

DATENSCHUTZERKLÄRUNG DER H&M-GRUPPE

Diese Datenschutzerklärung gilt für Kunden der H&M-Gruppe, einschliesslich aktueller, ehemaliger, potenzieller Kunden, Benutzer und Empfänger eines Produkts oder einer Dienstleistung, die von uns angeboten werden, für Besucher unserer offiziellen Websites oder Geschäfte oder Mitglieder unserer Treueprogramme oder Communitys.

Die H&M-Gruppe ist die Tochtergesellschaft von H & M Hennes & Mauritz AB und ihren Marken: **H&M, COS, Weekday, Monki, H&M HOME, & Other Stories** und **ARKET**.

Was sind personenbezogene Daten?

Personenbezogene Daten sind jegliche Informationen, die Ihnen direkt oder indirekt zugeordnet werden können. Beispiele für personenbezogene Daten sind Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Zahlungsinformationen und Auftragsbestätigung. Weitere Beispiele sind Nutzungsverlauf, IP-Adresse und Kunden-ID, sowie andere Informationen, die Sie bei der Kontaktaufnahme mit unserem Kundendienst angeben.

Wer ist für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich?

Da die H&M-Gruppe aus verschiedenen Unternehmen (Rechtsträgern) besteht, hängt das Unternehmen, das für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich ist, von dem Zweck ab, für den Ihre personenbezogenen Daten erhoben wurden.

Das schwedische Unternehmen **H & M Hennes & Mauritz GBC AB**, Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Schweden, ist für die meisten der in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen personenbezogenen Daten verantwortlich. Für einige Verarbeitungszwecke ist jedoch die **H & M Hennes & Mauritz S.A.**, Löwenstrasse 25, 8001 Zürich, Schweiz, verantwortlich. Sie werden hinsichtlich jedes spezifischen Verarbeitungszweck darüber informiert, welche Gesellschaft für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich ist.

Die oben genannten Unternehmen der H&M-Gruppe (Verantwortliche(r)) werden in dieser Datenschutzerklärung einzeln oder zusammen als «wir», «uns» usw. bezeichnet.

Wann können wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten?

Wir erheben, verarbeiten, nutzen oder speichern personenbezogene Daten nur, wenn wir dafür gültige und rechtmässige Gründe haben. Ihre personenbezogenen Daten können von uns aus Gründen verarbeitet werden, die sich aus den folgenden Faktoren ergeben:

- **Einwilligung:** Wenn Sie uns Ihre Einwilligung erteilen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für den spezifischen Zweck, dem Sie zugestimmt haben.
- **Vertrag:** Wenn wir Ihnen Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, die für die Erfüllung eines Vertrags (z. B. eines Kaufvertrags) mit Ihnen und zur Erfüllung der sich aus diesem Vertrag ergebenden Verpflichtungen erforderlich sind.
- **Berechtigtes Interesse:** Wir können Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, wenn dies für unsere berechtigten Interessen erforderlich ist und wenn diese Interessen Ihre eigenen Rechte und Interessen nicht überwiegen.
- **Gesetzliche Verpflichtung:** Wann immer die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erforderlich ist, um unseren gesetzlichen Verpflichtungen des Landes, in dem wir tätig sind, nachzukommen..

Für jeden spezifischen Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten werden wir Sie darüber informieren, welche der oben genannten berechtigten Gründe zur Anwendung kommen.

Wie verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten und warum?

Je nachdem, wie Sie mit uns interagieren oder welche Art von Diensten Sie nutzen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zu folgenden Zwecken:

Online-Einkauf

Zweck der Verarbeitung	Art der personenbezogenen Daten
Um Ihre Bestellungen oder Serviceanfragen zu bearbeiten und Zahlungsvorgänge abzuwickeln.	<ul style="list-style-type: none">• Kontaktinformationen (z. B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Lieferadresse)
Um Lieferungen, Reklamationen, Garantieangelegenheiten, Rücksendungen und Rückerstattungen sicher und effektiv zu verwalten.	<ul style="list-style-type: none">• Kunden-ID und Transaktionsdaten
Um Sie bei Bedarf zu kontaktieren und Sie über den Status Ihrer Bestellung und andere wichtige Neuigkeiten zu informieren.	<ul style="list-style-type: none">• Zahlungsbezogene Daten
Weitere Informationen. Wir arbeiten mit der Klarna Bank AB zusammen, um Ihnen in einigen Märkten die Option „Jetzt kaufen, später bezahlen“ anbieten zu können. Die Klarna Bank AB ist ein unabhängiger Zahlungsdienstleister, der als Kreditgeber auftritt und seine eigenen Bonitätsprüfungen durchführt. Sollten Sie sich also für die Nutzung der Klarna Kredit-Zahlungsmethode(n) entscheiden, können Daten wie zahlungsbezogene Informationen, Kontaktdaten sowie Daten zu Ihrem Einkaufsverhalten an Klarna weitergegeben werden.	
Verantwortliches Unternehmen (Verantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Berechtigung: Bei der Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, die für die Erfüllung eines Vertrags mit Ihnen erforderlich sind. Dies umfasst die Erfüllung aller Verpflichtungen, die sich aus diesem Vertrag ergeben, unabhängig davon, ob es sich um eine Bestellung, eine Zahlung, eine Rückgabe oder die Nutzung anderer von uns oder von Dritten erbrachter Dienstleistungen handelt. Für jeden anderen hierin genannten Zweck basiert die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf unserem berechtigten Interesse als Unternehmen.	
Aufbewahrungsfrist: Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nicht länger aufbewahren und verarbeiten, als es für die Erfüllung unserer vertraglichen und verbraucherrechtlichen Verpflichtungen erforderlich ist.	

