechos e intereses.
- **Requisito legal:** siempre que el procesamiento de tus datos personales sea necesario para que podamos cumplir con nuestras obligaciones legales del país en el que operemos.

Para cada finalidad específica del tratamiento de los datos personales, te informaremos sobre cuál de las justificaciones anteriores se aplicará.

¿Cómo procesamos tus datos personales y por qué?

Dependiendo de cómo interactúes con nosotros o del tipo de servicio que utilices, procesaremos tus datos personales para las siguientes finalidades:

Compras online

Finalidad del tratamiento	Tipo de datos personales
<p>Para procesar tus pedidos o solicitudes de atención al cliente y gestionar las transacciones de pago.</p> <p>Para gestionar tus envíos, reclamaciones, cuestiones de garantía, devoluciones y reembolsos de forma segura y eficaz.</p> <p>Para ponernos en contacto contigo cuando sea necesario y comunicarte novedades sobre el estado de tu pedido y otras informaciones esenciales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información de contacto (p. ej., nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección postal)• ID de cliente y datos transaccionales• Datos relacionados con los pagos
Más información. Colaboramos con Klarna Bank AB para ofrecerte la opción de pago "compra ahora y paga en 3 plazos sin intereses" en algunos mercados. Klarna Bank AB es un proveedor independiente de servicios de pago que actúa como prestamista y realiza sus propias comprobaciones de crédito. Esto significa que, si eliges utilizar el método o métodos de pago a crédito de Klarna, datos como la información relacionada con el pago, los datos de contacto, así como datos relacionados con tu historial de compras, pueden ser compartidos con Klarna.	
Entidad responsable (Controlador): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Justificación: al ofrecerte productos y servicios, trataremos tus datos personales necesarios para el cumplimiento de un contrato contigo. Esto incluye el cumplimiento de cualquier obligación derivada de dicho contrato, ya sea que se trate de una orden de compra, pago, devolución o el uso de otros servicios proporcionados por nosotros o por terceros. Para cualquier otro propósito al que se haga referencia en este documento, el procesamiento de tus datos personales se basa en nuestro interés legítimo como empresa.	
Tiempo de conservación: guardaremos y procesaremos tus datos personales lo justo y necesario para que podamos cumplir con nuestras obligaciones contractuales y del consumidor.	

Compras en tienda física

Finalidad del tratamiento	Tipo de datos personales
<p>Para procesar los servicios en la tienda que solicitas, como el pago automático, la emisión del comprobante de compra, el alquiler de prendas y la gestión de las transacciones de pago.</p> <p>Para gestionar tus envíos, reclamaciones, cuestiones de garantía, devoluciones y reembolsos de forma segura y eficaz.</p> <p>Para notificarte sobre el estado del servicio en la tienda y otras actualizaciones esenciales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información de contacto (p. ej., nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección postal)• Datos transaccionales• Datos de pago• Los datos de ubicación pueden procesarse en las aplicaciones móviles si activas el servicio basado en la ubicación, como el localizador de tiendas
Entidad responsable (Controlador): Hennes & Mauritz SL.	
Justificación: al ofrecerte productos y servicios, trataremos tus datos personales necesarios para el cumplimiento de un contrato contigo. Esto incluye el cumplimiento de cualquier obligación derivada de dicho contrato, ya sea que se trate de una orden de compra, pago, devolución o el uso de otros servicios proporcionados por nosotros o por terceros. Para cualquier otro propósito al que se haga referencia en este documento, el procesamiento de tus datos personales se basa en nuestro interés legítimo como empresa. Si	

permite que nuestra aplicación móvil recopile datos de ubicación, confiamos en tu permiso otorgado en tu dispositivo móvil.

Tiempo de conservación: guardaremos y procesaremos tus datos personales lo justo y necesario para que podamos cumplir con nuestras obligaciones contractuales y del consumidor.

