PRIVACYBELEID H&M GROUP

Deze Privacyverklaring is van toepassing op klanten van de H&M Group, waaronder huidige, voormalige, potentiële klanten, gebruikers en ontvangers van een product of dienst die door ons wordt aangeboden, bezoekers van onze officiële websites of winkels, of leden van onze loyaliteitsprogramma's of gemeenschappen.

De H&M Group is de gelieerde onderneming van H & M Hennes & Mauritz AB en haar merken: **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 kunnen worden toegeschreven. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, betaalinformatie en bestelgegevens. Gebruiksgeschiedenis, IP-adres, klant-ID zijn ook voorbeelden van persoonsgegevens, dit kunnen andere soorten gegevens zijn die u verstrekt wanneer u contact opneemt met onze klantenservice.

Wie draagt de verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Aangezien de H&M Group uit verschillende bedrijven (rechtspersonen) bestaat, is het bedrijf dat verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens afhankelijk van het doel waarvoor uw persoonsgegevens worden verzameld.

Het is het Zweedse bedrijf **H&M Hennes & Mauritz GBC AB,** Mäster Samuelsgatan 46A, 106 38 Stockholm, Zweden, dat verantwoordelijk is voor de in deze privacyverklaring beschreven verwerking van persoonsgegevens. Voor sommige verwerkingsdoeleinden heeft echter **H&M Hennes & Mauritz Netherlands BV**, Keizersgracht 281, 1016 ED Amsterdam, Nederland, hierover de verantwoordelijkheid. Voor elk specifiek verwerkingsdoel wordt u geïnformeerd over welke entiteit verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

De bovengenoemde bedrijven van de H&M Group (gegevensbeheerder(s)) worden in deze Privacyverklaring individueel of gezamenlijk aangeduid als 'wij' of 'ons'.

Wanneer kunnen we 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, verwerken wij uw persoonsgegevens voor het specifieke doel waarvoor u toestemming hebt gegeven.
- **Contract:** Wanneer we producten en diensten aan 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.
- **Gerechtvaardigd belang:** Wij kunnen uw persoonlijke gegevens verwerken wanneer dat nodig is voor onze gerechtvaardige belangen en wanneer deze belangen niet zwaarder wegen dan uw eigen rechten en belangen.
- **Juridische vereiste**: Wanneer het verwerken van uw persoonsgegevens noodzakelijk is om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen van het land van gebruik.

Voor elk specifiek verwerkingsdoel van persoonsgegevens, zullen we u informeren over op welke van de bovenstaande rechtsgronden de verwerking van toepassing is.

Algemene informatie

Hoe verwerken we uw persoonsgegevens en waarom?

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

Online shoppen

Doel van de verwerking	**Type persoonsgegevens**
Om uw bestellingen of vragen te verwerken en betalingen af te handelen. Om leveringen, claims, garantiekwesties, retouren en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te beheren. Om indien nodig contact met u op te nemen en u te informeren over de status van uw bestelling en andere essentiële updates.	• Contactgegevens (bijv. naam, telefoonnummer, e-mailadres, leveradres) • Klant-ID en transactiegegevens • Gegevens met betrekking tot betalingen
Meer informatie. We werken samen met **Klarna Bank AB** om u op sommige markten de mogelijkheid te bieden om af te rekenen met 'Nu kopen, later betalen'. Klarna Bank AB is een onafhankelijke aanbieder van betalingsdiensten die optreedt als kredietverstrekker en zelf kredietcontroles uitvoert. Dit betekent dat als u ervoor kiest om de betalingsmethode(s) van Klarna te gebruiken, gegevens zoals betalingsgerelateerde informatie, contactgegevens en gegevens met betrekking tot uw winkelgeschiedenis met Klarna kunnen worden gedeeld.	
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Rechtvaardiging: Door u producten en diensten te leveren verwerken we uw persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een **contract** met u. Dit omvat de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract, of het nu gaat om een factuur, betaling, retournering 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 **rechtmatig belang** als bedrijf.	
Bewaartermijn: We bewaren en verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om aan onze contractuele en consumentgerelateerde verplichtingen te voldoen.	