Einkaufen im Store

Zweck der Verarbeitung	Art der personenbezogenen Daten
Zur Durchführung der von Ihnen angeforderten Dienstleistungen im Store, wie z. B. Self-Checkout, Ausstellung eines Kaufbelegs, Verleih von Kleidungsstücken, und Abwicklung des Zahlungsverkehrs.	<ul style="list-style-type: none">• Kontaktinformationen (z. B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Lieferadresse)• Transaktionsdaten• Zahlungsdaten
Um Ihre Lieferungen, Reklamationen, Garantieangelegenheiten, Rücksendungen und Rückerstattungen sicher und effektiv zu verwalten.	<ul style="list-style-type: none">• Standortdaten können in mobilen Apps verarbeitet werden, wenn Sie standortbasierte Dienste aktivieren, z. B. die Store-Suche
Benachrichtigung über den Servicestatus im Store sowie andere wichtige Updates.	
Verantwortliche Stelle (Datenverantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz AG.	

Berechtigung: Wenn wir Ihnen Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung stellen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, die für die Erfüllung eines **Vertrags** mit Ihnen erforderlich sind. Dies umfasst die Erfüllung aller Verpflichtungen, die sich aus diesem Vertrag ergeben, unabhängig davon, ob es sich um eine Bestellung, eine Zahlung, eine Rückgabe oder die Nutzung anderer von uns oder von Dritten erbrachter Dienstleistungen handelt. Für alle anderen hierin genannten Zwecke basiert die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf unserem **berechtigten Interesse** als Unternehmen. Wenn Sie zulassen, dass Standortdaten von unserer mobilen App erfasst werden, berufen wir uns auf Ihre auf Ihrem Mobilgerät erteilte Erlaubnis.

Aufbewahrungsfrist: Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nicht länger aufbewahren und verarbeiten, als es für die Erfüllung unserer vertraglichen und verbraucherrechtlichen Verpflichtungen erforderlich ist.

Marketing und Werbeaktionen

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
<p>Zur Erstellung und Verteilung von Marketingmaterialien wie Newsletter, einschliesslich Style- und Einkaufsempfehlungen, Push-Benachrichtigungen und Marketingumfragen über mehrere Kommunikationskanäle.</p> <p>Bereitstellung individueller Online-Inhalte für Sie, einschliesslich der Zusendung von Werbung.</p> <p>Sicherstellung, dass unsere Direktmarketing-Kommunikation mit Ihnen sinnvoll ist und Ihren Präferenzen entspricht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktinformationen (z. B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Lieferadresse) Kunden-ID und verknüpfte Informationen, wie z. B. die Bestellhistorie IP-Adresse Verhaltens- und Kontextdaten, die mit Hilfe von Cookies oder ähnlichen Technologien erfasst werden Kennzahlen bezüglich des Engagements der Empfänger von Marketing-E-Mails, einschliesslich des Status „gelesen“ und des Zeitstempels

Weitere Informationen. Marketing- und Werbeaktionen werden Ihnen entsprechend Ihren Präferenzen per E-Mail, SMS und Post zugesandt sowie in Ihrer mobilen App, Ihren Social-Media-Kanälen oder Ihrem Webbrowser angezeigt.

Wir verbessern auch Ihr Online-Erlebnis, indem wir Ihnen personalisiertes Marketing basierend auf Ihren Interaktionen mit uns und Analysen Ihres Kundenverhaltens auf unseren Websites, wie z. B. Ihrem Einkaufs- und Browserverlauf, anbieten.

Werbepartner. Um unser Marketing effizienter zu gestalten, arbeiten wir mit verschiedenen Anbietern von Social Media, Suchmaschinen und Werbenetzwerken („Werbepartnern“) zusammen.