Marketing y promociones

Finalidad	Tipo de datos personales
<p>Para poder generar y distribuir materiales de marketing, como newsletters, incluyendo recomendaciones de estilos y compras, notificaciones push y encuestas de marketing, a través de múltiples canales de comunicación.</p> <p>Para proporcionarte contenidos en línea personalizados, incluido el envío de anuncios.</p> <p>Para asegurarnos de que nuestras comunicaciones de marketing directo para ti son eficaces y se ajustan a tus preferencias.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información de contacto (p. ej., nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección postal)• ID de cliente e información vinculada, como el historial de pedidos• Dirección IP• Datos de comportamiento y contextuales recopilados a través de cookies o tecnología similar• Métricas de compromiso del destinatario del correo electrónico de marketing, incluido el "estado de lectura" del correo electrónico y la marca de tiempo
<p>Más información. El marketing y las promociones se te enviarán y se te mostrarán de acuerdo con tus preferencias a través del correo electrónico, mensajes de texto y correo postal, así como en tu aplicación móvil, canales de redes sociales o navegador web.</p> <p>También mejoramos tu experiencia en línea al proporcionarte marketing personalizado basado en tus interacciones con nosotros y el análisis de tu comportamiento como cliente en nuestros sitios web, como tu historial de compras y navegación.</p> <p>Socios publicitarios. Para ser más eficientes en nuestras tareas de marketing, colaboramos con diferentes redes sociales, motores de búsqueda y proveedores de redes publicitarias ("Socios publicitarios").</p> <p>Colaboramos con socios publicitarios como Facebook, Instagram, Snapchat, Pinterest, TikTok y YouTube para la publicidad en redes sociales y con Google para las redes de publicidad online como Google Ads y Google Marketing Platform.</p> <p>También colaboramos con socios de marketing de afiliados (influencers), como Rakuten, para dirigir el tráfico a nuestros sitios web.</p> <p><i>Cómo funciona:</i> los socios publicitarios utilizan los datos que les proporcionamos nosotros y los que se recopilan de las cookies y otras tecnologías de seguimiento para predecir tus preferencias e intereses y tenerlo todo en cuenta al crear tu anuncio personalizado. Esta es una práctica estándar de la industria comúnmente conocida como "retargeting". El retargeting nos permite realizar campañas publicitarias relevantes para ti y medir la eficiencia y el alcance de los materiales publicitarios. También nos ayuda a medir el rendimiento y la eficiencia de las campañas de los socios publicitarios.</p> <p>Los socios publicitarios utilizan cookies y tecnologías similares para rastrear tu uso de nuestros sitios web y servicios accediendo a los datos almacenados en tu dispositivo o en las aplicaciones.</p> <p>Nuestros socios de publicidad nos permiten identificar e interactuar con el público objetivo correcto, crear y distribuir contenido de marketing personalizado en todas las plataformas y servicios. Para poder elegir el contenido que se adapte a tus intereses, procesamos la información que obtenemos de ti y la información que comparten los socios publicitarios, si procede, como miembro, titular de una cuenta, suscriptor del newsletter o si has hecho una compra con nosotros.</p>	

Podemos compartir esta información y un identificador de cliente, por ejemplo, una dirección de correo electrónico cifrada o un ID de dispositivo, con nuestros socios publicitarios. El objetivo es mostrarte anuncios relevantes en sitios web y aplicaciones de terceros. Para ello, tus datos se emparejan con la base de datos del socio publicitario. Si se encuentra una coincidencia, recibirás contenido promocional relevante en tu feed o motor de búsqueda. Si no se encuentra ninguna coincidencia, tus datos se destruyen de forma segura. Tus datos personales se manejan de manera segura mediante una técnica llamada *hashing*. Esto garantiza que tus datos se codifiquen de manera que sean ilegibles para cualquier persona que no sea el destinatario para el propósito explícito indicado.

Cada socio publicitario es responsable de su parte del procesamiento como controladores, incluidas (si existen) las transferencias de datos personales a países que no pertenecen al EEE.

Entidad responsable (Controlador): H & M Hennes & Mauritz GBC AB

Justificación: enviamos materiales de marketing directo y controlamos las métricas de compromiso basándonos en nuestro **interés legítimo** en comunicarnos con los miembros registrados, dada nuestra relación establecida. Para las personas que no son miembros registrados pero deciden suscribirse para recibir dichos materiales, nos basamos en tu **consentimiento**. Además, el uso de cookies o tecnologías de seguimiento similares en tu navegador/dispositivo se basa en tu **consentimiento** recogido a través del banner de cookies. Para cualquier otro fin mencionado en el presente documento, el tratamiento de tus datos personales se basa en nuestro **interés legítimo** como empresa.