Shoppen in de winkel

Doel van de verwerking	**Type persoonsgegevens**
Om de door u gevraagde diensten in de winkel te verwerken, zoals zelf afrekenen, de afgifte van kassabons, kledingverhuur en het afhandelen van betalingstransacties. Om uw leveringen, claims, garantiekwesties, retours en terugbetalingen op een veilige en effectieve manier te kunnen beheren. Om u te informeren over de servicestatus in de winkel en andere essentiële updates.	• Contactgegevens (bijv. telefoonnummer, e-mailadres, leveradres) • Transactionele gegevens • Betaalgegevens • Locatiegegevens kunnen worden verwerkt binnen mobiele apps als uw een locatieservice inschakelt, zoals de store locator
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV.	
Rechtvaardiging: Door u producten en diensten te leveren verwerken we uw persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van een **contract** met u. Dit omvat de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit dat contract, of het nu gaat om een factuur, betaling, retournering of het gebruik van andere diensten die door ons of door derden worden geleverd. Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt	

Algemene informatie

verwezen, is de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd op ons **rechtmatig belang** als bedrijf. Als u toestemming geeft voor het verzamelen van locatiegegevens via onze mobiele app, vertrouwen we hiervoor op uw toestemming die u op uw mobiele apparaat hebt gegeven.
Bewaartermijn: We bewaren en verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om aan onze contractuele en consumentgerelateerde verplichtingen te voldoen.

Marketing en promoties

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om marketingmaterialen, zoals nieuwsbrieven, inclusief stijl- en winkelaanbevelingen, pushberichten en marketingenquêtes, via meerdere communicatiekanalen te kunnen genereren en verspreiden. Om u gepersonaliseerde online inhoud te bieden, waaronder het versturen van advertenties. Om ervoor te zorgen dat onze directe marketingcommunicatie aan u effectief en in overeenstemming met uw voorkeuren is.	• Contactgegevens (bijv. naam, telefoonnummer, e-mailadres, leveradres) • Klant-ID en daaraan gekoppelde informatie, zoals de bestelgeschiedenis • IP-adres • Gedrags- en contextuele gegevens verzameld via cookies of soortgelijke technologieën • Gegevens over de betrokkenheid bij marketinge-mails van ontvangers, inclusief de e-mailstatus 'gelezen' en de tijdstempel

Nadere info. Marketing en promoties worden overeenkomstig uw voorkeuren naar u verzonden via e-mail, tekstberichten en briefpost en worden ook getoond in uw mobiele app, sociale mediakanalen of webbrowser.

We verbeteren ook uw online ervaring door u gepersonaliseerde marketing te bieden op basis van uw betrokkenheid bij ons en analyses van uw klantgedrag op onze websites, zoals uw aankoop- en zoekgeschiedenis.

Advertentiepartners. Om onze marketing efficiënter te maken werken we samen met verschillende aanbieders van sociale media, zoekmachines en advertentienetwerken ('Advertentiepartners').

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

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

Hoe dit werkt: Advertentiepartners gebruiken door ons verstrekte, en via cookies en andere trackingtechnologieën verzamelde gegevens om uw voorkeuren en interesses in te schatten en deze in aanmerking te nemen bij het genereren van uw gepersonaliseerde advertentie. Dit is een standaardpraktijk in de sector die algemeen bekend staat als 'retargeting'. Retargeting stelt ons in staat om u relevante reclamecampagnes aan te bieden en de efficiëntie en het bereik van het advertentiemateriaal te meten. Het helpt ons ook om de prestaties van de reclamepartners en de efficiëntie van de campagnes te meten.

Advertentiepartners gebruiken cookies en soortgelijke technologieën om uw gebruik van onze websites en diensten te volgen door gegevens die op uw apparaat of in apps zijn opgeslagen te gebruiken.

Onze advertentiepartners stellen ons in staat om de juiste doelgroep te identificeren en te benaderen, om gepersonaliseerde marketinginhoud te creëren en te verspreiden via platforms en diensten. Om de inhoud te kunnen kiezen die aansluit bij uw interesses, verwerken wij informatie die wij van u hebben verkregen, en indien van toepassing informatie die gedeeld is door advertentiepartners, als member, accounthouder, nieuwsbriefabonnee of wanneer u een aankoop bij ons heeft gedaan.