Wir arbeiten mit Werbepartnern wie Facebook, Instagram, Snapchat, Pinterest, TikTok und YouTube für Werbung in sozialen Netzwerken und mit Google für Online-Werbenetzwerke wie Google Ads und Google Marketing Platform zusammen.

Wir kooperieren ausserdem mit Partnern für Affiliate-Marketing, wie z. B. Rakuten, um über Influencer den Traffic auf unseren Websites zu steigern.

So funktioniert es: Werbepartner nutzen von uns bereitgestellte und durch Cookies und andere Tracking-Technologien gesammelte Daten, um Ihre Vorlieben und Interessen vorherzusagen und diese bei der Erstellung Ihrer personalisierten Werbung zu berücksichtigen. Dies ist eine branchenübliche Praxis, die auch als „Retargeting“ bezeichnet wird. Retargeting ermöglicht es uns, für Sie relevante Werbekampagnen durchzuführen und die Effizienz und Reichweite der Werbemittel zu messen. Es hilft uns auch, die Leistung und Effizienz der Kampagnen unserer Werbepartner zu messen.

Werbepartner verwenden Cookies und ähnliche Technologien, um Ihre Nutzung unserer Websites und Dienste nachzuvollziehen, indem sie auf Daten zugreifen, die auf Ihrem Gerät oder in Apps gespeichert sind.

Unsere Werbepartner ermöglichen es uns, die richtige Zielgruppe zu identifizieren und anzusprechen, um personalisierte Marketinginhalte über Plattformen und Dienste hinweg zu erstellen und zu verbreiten. Um

die Inhalte auswählen zu können, die Ihren Interessen entsprechen, verarbeiten wir Informationen, die wir von Ihnen erhalten haben, sowie gegebenenfalls Informationen, die von Werbepartnern weitergegeben wurden, wenn Sie Member, Kontoinhaber oder Newsletter-Abonnent sind oder wenn Sie einen Kauf bei uns getätigten haben.

Wir können diese Informationen sowie eine Kundenkennung (wie eine verschlüsselte E-Mail-Adresse oder Gerät-ID) an unsere Werbepartner weitergeben. Dies bezweckt, dass Ihnen relevante Werbung auf Websites und Apps von Drittanbietern angezeigt werden kann. Dazu werden Ihre Daten mit der Datenbank des Werbepartners abgeglichen. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, erhalten Sie relevante Werbeinhalte in Ihrem Feed oder in Ihrer Suchmaschine. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, werden Ihre Daten sicher vernichtet. Ihre personenbezogenen Daten werden mit einer Technik namens Hashing sicher behandelt. Durch Hashing werden Ihre Daten so verschlüsselt, dass sie außer für den ausdrücklich angegebenen Zweck unlesbar sind.

Jeder Werbepartner ist für seinen Teil der Verarbeitung als Datenverantwortlicher selbst verantwortlich, einschließlich (falls zutreffend) der Übermittlung personenbezogener Daten an Nicht-EWR-Länder.

Verantwortliches Unternehmen (Verantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz GBC AB

Begründung: Wir versenden Direktmarketingmaterialien und werten Kennzahlen zur Interaktion aus, da wir aufgrund unserer bestehenden Geschäftsbeziehung ein **berechtigtes Interesse** an der Kommunikation mit registrierten Membern haben. Bei Personen, die keine registrierten Member sind, sich jedoch für den Erhalt solcher Materialien anmelden, beruht dies auf Ihrer **Einwilligung**. Darüber hinaus basiert die Verwendung von Cookies oder ähnlichen Tracking-Technologien in Ihrem Browser/Gerät auf Ihrer **Einwilligung**, die über einen Cookie-Banner eingeholt wird. Für alle anderen hier genannten Zwecke basiert die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf unserem **berechtigten Interesse** als Unternehmen.

Aufbewahrungszeit: Wir verarbeiten Ihre Daten nicht länger als nötig, um Ihnen Marketing und Werbeaktionen zur Verfügung zu stellen. Wir werden die Verarbeitung Ihrer Daten zu Marketingzwecken einstellen, nachdem Sie Ihr Kundenkonto geschlossen oder Ihre Mitgliedschaft beendet haben, und/oder aktiv weitere Marketingmitteilungen von uns ablehnen.