Tiempo de conservación: procesaremos tus datos lo justo y necesario para ofrecerte marketing y promociones. Dejaremos de procesar tus datos con fines de marketing una vez que hayas cerrado tu cuenta de cliente o de miembro o cuando hayas rechazado activamente otras comunicaciones de marketing por nuestra parte.

Programa de suscripción

Finalidad	Tipo de datos personales
<p>Para ofrecerte los servicios, ventajas y experiencias personalizadas incluidas en nuestros programas de suscripción.</p> <p>Para notificarte sobre las recompensas y ventajas de tu suscripción, como ofertas, promociones y recomendaciones, servicios, eventos y mucho más organizados por nosotros o nuestras empresas asociadas.</p> <p>Para mantener tu perfil de miembro, desde iniciar sesión de forma segura hasta mantener tus datos, incluidos el historial de pedidos y el estado de la suscripción, actualizados.</p> <p>Para comunicarte las actualizaciones y cambios importantes en el estado o las condiciones de tu suscripción.</p> <p>Para detectar y atajar el incumplimiento de nuestros Términos y condiciones de la suscripción o tu comportamiento fraudulento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono • Fecha de nacimiento • Preferencia de género • ID de cliente • Dirección IP • Historial de pedidos, incluido el recibo digital de las transacciones en la tienda • Preferencias de usuario, configuraciones, registros de actividad de suscripción y otros datos de configuración • Datos de comportamiento y contextuales recopilados a través de cookies o tecnología similar
<p>Más información. Las distintas marcas del Grupo H&M ofrecen programas de suscripción/fidelización para recompensar a los clientes fieles o mejorar tu experiencia de compra. Los datos personales solo se recopilan para permitir tus actividades en línea, como comprar y establecer preferencias. Se te recompensa con puntos/cupones de fidelización y una mejor experiencia en línea en consecuencia. Los diferentes detalles de la suscripción se describen con más detalle en los Términos y condiciones en el sitio web oficial de cada marca.</p> <p>La suscripción es voluntaria y se puede cancelar en cualquier momento en Mi portal de privacidad. Si decides hacerlo, tu suscripción dejará de existir y se perderán todas las ventajas o recompensas de ella. Además, se eliminarán tus datos personales vinculados a ella.</p>	

Entidad responsable (Controlador): H & M Hennes & Mauritz GBC AB
Justificación: el procesamiento de tus datos personales para crear y gestionar tu cuenta de suscripción y prestarte los servicios personalizados de la suscripción es necesario para cumplir con el acuerdo de suscripción . Procesar tus datos personales para ofrecerte ofertas exclusivas para miembros, bonus, vales de cumpleaños e invitaciones especiales a rebajas y eventos se basa en nuestro interés legítimo en mantener y mejorar nuestra relación contigo como miembro registrado. Para cualquier otro propósito mencionado en este documento, el procesamiento de tus datos personales se basa en nuestro interés legítimo como empresa .
Tiempo de retención: conservamos y seguimos procesando tus datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con el contrato de suscripción. Conservaremos tus datos personales durante más tiempo si existe algún requisito legal o si hay una disputa en curso.