Algemene informatie

We kunnen deze informatie en een klantidentificatie, bijvoorbeeld een versleuteld e-mailadres of apparaat-id, delen met onze advertentiepartners. Het doel is om u relevante advertenties te tonen op websites en apps van derden. Om dit te kunnen doen, worden uw gegevens vergeleken met de database van de advertentiepartner. Als er een match wordt gevonden, ontvangt u relevante promotionele inhoud in uw feed of zoekmachine. Als er geen match wordt gevonden, worden uw gegevens veilig verwijderd. Uw persoonsgegevens 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 eigen deel van de verwerking als verwerkingsverantwoordelijke, met inbegrip van een eventuele overdracht van persoonsgegevens naar niet-EER-landen.
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB
Rechtvaardiging: We versturen direct marketingmateriaal en volgen betrokkenheidsstatistieken op basis van ons **gerechtvaardigd belang** om te communiceren met geregistreerde members, gezien onze gevestigde relatie. Voor individuen die geen geregistreerde members zijn, maar ervoor kiezen om zich in te schrijven om dergelijke materialen te ontvangen, vertrouwen we op uw **toestemming**. Daarnaast is het gebruik van cookies of vergelijkbare trackingtechnologieën op uw browser/apparaat gebaseerd op uw **toestemming** die is verzameld via een cookiebanner. Voor elk ander doel waarnaar hierin wordt verwezen, is de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd op ons **gerechtvaardigd belang** als bedrijf.
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 lidmaatschap hebt gesloten en/of afziet van verdere marketingcommunicatie.

Membershipprogramma

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om u te voorzien van de gepersonaliseerde diensten, voordelen en ervaringen die deel uitmaken van onze membershipprogramma's. Om u op de hoogte te stellen van de beloningen en voordelen van uw membership, zoals aanbiedingen, promoties en aanbevelingen, diensten, evenementen en nog veel meer die door ons of onze partnerbedrijven worden georganiseerd. Om juw membershipprofiel te beheren, gaande van veilig inloggen tot het up-to-date houden van uw gegevens, inclusief uw bestelgeschiedenis en membershipstatus. Om te communiceren over belangrijke updates en wijzigingen in uw membershipstatus of in de voorwaarden. Om de niet-naleving van onze Algemene voorwaarden voor membership of frauduleus gedrag op te sporen en aan te pakken.	• Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer • Geboortedatum • Geslachtsvoorkeur • Klant-ID • IP-adres • Aankoopgeschiedenis, inclusief digitale kassabon voor transacties in de winkel • Gebruikersvoorkeuren, instellingen, logboeken van membershipactiviteiten en andere configuratiegegevens • Gedrags- en contextuele gegevens verzameld via cookies of soortgelijke technologieën
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Rechtvaardiging: De verwerking van uw persoonsgegevens om uw account aan te maken en te beheren en u de gepersonaliseerde diensten van het lidmaatschap te leveren, is een vereiste voor de nakoming van de lidmaatschapsovereenkomst **.**De verwerking van uw persoonsgegevens om u exclusieve aanbiedingen voor members, bonusbeloningen, verjaardagsvouchers en speciale uitnodigingen voor uitverkopen en evenementen te sturen, is gebaseerd op ons **gerechtvaardigd belang** om onze relatie met u als geregistreerd lid (member) te onderhouden en te versterken. Voor elk ander doel dat hierin wordt genoemd, is de verwerking van uw persoonsgegevens gebaseerd op ons **gerechtvaardigd belang als bedrijf**.	

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

Klantenservice

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om uw vragen te kunnen behandelen, klachten en garantiezaken af te handelen, technische ondersteuning te bieden en de klantervaring te verbeteren. Om indien nodig contact met u op te nemen via e-mail, telefoon, sociale media of andere middelen naar aanleiding van uw vragen over bestellingen, leveringen of retourzendingen of om u te verzoeken om deel te nemen aan een enquête.	• Contactgegevens zoals naam, e-mailadres en telefoonnummer • Klant-ID en interactielogboek • Door u gegenereerde inhoud, zoals e-mailberichten en chattranscripties • Transactionele gegevens
Meer informatie. Voor trainings- en ontwikkelingsdoeleinden kunnen we af en toe je gesprekken opnemen of meeluisteren wanneer je contact met ons opneemt. Voordat we een gesprek met je opnemen, vragen we altijd om je bevestiging.	
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Rechtvaardiging: De verwerking van je persoonsgegevens om je de best mogelijke klantenservice te bieden, is gebaseerd op ons **rechtmatig belang** als bedrijf.	
Bewaartijd: We bewaren uw gegevens zo lang als nodig is om u te kunnen ondersteunen bij uw kwestie 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 ze niet kunnen worden gewist om een andere reden.	