Mitgliedschaftsprogramm

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
Bereitstellen von die in unseren Mitgliedschaftsprogrammen enthaltenen Dienstleistungen, Vorteile und massgeschneiderten Erlebnissen.	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktangaben wie Name, Adresse, E-Mail-Adresse und Telefonnummer Geburtsdatum Geschlechtsidentität Kunden-ID IP-Adresse Bestellhistorie, einschließlich digitaler Quittungen für Transaktionen im Store Benutzerpräferenzen, Einstellungen, Protokolle der Mitgliederaktivitäten und andere Konfigurationsdaten Verhaltens- und Kontextdaten, die mit Hilfe von Cookies oder ähnlichen Technologien erfasst werden
Für Informationen über Ihre Member-Angebote und Vorteile wie Angebote, Aktionen und Empfehlungen, Dienstleistungen, Veranstaltungen und vieles mehr, die von uns oder unseren Partnerunternehmen organisiert werden.	
Zur Pflege Ihres Mitgliedsprofils, von der sicheren Anmeldung bis zur Aktualisierung Ihrer Daten, einschließlich des Bestellverlaufs und des Mitgliedschaftsstatus.	
Zur Information über wichtige Aktualisierungen und Änderungen Ihres Mitgliedschaftsstatus oder der Bedingungen.	
Zur Aufdeckung und Verfolgung der Nichteinhaltung unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Mitgliedschaft oder betrügerisches Verhalten.	
Weitere Informationen. Die verschiedenen Marken der H&M-Gruppe bieten Mitgliedschafts-/Treueprogramme an, um treue Kunden zu belohnen und/oder das Einkaufserlebnis der Mitglieder zu verbessern. Personenbezogene Daten werden nur erhoben, um Ihre Online-Aktivitäten zu ermöglichen, wie z. B. das Einkaufen und die Einstellung von Präferenzen. Sie werden mit Treuepunkten/Gutscheinen und einem entsprechend verbesserten Online-Erlebnis belohnt. Die verschiedenen Einzelheiten der Mitgliedschaft werden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der offiziellen Website der jeweiligen Marke näher beschrieben.	

Die Mitgliedschaft ist freiwillig und kann jederzeit unter [Mein Datenschutzportal](#) gekündigt werden. Wenn Sie sich dafür entscheiden, endet Ihre Mitgliedschaft und alle Vorteile oder Prämien der Mitgliedschaft gehen verloren. Darüber hinaus werden Ihre personenbezogenen Daten, die mit der Mitgliedschaft verbunden sind, gelöscht.

Verantwortliches Unternehmen (Verantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz GBC AB

Begründung: Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur Erstellung und Verwaltung Ihres Member-Kontos sowie zur Bereitstellung der personalisierten Dienste für Member ist zur Erfüllung des **Membervertrags** erforderlich. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, um Ihnen exklusive Angebote für Member, Bonusprämien, Geburtstagsgutscheine und besondere Einladungen zu Verkaufen und Veranstaltungen zukommen zu lassen, basiert auf unserem **berechtigten Interesse**, unsere Beziehung zu Ihnen als registriertes Member zu pflegen und zu verbessern. Für alle anderen hier genannten Zwecke basiert die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf unserem **berechtigten Interesse als Unternehmen**.

Aufbewahrungszeit: Wir speichern und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie es für die Erfüllung der Mitgliedschaftsvereinbarung erforderlich ist. Im Falle des Bestehens gesetzlicher Anforderungen oder eines anhängigen Rechtsstreits bewahren wir Ihre personenbezogenen Daten für einen längeren Zeitraum auf.

Kundenservice

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
Um Ihre Anfragen zu verwalten, Beschwerden und Gewährleistungsfälle für Produkte zu bearbeiten, technischen Support zu leisten und das Kundenerlebnis zu verbessern.	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktinformationen wie Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer Kunden-ID und Interaktionsprotokoll Von Ihnen erstellte Inhalte, wie E-Mails und Chatprotokolle
Um Sie bei Bedarf per E-Mail, Telefon, Social Media oder auf andere Weise zu kontaktieren, um Ihre Anfragen bezüglich Bestellung, Lieferung oder Rücksendung zu beantworten oder um Sie um Ihre Teilnahme an einer Kundenbefragung zu ersuchen.	
Weitere Informationen. Um Ihren Fall zu bearbeiten, müssen wir unter Umständen auch auf Transaktionsdaten wie Bestell-, Zahlungs- und Lieferinformationen zugreifen und diese verwenden. Zu Schulungs- und Entwicklungszwecken können wir gelegentlich Ihre Anrufe und Gespräche aufzeichnen oder mithören, wenn Sie mit uns Kontakt aufnehmen.	
Verantwortliches Unternehmen (Verantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Berechtigung: Die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten, um Ihnen den bestmöglichen Kundenservice zu bieten, basiert auf unserem berechtigten Interesse als Unternehmen. Bevor wir Telefonate mit Ihnen aufzeichnen, ersuchen wir Sie stets um Ihre Einwilligung .	
Aufbewahrungszeit: Wir bewahren Ihre Daten so lange auf, wie dies zu Ihrer Unterstützung hinsichtlich Ihres Falls und zur Bearbeitung möglicher Rechtsansprüche von Ihnen als Kunde notwendig ist. Wir können Ihre Daten länger aufbewahren und verwenden, wenn wir Ihnen gegenüber ausstehende Verpflichtungen haben oder die Löschung aus anderen Gründen verhindert wird.	