Atención al cliente

Objetivo	Tipo de datos personales
<p>Para poder administrar tus preguntas, gestionar quejas y asuntos relacionados con la garantía y ofrecer soporte técnico, así como para mejorar la experiencia del cliente.</p> <p>Para poder ponernos en contacto contigo, si es necesario, por correo electrónico, teléfono, redes sociales o cualquier otro medio en respuesta a tus preguntas sobre pedidos, entregas o devoluciones o para solicitar tu participación en una encuesta de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto como nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono • ID de cliente y registro de interacciones • Contenido generado por ti, como correos electrónicos y transcripciones de chats
Información adicional. Para resolver tu caso, es posible que también necesitemos acceder y utilizar datos de transacciones, como la información sobre pedidos, pagos y envíos. Para fines de formación y desarrollo, es posible que ocasionalmente grabemos o escuchemos tus llamadas y conversaciones cuando te pongas en contacto con nosotros.	
Entidad responsable (Controlador): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Justificación: el tratamiento de tus datos personales para ofrecerte el mejor servicio de atención al cliente posible se basa en nuestro interés legítimo como empresa. Antes de grabar cualquier llamada contigo, siempre te pediremos tu consentimiento .	
Tiempo de conservación: conservaremos tus datos durante el tiempo que necesitemos para poder ofrecerte asistencia en relación con tu incidencia y para poder gestionar posibles reclamaciones legales tuyas como cliente. Podemos seguir conservando y utilizando tus datos si tenemos obligaciones pendientes contigo o si por cualquier otro motivo no podemos borrarlos.	

Concursos y eventos

Objetivo	Tipo de datos personales
<p>Para poder gestionar y hacer un seguimiento de los concursos y eventos, como confirmar la participación, ponernos en contacto con los ganadores, entregar premios y hacer un seguimiento de ellos, ponernos en contacto contigo con información relevante sobre el concurso o el evento y permitirte el acceso al lugar donde se celebra el evento.</p> <p>Para poder comercializar nuestros eventos, mejorar nuestros servicios, marketing, relaciones y experiencias con los clientes y planificar mejores eventos futuros y la experiencia de los asistentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono • Información enviada en el concurso • Fotos/vídeos <p>A veces grabamos y fotografiamos en nuestros eventos y el contenido se utilizará para comercializar nuestros servicios y para promocionar futuros eventos en nuestro sitio web, canales de redes sociales y materiales de marketing. También utilizaremos el contenido para uso interno.</p>

	Se te notificará si tenemos intención de fotografiar/grabar en un evento.
Entidad responsable (Controlador): Hennes & Mauritz SL o H & M Hennes & Mauritz GBC AB dependiendo de qué entidad legal esté realizando el procesamiento de tus datos personales dentro del ámbito del concurso o evento.	
Justificación: el procesamiento de tus datos personales para poner a tu disposición un concurso o un evento se basa en nuestro interés legítimo como empresa.	
Tiempo de conservación: conservaremos tus datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines mencionados anteriormente y cumplir con cualquier obligación legal relacionada.	

Desarrollo de negocios y análisis

Finalidad	Tipo de datos personales
<p>Para evaluar, desarrollar y mejorar nuestros productos, servicios, experiencia del cliente, cadena de suministro e instalaciones de las tiendas. Aquí se incluyen análisis para hacer que nuestros servicios sean más fáciles de usar, como modificar la interfaz de usuario para simplificar el flujo de información o resaltar funciones que nuestros clientes usan comúnmente.</p> <p>Para comunicarnos contigo para responder a consultas y encuestas. En tal caso, los datos personales que se utilicen y obtengamos de ti solo se tratarán para la finalidad específica descrita.</p> <p>Para recopilar y publicar las opiniones de los clientes sobre los productos comprados y compartir tus experiencias con otros compradores a través de valoraciones y reseñas.</p> <p>Para realizar análisis y segmentación para proporcionarte una experiencia de compra personalizada.</p> <p>Para compartir datos personales con nuestros socios publicitarios con el fin de optimizar la segmentación de anuncios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificadores, como ID de cliente, dirección de correo electrónico y número de teléfono • Información no identificable (datos que no se pueden usar para identificar a una persona por sí solos), como sexo, edad, código postal y nombre parcial • Datos transaccionales y relacionados con los pedidos, como la información del producto, el valor del pedido, el tipo de pago y las preferencias • Datos de comportamiento y contextuales • Datos generados por ti, como resultados de encuestas, valoraciones y reseñas de productos/servicios, e interacciones con el servicio de atención al cliente • Datos generados por el sistema derivados de tus actividades e interacciones con nosotros
Entidad responsable (Controlador): Hennes & Mauritz SL o H & M Hennes & Mauritz GBCAB dependiendo de qué entidad legal esté realizando el procesamiento de los datos personales.	
Justificación: el tratamiento de tus datos personales con el fin de desarrollar y mejorar nuestros servicios y productos se basa en nuestro interés legítimo como empresa.	
Tiempo de conservación: procesaremos tus datos personales durante lo justo y necesario para cumplir con la finalidad. A partir de entonces, los datos se borrarán de inmediato para este tipo de uso.	