Wedstrijden en evenementen

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om wedstrijden en evenementen te kunnen beheren en opvolgen, zoals het bevestigen van deelnames, contact op te nemen met winnaars, prijsuitreikingen te leveren en op te volgen, contact met u op te nemen voor relevante informatie over de wedstrijd en/of het evenement en u toegang te verlenen tot de locatie waar het evenement wordt gehouden. Om onze evenementen, diensten, marketing, klantrelaties en ervaringen te verbeteren en om toekomstige evenementen en de ervaring van deelnemers beter te plannen.	• Contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer • voor de wedstrijd verstrekte informatie • Foto/video
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H&M Hennes & Mauritz Netherlands BVof H&M Hennes & Mauritz GBC AB, afhankelijk van welke juridische entiteit de verwerking van persoonsgegevens uitvoert in het kader van een wedstrijd of evenement.	
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: We bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is om te voldoen aan de hierboven genoemde doeleinden, alsook aan eventuele wettelijke verplichtingen.	

Bedrijfsontwikkeling en -analyse

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om onze producten, diensten, klantervaring, toeleveringsketen en winkelpanden te evalueren, ontwikkelen en verbeteren. Dit omvat analyses om onze	• Identificatoren, zoals klant-ID, e-mailadres en telefoonnummer • Niet-identificeerbare informatie (gegevens die niet op zichzelf

Algemene informatie

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. 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. Om analyses en segmentering uit te voeren om u een gepersonaliseerde winkelervaring te bieden. Om persoonsgegevens te delen met onze advertentiepartners om de advertentietargeting te optimaliseren	kunnen worden gebruikt om een individu te identificeren), zoals geslacht, leeftijd, postcode en gedeeltelijke naam • Transactie- en bestelgegevens, zoals productinformatie, bestelwaarde, betaalmethode en voorkeuren • Door u gegenereerde gegevens, zoals enquêteresultaten, beoordelingen en recensies van producten/diensten en interacties met de klantenservice • Gedrags- en contextuele gegevens verzameld via cookies of soortgelijke technologieën • Door het systeem gegenereerde gegevens die zijn afgeleid van uw activiteiten en betrokkenheid bij ons
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV of **H & M Hennes & Mauritz GBC** AB, afhankelijk van welke rechtspersoon de verwerking van persoonsgegevens uitvoert.	
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.	
Bewaartermijn: We verwerken uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is om het vooropgestelde doel te bereiken. Daarna worden de gegevens onmiddellijk gewist voor dergelijk gebruik.	

Naleving van de wetgeving

Doel	**Type persoonsgegevens**
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 boekhoudkundige, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften, sancties en de consumentenwetgeving.	Welke soorten persoonsgegevens we verwerken, wordt bepaald door de toepasselijke wetgeving.
Verantwoordelijke entiteit (gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz Netherlands BV of **H & M Hennes & Mauritz GBC** AB, afhankelijk van welke rechtspersoon de verwerking van persoonsgegevens uitvoert in het toepasselijke rechtsgebied.	
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.	
Bewaartermijn: de bewaartermijn van gegevens is afhankelijk van het doel, de context en specifieke lokale wettelijke vereisten.	

Veiligheid en beveiliging

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om de online veiligheid te garanderen voor onze klanten, gebruikers, bezoekers, activa en tegen cyberaanvallen, fraude, misbruik en andere schadelijke activiteiten. Om de offline veiligheid te garanderen, beschermen we personen, faciliteiten en apparatuur en alle daaraan verbonden informatie tegen incidenten, ongelukken en	• Klant-ID • Bestelgeschiedenis • Betaalgegevens • Winkelgedrag • IP-adres • Beelden van bewakingscamera

Algemene informatie

kwaadwillige/criminele aanvallen. Hiervoor gebruiken we **camerabewaking** in onze winkels, kantoren en magazijnen. Om individuele incidenten/ongevallen te beoordelen, te onderzoeken, te documenteren en te rapporteren. Om veiligheidsanalyses en -rapporten op geaggregeerd niveau te genereren. Om juridische claims of geschillen te initiëren, uit te oefenen en/of te verdedigen.	• Logboeken van incidenten en ongevallen Dergelijke logboeken kunnen gegevens bevatten zoals opgelopen verwondingen, iemands identiteit en contactgegevens van de eiser en andere details over het incident, waaronder (vermoedens van) criminele activiteiten.
Meer informatie. We gebruiken mogelijk geautomatiseerde verwerkingstechnologieën, waaronder kunstmatige intelligentie, om veiligheidsrisico's efficiënt en nauwkeurig te identificeren en te beperken. Deze technologieën zijn bedoeld ter beveiliging tegen potentiële cyberdreigingen, het verlies van gegevens en bedrijfsmiddelen te voorkomen en om de algehele integriteit van onze systemen te verbeteren.	
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H&M Hennes & Mauritz GBC AB voor online cyberbeveiliging en verliespreventie. H&M Hennes & Mauritz Netherlands BV voor fysieke beveiligingsoperaties.	
Rechtvaardiging: Tenzij er een specifieke **wettelijke verplichting**bestaat, is de verwerking van uw persoonsgegevens voor beveiligings- en veiligheidsdoeleinden gebaseerd op ons **rechtmatig belang**.	
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.	