Wettbewerbe und Veranstaltungen

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
Um Wettbewerbe und Veranstaltungen durchzuführen und zu verwalten, z. B. um die Teilnahme zu bestätigen, die Gewinner zu kontaktieren, die Preise zuzustellen und nachzuverfolgen, Ihnen relevante Informationen über den Wettbewerb und/oder die Veranstaltung zukommen zu lassen und Ihnen Zugang zum Veranstaltungsort zu gewähren.	<ul style="list-style-type: none"> Kontaktinformationen wie Name, Adresse, E-Mail-Adresse und Telefonnummer im Zusammenhang mit dem Wettbewerb eingereichte Informationen Foto/Video
Um unsere Veranstaltungen zu vermarkten, unsere Dienstleistungen, unser Marketing, unsere	Bei unseren Veranstaltungen kann es vorkommen, dass wir filmen oder fotografieren.

Kundenbeziehungen und -erlebnisse zu verbessern und um zukünftige Veranstaltungen und Teilnehmererlebnisse besser zu planen.	Die Inhalte werden zur Vermarktung unserer Dienstleistungen und zur Werbung für künftige Veranstaltungen auf unserer Website, in sozialen Medien und in Marketingmaterialien verwendet. Wir verwenden die Inhalte auch für unseren internen Gebrauch. Falls wir beabsichtigen, bei einer Veranstaltung zu fotografieren/filmen, werden Sie darüber informiert. Für Ihren Komfort stehen Ihnen stets fotofreie Zonen zur Verfügung.
Verantwortliche Stelle (Datenverantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz AG oder H & M Hennes & Mauritz GBC AB je nachdem, welches Unternehmen die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Wettbewerbs oder der Veranstaltung ausführt.	
Berechtigung: Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, um Ihnen ein Gewinnspiel oder eine Veranstaltung zur Verfügung zu stellen, basiert auf unserem berechtigten Interesse als Unternehmen.	
Aufbewahrungsfrist: Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten so lange auf, wie es für die Erfüllung der oben genannten Zwecke und die Erfüllung der damit verbundenen rechtlichen Verpflichtungen erforderlich ist.	

Geschäftsentwicklung und Analyse

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
Um unsere Produkte, Dienstleistungen, Kundenerfahrungen, Lieferkette und Geschäftsräume zu bewerten, zu entwickeln und zu verbessern. Dazu gehören Analysen, um unsere Dienste benutzerfreundlicher zu gestalten, z. B. die Änderung der Benutzeroberfläche, um den Informationsfluss zu vereinfachen oder Funktionen hervorzuheben, die von unseren Kunden häufig verwendet werden. Um Sie zu kontaktieren, um auf Anfragen und Umfragen zu reagieren. In diesem Fall werden alle von Ihnen verwendeten und erhaltenen personenbezogenen Daten nur für die hier konkret beschriebenen Zwecke verarbeitet. Um Kundenbewertungen zu gekauften Produkten zu erfassen und zu veröffentlichen und Ihre Erfahrungen in Form von Bewertungen und Rezensionen mit anderen Käufern zu teilen. Um Analysen und Segmentierungen durchzuführen, um Ihnen ein personalisiertes Einkaufserlebnis zu bieten. Um personenbezogene Daten mit unseren Werbepartnern zu teilen, um die gezielte Anzeigenwerbung zu optimieren.	<ul style="list-style-type: none"> Identifikatoren wie Kunden-ID, E-Mail-Adresse und Telefonnummer Nicht identifizierende Informationen (Daten, die nicht zur Identifizierung einer Person allein verwendet werden können), wie Geschlecht, Alter, Postleitzahl und ein Teil des Namens Transaktions- und bestellbezogene Daten, wie z. B. Produktinformationen, Bestellwert, Zahlungsart und Präferenzen Von Ihnen generierte Daten, wie Umfrageergebnisse, Bewertungen und Rezensionen von Produkten/Dienstleistungen sowie Interaktionen mit dem Kundenservice Verhaltens- und Kontextdaten, die mit Hilfe von Cookies oder ähnlichen Technologien erfasst werden Vom System generierte Daten, die aus Ihren Aktivitäten und Ihrer Interaktion mit uns stammen
Verantwortliches Unternehmen (Verantwortlicher): H&M Hennes & Mauritz AG oder H&M Hennes & Mauritz GBC AB je nachdem, welches Unternehmen die Verarbeitung personenbezogener Daten ausführt.	
Berechtigung: Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck der Entwicklung und Verbesserung unserer Dienstleistungen und Produkte basiert auf unserem berechtigten Interesse als Unternehmen.	
Aufbewahrungszeit: Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nicht länger als zur Erfüllung des Zwecks erforderlich. Danach werden die Daten für diese Art der Nutzung unverzüglich gelöscht.	