Cumplimiento de las leyes

Finalidad	Tipo de datos personales
Para cumplir con ciertas obligaciones legales. Para cumplir con la legislación local, estamos obligados a procesar ciertos datos personales. Dichas obligaciones pueden variar de un país a otro estipuladas, por ejemplo, en la legislación y sanciones de carácter fiscal, contable, registros, sanidad y seguridad, sancionador y de consumo.	Los tipos de datos personales que procesamos están estipulados por la ley que corresponda.
Entidad responsable (Controlador): Hennes & Mauritz SL o H & M Hennes & Mauritz GBC AB dependiendo de qué entidad legal esté realizando el procesamiento de los datos personales en el ámbito de la legislación.	

Justificación: el procesamiento de tus datos personales es necesario para que H&M cumpla con sus obligaciones legales del país de operación.
Tiempo de conservación: el tiempo de conservación de los datos variará en función de la finalidad, el contexto y los requisitos legales locales específicos.

Seguridad

Objetivo	Tipo de datos personales
<p>Para garantizar la seguridad en línea de nuestros clientes, usuarios, visitantes, activos y negocio contra ataques cibernéticos, fraudes, usos indebidos y otras actividades maliciosas.</p> <p>Para salvaguardar la seguridad fuera de internet, protegemos a las personas, las instalaciones y los equipos, así como toda la información que contienen, de incidentes, accidentes y ataques malintencionados o delictivos. Para ello, utilizamos cámaras de vigilancia dentro de nuestras tiendas, oficinas y almacenes.</p> <p>Para evaluar, investigar, documentar e informar sobre incidentes/accidentes individuales.</p> <p>Generar análisis de seguridad e informes a nivel agregado.</p> <p>Para establecer, ejercer o defender reclamaciones o disputas legales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ID de cliente • Histórico de pedidos • Datos de pago • Comportamiento de compra • Dirección IP • Imágenes de cámaras de vigilancia • Registros de incidentes y accidentes <p>Dichos registros pueden contener datos como las lesiones sufridas, tu identidad y tu información de contacto, y otros detalles sobre el incidente, incluida la (presunta) actividad delictiva</p>
Más información. Podemos utilizar tecnologías de procesamiento automatizado, incluida la inteligencia artificial, para identificar y mitigar los riesgos de seguridad de manera eficiente y precisa. Estas tecnologías tienen como objetivo supervisar y proteger contra posibles amenazas cibernéticas, prevenir la pérdida de datos y activos y mejorar la integridad general de nuestros sistemas.	
Entidad responsable (Controlador): H & M Hennes & Mauritz GBC AB para la ciberseguridad y la prevención de pérdidas en línea. Hennes & Mauritz SL para las operaciones de seguridad física.	
Base legal: a menos que exista una obligación legal específica , el procesamiento de tus datos personales con fines de seguridad y protección se basa en nuestro interés legítimo .	
Conservaremos tus datos personales no más de lo necesario para cada propósito. Conservaremos las imágenes de nuestras cámaras de vigilancia durante un periodo máximo de 30 días. Sin embargo, es posible que necesitemos conservar o procesar datos durante un plazo más largo si lo consideramos razonable u obligatorio.	

Wi-Fi en la tienda (cuando corresponda)

Objetivo	Tipo de datos personales
Para poder ofrecerte servicios Wi-Fi en nuestras tiendas.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección MAC (dirección de control de acceso a medios), un identificador único asignado a tu dispositivo para usar como dirección de red al usar el servicio Wi-Fi.
Entidad responsable (Controlador): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Justificación: cuando te conectas a nuestro servicio Wi-Fi gratuito, nos das permiso para recopilar y utilizar tus datos personales necesarios para proporcionar el servicio Wi-Fi solicitado (cumplimiento de un contrato).	
Tiempo de conservación: conservaremos tus datos personales durante el tiempo que sea necesario para proporcionar el servicio Wi-Fi de acuerdo con los Términos y condiciones acordados y para garantizar tu cumplimiento con estos.	