Wifi in de winkel (indien van toepassing)

Doel	**Type persoonsgegevens**
Om u wifi te kunnen aanbieden in onze winkels.	• Het MAC-adres (Media Access Control Address), is een unieke identificatie die aan uw apparaat is toegewezen voor gebruik als netwerkadres bij gebruik van de wifidienst.
Verantwoordelijke entiteit (Gegevensbeheerder): H & M Hennes & Mauritz GBC AB	
Rechtvaardiging: Wanneer u verbinding maakt met onze gratis wifidienst, geet u ons toestemming om uw persoonsgegevens te verzamelen en te gebruiken die nodig zijn om de gevraagde wifidienst te leveren (uitvoering van een **contract**).	
Bewaartermijn: We bewaren uw persoonsgegevens zo lang als nodig is om de wifi-dienst te leveren in overeenstemming met de overeengekomen Algemene voorwaarden en om ervoor te zorgen dat u deze naleeft.	

Waar en met wie delen we uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens zijn alleen beschikbaar en toegankelijk voor wie over deze gegevens moet beschikken voor het beoogde verwerkingsdoel. We kunnen indien nodig uw persoonsgegevens binnen de H&M Group delen met onderaannemers, partners en andere derden voor het beoogde verwerkingsdoel.

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

De persoonsgegevens die we van u verzamelen, worden verwerkt binnen een land van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte ("EU/EER"), maar kunnen, indien nodig, ook worden overgedragen naar en verwerkt in een land buiten de EU/EER. Dergelijke grensoverschrijdende overdrachten van uw

Algemene informatie

persoonsgegevens vinden alleen plaats als dit is toegestaan en wordt uitgevoerd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en zonder beperking van uw wettelijke rechten.

Het kan gebeuren dat we persoonsgegevens vanuit de EU/EER overdragen aan een derde land dat niet is erkend door de Europese Commissie als een veilig land voor een dergelijke overdracht. Indien van toepassing zullen wij gebruik maken van de Standaard contractuele bepalingen van de Europese unie, bijv. een aantal contractuele voorwaarden die zowel door de verzender als de ontvanger van de persoonsgegevens worden onderschreven en die waarborgen dat de rechten en vrijheden van de betrokkenen in acht worden genomen. Waar nodig passen wij ook aanvullende beschermingsmaatregelen toe, zoals encryptie, anonimisering en strenge 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.

Verwerkingsdoel	Ontvangerscategorie	Land van verwerking
IT-infrastructuur om diensten en producten te leveren	Informatietechnologie en dienstverleners	EU, IN
Orderverwerking en verzending	contactcentra van derden	EU, lokaal/regionaal
Beheer de aankoop, inwisseling en distributie van onze giftcards	Beheer van giftcards	VK
Betalingen verwerken, waaronder terugbetalingen in verband met onze diensten	Aanbieder van betaaldiensten	EU, lokaal/regionaal
Marketingactiviteiten binnen de H&M Group, inclusief de distributie van rechtstreekse marketingmaterialen	Diensten voor marketingautomatisering	EU, VS
Marketinginspanningen afgestemd op specifieke doelgroepen; inzet van externe partners om producten en diensten te promoten.	Affiliate en gerichte marketingdiensten	EU, VS
Hulpmiddelen die we gebruiken door klantenservicecentra en de distributie van enquêtes	Oplossingen voor klantbetrokkenheid	EU
contactcentra van derden	Centra voor klantenservice	EU, Filipijnen
Het aanbieden en beheren van competities en evenementen waaraan klanten deelnemen	PR-/marketingbureaus	EU, VS
Naleving van de wetgeving en samenwerking met wetshandhavers	Rechtbanken, wetshandhavingsinstanties, overheidsorganen, regelgevers, accountants	EU, lokaal/regionaal
Bedrijfsanalyse	IT-systemen en adviesdiensten	EU, VS, Singapore
Cyberbeveiliging, bescherming van bedrijfsmiddelen en verliespreventie	Aanbieders van beveiligingsdiensten	EU
Personen, activa en informatie in of rond onze gebouwen beschermen, misdaad en aanvallen voorkomen	Aanbieders van beveiligingscamera's, verzekeringen en andere fysieke beveiligingsdiensten	EU, lokaal/regionaal
Wifi in de winkel	Aanbieder van communicatiediensten	EU

Algemene informatie

Wat zijn uw privacyrechten?