Gesetzeinhaltung

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
Um bestimmten gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen. Um lokalen Gesetzen nachzukommen, sind wir verpflichtet, bestimmte personenbezogene Daten zu verarbeiten. Diese Verpflichtungen können von Land zu Land unterschiedlich sein und sich beispielsweise aus Steuer-, Rechnungslegungs-, Buchführungs-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften, Sanktionen und Verbraucherschutzgesetzen ergeben.	Welche Art von personenbezogenen Daten wir verarbeiten, ist im geltenden Recht festgelegt.
Verantwortliche Stelle (Datenverantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz AG oder H & M Hennes & Mauritz GBC AB je nachdem, welches Unternehmen die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Gesetzgebung ausführt.	
Berechtigung: Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist erforderlich, damit H&M seine gesetzlichen Verpflichtungen des Landes erfüllen kann, in dem es tätig ist.	
Aufbewahrungszeit: Die Dauer der Datenspeicherung hängt vom Zweck, dem Kontext und den spezifischen lokalen rechtlichen Anforderungen ab.	

Sicherheit

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
Um die Online-Sicherheit für unsere Kunden, Benutzer, Besucher, Vermögenswerte und Unternehmen vor Cyberangriffen, Betrug, Missbrauch und anderen böswilligen Aktivitäten zu gewährleisten.	<ul style="list-style-type: none"> Kunden-ID Bisherige Bestellungen Zahlungsdaten Kaufverhalten IP-Adresse Aufnahmen der Kameraüberwachung
Um die Offline-Sicherheit zu gewährleisten, schützen wir Personen, Einrichtungen und Geräte sowie alle darin enthaltenen Informationen vor Vorfällen, Unfällen und böswilligen/kriminellen Angriffen. Zu diesem Zweck setzen wir Kameraüberwachung in unseren Stores, Büros und Warenlagern ein.	<ul style="list-style-type: none"> Vorfall- und Unfallprotokolle <p>Solche Protokolle können Daten wie erlittene Verletzungen, die Identität des Antragstellers und Kontaktinformationen sowie andere Details über den Vorfall, einschließlich (vermuteter) krimineller Aktivitäten, enthalten</p>
Bewertung, Untersuchung, Dokumentation und Meldung einzelner Vorfälle/Unfälle.	
Zur Erstellung von Sicherheitsanalysen und Berichten auf aggregierter Ebene.	
Zur Begründung, Ausübung und/oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder Streitigkeiten.	
Weitere Informationen. Wir können automatisierte Verarbeitungstechnologien, inklusive künstlicher Intelligenz, einsetzen, um Sicherheitsrisiken effizient und genau zu identifizieren und zu mindern. Diese Technologien dienen dazu, potenzielle Cyber-Bedrohungen zu überwachen und abzuwehren, Daten- und Vermögensverluste zu verhindern und die allgemeine Integrität unserer Systeme zu verbessern.	
Verantwortliche Stelle (Datenverantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz GBC AB für Cybersicherheit und Vermeidung von Online-Verlusten. H & M Hennes & Mauritz AG für physische Sicherheitsmaßnahmen.	
Berechtigung: Sofern keine besondere gesetzliche Verpflichtung besteht, basiert die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Sicherheits- und Schutzzwecken auf unserem berechtigten Interesse .	
Aufbewahrungszeit: Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten nicht länger auf, als es für den jeweiligen Zweck erforderlich ist. Wir bewahren die Bilder unserer Überwachungskameras für einen Zeitraum von maximal 30 Tagen auf. Es kann jedoch sein, dass wir Daten für einen längeren Zeitraum aufzubewahren und/oder verarbeiten müssen, wenn dies obligatorisch oder angemessen ist.	

Wi-Fi im Geschäft (falls zutreffend)

Zweck	Art der personenbezogenen Daten
Um Ihnen in unseren Filialen einen Wi-Fi-Dienst anzubieten.	<ul style="list-style-type: none"> • MAC-Adresse (Media Access Control-Adresse), eine eindeutige Kennung, die Ihrem Gerät zur Verwendung als Netzwerkadresse bei Verwendung des Wi-Fi-Dienstes zugewiesen wird.
Verantwortliches Unternehmen (Verantwortlicher): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Berechtigung: Wenn Sie sich mit unserem kostenlosen Wi-Fi-Dienst verbinden, gestatten Sie uns, personenbezogenen Daten zu erheben und zu verwenden, die zur Bereitstellung des angeforderten Wi-Fi-Dienstes (Erfüllung eines Vertrags) erforderlich sind.	
Aufbewahrungszeit: Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten so lange auf, wie es für die Bereitstellung des Wi-Fi-Dienstes gemäss den vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen erforderlich ist und um sicherzustellen, dass Sie diese einhalten.	