¿Dónde y con quién compartimos tus datos personales?

Tus datos personales están disponibles y solo pueden acceder a ellos quienes los necesitan para cumplir con el propósito de tratamiento previsto. Podemos compartir tus datos personales dentro del Grupo H&M, con subcontratistas, socios y otros terceros siempre que sea necesario para cumplir con el propósito de tratamiento previsto.

Nos reservamos el derecho de transferir cualquier dato personal que tengamos sobre ti en el caso de que nos fusionemos con terceros o seamos adquiridos por dichos terceros, o de que efectuemos otra transacción comercial, como una reorganización, o de que se proponga una transacción de este tipo.

¿Adónde transferimos tus datos personales?

Los datos personales que recopilamos de ti se procesan dentro de un país de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo («UE/EEE»), pero también pueden, cuando sea necesario, transferirse a un país fuera de la UE/EEE y procesarse en él. Dicha transferencia transfronteriza de tus datos personales solo tendrá lugar si está permitida y se lleva a cabo de conformidad con las leyes aplicables y sin menoscabar tus derechos legales.

De vez en cuando, podemos transferir datos personales desde la UE/EEE hasta un tercer país que no esté aprobado por la Comisión Europea como país seguro para dicha transferencia. Siempre que proceda, utilizaremos [las cláusulas contractuales estándar](#) de la Comisión Europea, por ejemplo, un conjunto de términos y condiciones contractuales que tanto el remitente como el receptor de los datos personales suscriben y garantizarán que los derechos y libertades del individuo se tienen en cuenta. Siempre que corresponda, también implementamos medidas de protección adicionales, como el cifrado, la seudonimización y los estrictos controles de acceso para mantener sus datos seguros.

En la siguiente tabla encontrarás las categorías de destinatarios y el lugar al que transmitimos o ponemos a disposición los datos personales para su tratamiento:

Finalidad del tratamiento	Categoría de destinatarios	País de procesamiento
Infraestructura de TI para proveer servicios y productos	Proveedores de servicios y tecnologías de la información	UE, IN
Cumplimiento y envío de pedidos	Logística y mensajería de terceros	UE, Local/regional
Gestionar la compra, el canje y la distribución de nuestras tarjetas regalo	Gestión de tarjetas de regalo	El Reino Unido
Procesar pagos, incluidos reembolsos en relación con nuestros servicios.	Proveedor de servicios de pago	UE, Local/regional
Actividad de marketing dentro del Grupo H&M, incluida la distribución de material de marketing directo	Servicios de automatización de marketing	UE, EE. UU.
Esfuerzos de marketing adaptados a audiencias específicas; aprovecha los afiliados externos para promocionar productos y servicios.	Servicios de marketing directo y de afiliados	UE, EE. UU.
Herramientas que usamos en los centros de Atención al Cliente y distribución de encuestas	Soluciones de interacción con los clientes	UE
Centros de contacto de terceros	Centros de atención al cliente	UE, Filipinas
Habilitar y gestionar los concursos y eventos en los que participan los clientes	Agencias de relaciones públicas y marketing	UE, EE. UU., local/regional

Cumplimiento de la ley y asistencia a las fuerzas del orden	Tribunales, fuerzas del orden, organismos gubernamentales, reguladores, auditores	UE, Local/regional
Análisis empresarial	Consultoría y sistemas informáticos	UE, EE. UU., Singapur
Ciberseguridad, protección de tus activos y prevención de pérdidas	Proveedores de servicios de seguridad	UE
Proteger a las personas, los activos y la información en nuestras instalaciones o sus alrededores, prevención de delitos y ataques	Proveedores de cámaras de seguridad, proveedores de seguros y otros proveedores de servicios de seguridad física	UE, Local/regional
Servicio Wi-Fi en la tienda	Proveedor de comunicación	UE

¿Cuáles son tus derechos?