Gegevensbescherming is een grondrecht en u geniet verschillende rechten in overeenstemming met 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 persoonsgegevens die wij over u bewaren.

Recht op overdraagbaarheid:
Wanneer we uw persoonsgegevens geautomatiseerd verwerken op basis van uw toestemming of op basis van een overeenkomst, hebt u het recht om een kopie van de gegevens te krijgen die aan u of aan een andere partij worden overgedragen. Dit omvat alleen de persoonsgegevens die u aan ons hebt verstrekt.

Recht op rectificatie:
U hebt het recht om te verzoeken tot de rectificatie van uw persoonsgegevens als de informatie onjuist is, waaronder ook het recht om onvolledige persoonsgegevens aan te vullen.

Recht om vergeten te worden:
U heeft te allen tijde het recht om de verwijdering van uw persoonsgegevens te vragen die door ons worden verwerkt. Uw persoonsgegevens kunnen onder bepaalde omstandigheden verder worden verwerkt, en wij zullen uw persoonsgegevens volledig wissen 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 deze te verwerken.

Recht op beperking:
U hebt het recht om ons te verzoeken om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken onder de volgende omstandigheden:

- als u bezwaar aantekent tegen de verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang, zullen we elke verwerking van dergelijke gegevens beperken in afwachting van de controle van het gerechtvaardigde belang.
- als u beweert dat uw persoonsgegevens onjuist zijn, moeten we elke verwerking van dergelijke gegevens beperken in afwachting van de verificatie van de juistheid van uw persoonsgegevens.
- als de verwerking onwettig is, kunt u zich verzetten tegen het wissen van persoonsgegevens en in plaats daarvan verzoeken om een beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens.
- als we de persoonsgegevens niet langer nodig hebben, maar u ze nodig heeft voor de afhandeling van juridische claims.

Recht om uw toestemming in te trekken
Voor elk verwerkingsdoel waarvoor u ons uw toestemming hebt gegeven, kunt u steeds uw toestemming intrekken. Als u dit doet, stoppen we met de verwerking van uw persoonsgegevens voor dat specifieke doel.

Recht om bezwaar aan te tekenen tegen verwerking op basis van ons legitieme belang
U hebt het recht om bezwaar aan te tekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens op basis van ons legitieme belang. We zullen de persoonsgegevens niet blijven verwerken, tenzij we kunnen aantonen dat er legitieme gronden zijn voor het verwerkingsproces die zwaarder wegen dan uw belangen en rechten, of als gevolg van juridische claims.

Hoe u uw rechten kunt uitoefenen?

U kunt ons Mijn privacyportaal gebruiken voor toegang tot alle online interacties met de H&M Group die aan uw e-mailadres zijn gekoppeld en om uw privacyrechten dienovereenkomstig uit te oefenen. Om u af te melden voor direct marketing, kunt u op de knop ‘Afmelden’ in de marketingmail klikken en/of de instructies volgen die in andere communicatiekanalen worden gegeven.

Als alternatief kunt u ons op elk gewenst moment uw verzoeken via e-mail sturen:

H&M	dataprotection.nl@hm.com
COS	klantenservice.nl@cos.com

Algemene informatie

Arket	klantenservice.nl@arket.com
& Other Stories	klantenservice.nl@stories.com
Weekday	klantenservice.nl@weekday.com

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

Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit:
Indien 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 Privacy Protection (Integritetsskyddsmyndigheten - IMY) of een andere bevoegde toezichthoudende autoriteit in het land waar u woont.

Updates van onze Privacyverklaring:
Mogelijk moeten we onze privacyverklaring bijwerken. De meest recente versie van onze privacyverklaring is altijd te vinden op onze website.Waar van toepassing communiceren we belangrijke wijzigingen via relevante kanalen.

Laatst bijgewerkt: september 2026