Wo und mit wem teilen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Ihre personenbezogenen Daten sind nur für diejenigen verfügbar und zugänglich, die die Daten zur Erfüllung des beabsichtigten Verarbeitungszwecks benötigen. Wir geben Ihre personenbezogenen Daten gegebenenfalls innerhalb der H&M-Gruppe an Subunternehmer, Partner und andere Dritte weiter, sofern dies zur Erfüllung des beabsichtigten Verarbeitungszwecks erforderlich ist.

Wir behalten uns das Recht vor, alle personenbezogenen Daten, die wir über Sie gespeichert haben, zu übertragen, falls wir mit einer Drittpartei fusionieren, von einer Drittpartei übernommen werden oder eine andere geschäftliche Transaktion, wie z. B. eine Umstrukturierung, durchführen oder falls eine solche Transaktion vorgeschlagen wird.

Die von Ihnen erhobenen personenbezogenen Daten werden innerhalb eines Landes der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums („EU/EWR“) verarbeitet. Falls erforderlich, um unsere globalen Aktivitäten zu unterstützen, werden diese auch in ein Land ausserhalb der EU/des EWR übertragen und dort verarbeitet. Eine solche grenzüberschreitende Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nur mit Erlaubnis und in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und ohne Beeinträchtigung Ihrer gesetzlichen Rechte.

Von Zeit zu Zeit übertragen wir personenbezogene Daten aus der EU/dem EWR in ein Drittland, das von der Europäischen Kommission nicht als sicheres Land für eine solche Übertragung zugelassen ist. Soweit zutreffend, verwenden wir die [Standardvertragsklauseln](#) der Europäischen Kommission, z. B. eine Reihe von Vertragsbedingungen, zu denen sich sowohl der Absender als auch der Empfänger der personenbezogenen Daten verpflichten, und gewährleisten, dass die Rechte und Freiheiten der einzelnen Personen berücksichtigt werden. Gegebenenfalls implementieren wir auch zusätzliche Schutzmassnahmen wie Verschlüsselung, Pseudonymisierung und strenge Zugriffskontrollen, um Ihre Daten zu schützen.

Der untenstehenden Tabelle können Sie die Kategorien der Empfänger und die Länder entnehmen, an die wir personenbezogene Daten zur Verarbeitung übermitteln oder die anderweitig zu Verarbeitungszwecken darauf zugreifen können.

Zweck der Verarbeitung	Kategorie der Empfänger	Land der Verarbeitung
IT-Infrastruktur zur Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten	Informationstechnologie-Anbieter und Dienstleister	EU, IN
Auftragserfüllung und Versand	Externe Logistikdienstleister und Zusteller	EU, lokal/regional
Verwaltung des Kaufs, der Einlösung und der Verteilung unserer Geschenkkarten	Verwaltung von Geschenkkarten	GB

Zahlungsabwicklung, einschliesslich Rückerstattungen im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen	Zahlungsdienstleister	EU, lokal/regional
Marketingaktivitäten innerhalb der H&M-Gruppe, einschliesslich der Verteilung von Direktmarketing-Material	Marketingautomatisierung	EU, US
Massgeschneiderte Marketingmassnahmen für bestimmte Zielgruppen; Nutzung von externen Partnern, um Produkte und Dienstleistungen zu bewerben.	Affiliate- und zielgerichtete Marketingdienste	EU, US
Von unseren Kundenservicezentren und Umfrageverteilern verwendete Tools	Customer Engagement-Lösungen	EU
Externe Callcenter-Dienste	Kundenservicezentren	EU, Philippinen
Ermöglichung und Verwaltung von Wettbewerben und Events, an denen Kunden teilnehmen	PR-/Marketing-Agenturen	EU, US
Einhaltung von Gesetzen und Unterstützung der Strafverfolgungsbehörden	Gerichte, Strafverfolgungsbehörden, Regierungsbehörden, Regulierungsbehörden, Wirtschaftsprüfer	EU, lokal/regional
Geschäftsanalyse	IT-System & Beratung	EU, USA, Singapur
Cybersicherheit, Schutz von Vermögenswerten und Vermeidung von Verlusten	Anbieter von Sicherheitsdiensten	EU
Schutz von Personen, Vermögenswerten und Informationen in oder um unsere Räumlichkeiten, Kriminalitäts- und Angriffsprävention	Anbieter von Überwachungskameras, Versicherungsanbieter und andere Anbieter physischer Sicherheitsdienstleistungen	EU, lokal/regional
WLAN-Service im Store	Kommunikationsanbieter	EU

Was sind Ihre Datenschutzrechte?