La protección de datos es un derecho fundamental y tú dispones de varios derechos de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable. Estos derechos son:

Derecho de acceso:

Tienes derecho a solicitar información sobre los datos personales que tenemos sobre ti en cualquier momento.

Derecho de portabilidad:

Siempre que procesemos tus datos personales, por medios automatizados, según tu consentimiento o según un acuerdo, tú tienes derecho a obtener una copia de tus datos que se te transfieran a ti o a otra parte. Aquí solo se incluyen los datos personales que nos hayas enviado.

Derecho de rectificación:

Tienes derecho a solicitar la rectificación de tus datos personales si la información es incorrecta, incluido el derecho a que se completen datos personales incompletos.

Derecho de supresión:

Tienes derecho a solicitar la eliminación de tus datos personales procesados por nosotros en cualquier momento. Tus datos personales pueden continuar siendo procesados en determinadas circunstancias, borraremos por completo tus datos personales una vez que ya no sean necesarios para el propósito para el que los recopilamos o procesamos originalmente, o cuando ya no estemos legalmente obligados a procesarlos.

Derecho a la restricción:

Tienes derecho a solicitar que restrinjamos el procesamiento de tus datos personales en las siguientes circunstancias:

- Si te opones a un procesamiento basado en nuestro interés legítimo, restringiremos todo el procesamiento de dichos datos hasta la verificación del interés legítimo.
- Si has afirmado que tus datos personales son incorrectos, debemos restringir todo el procesamiento de dichos datos hasta que se verifique la exactitud de los datos personales.
- Si el tratamiento es ilegal, puedes oponerte a la supresión de los datos personales y solicitar en su lugar la limitación del uso de tus datos personales
- Si ya no necesitamos los datos personales pero tú sí los necesitas para defender reclamaciones legales.

Derecho a retirar tu consentimiento

Para cada finalidad de tratamiento para la que nos hayas dado tu consentimiento, tienes derecho a retirarlo en cualquier momento. Si lo haces, dejaremos de procesar tus datos personales para esa finalidad específica.

Derecho a oponerse al procesamiento basado en nuestro interés legítimo

Tienes derecho a oponerte al procesamiento de tus datos personales que se basen en nuestro interés legítimo. No continuaremos procesando los datos personales a menos que podamos demostrar motivos legítimos para el proceso que anula tu interés y derechos o debido a reclamos legales.

¿Cómo puedes ejercer tus derechos?

Puedes utilizar nuestro [Mi portal de privacidad](#) como puerta de entrada para ver todas las interacciones en línea con el Grupo H&M vinculadas a tu dirección de correo electrónico y ejercer tus derechos de privacidad en consecuencia. Para excluirte del marketing directo, puedes hacer clic en el botón «anular suscripción» del correo electrónico de marketing o seguir las instrucciones que aparecen en otros canales de comunicación.

O también puedes enviarnos tus solicitudes por correo electrónico en cualquier momento:

H&M	dataprotection.es@hm.com
COS	atencioncliente.es@cos.com
Arket	atencioncliente.es@arket.com
& Other Stories	atencioncliente.es@stories.com

Responsable de protección de datos

Hemos designado a un responsable de protección de datos para asegurarnos de que procesamos tus datos personales de forma continua bajo la transparencia, la precisión y la legalidad. Puedes ponerte en contacto con nuestro DPO a través de la dirección anterior para la marca a la que corresponde tu solicitud. Escribe DPO en el asunto.

Derecho a presentar una queja ante una autoridad supervisora:

Si tienes quejas sobre la forma en que el grupo H&M procesa y protege tus datos personales y tu privacidad, tienes derecho a presentar una queja ante la Autoridad Sueca para la Protección de la Privacidad (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) o cualquier otra autoridad supervisora competente en el país de residencia.

Actualizaciones de nuestro Aviso de Privacidad:

Es posible que debamos actualizar nuestro Aviso de Privacidad. La última versión de nuestro Aviso de Privacidad siempre está disponible en nuestro sitio web.

Febrero de 2026

Se ha actualizado la justificación legal para enviar newsletters, recompensas de suscripción y ofertas a los miembros registrados como intereses legítimos.