Datenschutz ist ein Grundrecht; gemäss den geltenden Datenschutzvorschriften haben Sie mehrere Rechte. Diese Rechte sind:

Zugriffsrecht auf personenbezogene Daten:

Sie haben das Recht, jederzeit Auskunft über Ihre bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen.

Recht auf Übertragbarkeit:

Wann immer wir Ihre personenbezogenen Daten automatisiert auf der Grundlage Ihrer Einwilligung oder auf der Grundlage einer Vereinbarung verarbeiten, haben Sie das Recht, eine Kopie Ihrer Daten an Sie oder eine andere Partei übertragen zu lassen. Davon sind nur jene personenbezogenen Daten umfasst, die Sie uns übermittelt haben.

Recht auf Berichtigung:

Sie haben das Recht, eine Berichtigung Ihrer personenbezogenen Daten zu beantragen, wenn die Informationen falsch oder unvollständig sind.

Recht auf Löschung:

Ihre personenbezogenen Daten können unter bestimmten Umständen weiter verarbeitet werden. Wir werden Ihre personenbezogenen Daten vollständig löschen, sobald sie für den Zweck, für den wir sie ursprünglich erhoben oder verarbeitet haben, nicht mehr erforderlich sind oder wenn wir nicht mehr gesetzlich verpflichtet sind, sie zu verarbeiten.

Recht auf Einschränkung:

Sie haben das Recht zu verlangen, dass wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter folgenden Umständen einschränken:

- Wenn Sie einer Verarbeitung widersprechen, die auf unserem berechtigten Interesse basiert, schränken wir die Verarbeitung solcher Daten ein, solange die Überprüfung des berechtigten Interesses aussteht.
- Wenn Sie behaupten, dass Ihre personenbezogenen Daten falsch sind, schränken wir die Verarbeitung dieser Daten ein, bis die Richtigkeit der personenbezogenen Daten überprüft wurde.
- Wenn die Verarbeitung unrechtmässig ist, können Sie der Löschung der personenbezogenen Daten widersprechen und stattdessen die Einschränkung der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen.
- Wenn wir die personenbezogenen Daten nicht mehr benötigen, diese aber von Ihnen zur Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigt werden.

Recht auf Widerruf Ihrer Einwilligung

Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung für jeden Verarbeitungszweck, für den Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben, jederzeit zu widerrufen. Wenn Sie von diesem Recht Gebrauch machen, werden wir die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für diesen bestimmten Zweck einstellen.

Recht auf Widerspruch gegen eine Verarbeitung, die auf unserem berechtigten Interesse basiert

Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen, die auf unserem berechtigten Interesse beruht. Wir werden die personenbezogenen Daten nicht weiterverarbeiten, es sei denn, wir können berechtigte Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen und Rechte überwiegen, oder es liegen Rechtsansprüche vor.

Informationen zum Ausüben Ihrer Rechte

Sie können unser [«Mein Datenschutzportal»](#) nutzen, um alle mit Ihrer E-Mail-Adresse verbundenen Online-Interaktionen mit der H&M-Gruppe einzusehen und Ihre Datenschutzrechte entsprechend wahrzunehmen. Um sich vom Direktmarketing abzumelden, klicken Sie bitte auf die Schaltfläche «Abmelden» in der Marketing-E-Mail und/oder befolgen Sie die Anweisungen in anderen Kommunikationskanälen.

Alternativ können Sie uns Ihre Anfragen auch jederzeit per E-Mail zusenden:

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

Datenschutzbeauftragter

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten ernannt, um sicherzustellen, dass wir Ihre personenbezogenen Daten stets auf transparente, korrekte und rechtliche Weise verarbeiten. Sie können unseren Datenschutzbeauftragten über die oben angegebene Adresse der jeweiligen Marke kontaktieren. Bitte geben Sie «DPO» in der Betreffzeile an.

Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde:

Falls Sie Beschwerden hinsichtlich der Verarbeitung und des Schutzes Ihrer personenbezogenen Daten durch

die H&M-Gruppe haben, haben Sie das Recht, jederzeit eine Beschwerde bei der schwedischen Datenschutzbehörde (Integritetsskyddsmyndigheten – IMY) oder einer anderen zuständigen Aufsichtsbehörde im Land Ihres Wohnsitzes einzureichen.

Aktualisierungen unserer Datenschutzerklärung:

Möglicherweise müssen wir unsere Datenschutzerklärung aktualisieren. Die neueste Version unserer Datenschutzerklärung ist immer auf unserer Website verfügbar.

Februar 2026

Die rechtliche Begründung für den Versand von Newslettern, Member-Gutscheinen und -Angeboten an registrierte Member wurde als berechtigtes Interesse aktualisiert.