

NOTIFICARE PRIVIND CONFIDENȚIALITATEA

Misiunea noastră este *Exceleța, pur și simplu livrată*, respectându-vă confidențialitatea. Prezenta „Notificare privind confidențialitatea” descrie ce date colectăm noi și societățile comerciale din Grupul DHL prin intermediul diferitelor interacțiuni cu dvs., de ce și cum le folosim, cât timp le păstrăm, unde și cum le colectăm, cui le vom transmite și ce drepturi aveți.



Domeniul de aplicare al prezentei Notificări privind confidențialitatea

Prezenta „Notificare privind confidențialitatea” se aplică tuturor utilizatorilor serviciilor, site-urilor, aplicațiilor, funcțiilor sau altor servicii ale noastre, oriunde în lume, cu excepția cazului în care sunt acoperite de o Notificare separată privind confidențialitatea.

Prezenta „Notificare privind confidențialitatea” se aplică următoarelor categorii de persoane:

- Expeditori: expeditorii, inclusiv angajații lor, sau persoanele fizice care trimit/expediază ceva
- Destinatari: orice persoană care primește o livrare (de ex. un vecin)
- Toate părțile implicate în procesul de logistică (de ex. cumpărător, vânzător)
- Persoane care manifestă interes pentru noi și serviciile noastre sau care plătesc pentru ele
- Parteneri comerciali: parteneri comerciali, inclusiv angajații lor
- Candidați la angajare: persoane care depun cerere pentru un loc de muncă la noi
- Vizitatori

Toate persoanele vizate de mai sus sunt denumite „dvs.”.

Practicile noastre de protecție a datelor fac obiectul legilor aplicabile în locurile unde ne desfășurăm activitatea.



Modificări ale prezentei Notificări privind confidențialitatea

Ne rezervăm dreptul de a modifica în orice moment această „Notificare privind confidențialitatea”, în funcție de schimbările de la nivelul serviciilor noastre, prelucrării datelor dvs. sau legislației aplicabile. Prin urmare, vă recomandăm să accesați periodic Notificarea noastră privind confidențialitatea.



Responsabili

Persoana juridică care acționează în calitate de operator de date determină cum și de ce vă sunt prelucrate datele:

Pentru DHL Express Moldova

Sergiu Plus Nicolae SRL
Vlaicu Pircalab Street, 42,
MD-2012 Chisinau,
Republic Of Moldova

Pentru DHL Express la nivel global

DHL International GmbH
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Germania



Tipuri de date pe care le prelucrăm

Vă prelucrăm datele numai în scopuri specifice. În unele țări, sunt prelucrate date suplimentare pentru respectarea legislației locale aplicabile.



Caracteristici

Informații tipice sau vizibile legate de dvs., care fac posibilă diferențierea de alte persoane.

Cum ar fi: semnătura ca dovadă a livrării



Date de contact

Informații pentru a vă contacta, de ex. când ridicăm sau livrăm un transport.

Cum ar fi: numele dvs. complet, numărul (numerele) de telefon, adresa, adresa de e-mail



Date de contract

Informații prevăzute și convenite în contracte.

Cum ar fi: activitatea în baza contractului, numele (denumirea) părților



Date privind administrarea candidaților la angajare

Informații utilizate în sistemele de resurse umane pentru datele candidaților.

Cum ar fi: cererea dvs., competențele, permisul de muncă



Date financiare

Informații utilizate la facturare, în procesele financiare și de plată.

Cum ar fi: contul dvs. bancar, detaliile de plăți electronice



Date de identificare

Informații utilizate pentru a vă verifica identitatea.

Cum ar fi: CNP, seria și numărul cărții de identitate, poza din cartea de identitate și alte elemente de identificare



Date tip imagine

Informații înregistrate, de ex. pe CCTV și alte dispozitive de supraveghere în scopuri de protecție sau imagini surprinse în timpul unui eveniment

Cum ar fi: imagini video cu dvs., fotografii ale/cu dvs.



Date de profil

Informații privind profilul dvs. DHL.

Cum ar fi: preferințele dvs. de livrare, istoricul comenzilor/cumpărăturilor



Date de expediere

Informații care permit ridicarea și livrarea expedierii dvs., de ex. starea expedierii.

Cum ar fi: adresa dvs., documentele de expediere, dovada de livrare, numărul scrisorii de trăsură



Telecomunicații și date de sondaj

Informațiile pe care ni le furnizați, de ex. când sunați la serviciul nostru de relații cu clienții sau când completați un sondaj online

Cum ar fi: feedbackul dvs., înregistrarea apelurilor când este cazul



Autentificare și autorizare utilizatori

Informații pentru identificarea și verificarea dvs. ca utilizator al sistemelor noastre și pentru verificarea accesului la date specifice, de ex. pentru a vă schimba adresa de livrare.

Cum ar fi: numele de utilizator, parola, adresa IP



De ce vă colectăm datele

La DHL Express vă prelucrăm datele numai în scopuri specifice și atunci când avem un temei legal să o facem, în conformitate cu legislația aplicabilă. Temeiul legal poate fi:

- Executarea unui contract sau când demarați procedura de încheiere a unui contract cu noi.
- Pentru respectarea unei obligații legale.
- Interese legitime urmărite și pentru a ne proteja drepturile - drepturile dvs. și ale noastre - de ex. creșterea satisfacției clienților, furnizarea și îmbunătățirea serviciilor, facilitarea comunicării și interacțiunii cu noi, oferirea unui serviciu mai eficient, simplificat și rentabil, o gestionare mai bună a relației cu dvs. și a oportunităților prezentate, creșterea conformării și asigurarea siguranței și securității, optimizarea rutelor, o mai bună protecție a datelor dvs. și asigurarea că nu intră articole interzise și inacceptabile în rețeaua noastră. Ne vom asigura că aceste interese legitime sunt echilibrate. Când va fi cazul, aveți dreptul de a vă opune.
- Consimțământ, pe care îl puteți retrage în orice moment.

Regăsiți mai jos în ce scopuri vă prelucrăm datele și, dacă se aplică în jurisdicția dvs., temeiul legal pentru prelucrare:

Pentru dvs. în calitate de client



Pentru a vă furniza produsele și serviciile noastre, inclusiv

Scop

Temei legal pentru prelucrare

Pentru prelucrarea datelor dvs. înainte de încheierea unui contract
de ex. oferte de preț

Executarea unui contract
Consimțământ

Pentru a vă oferi produsele și serviciile noastre

Executarea unui contract
Interes legitim

de ex. asigurare la transport	Consimțământ
Pentru ridicarea și livrarea expedierilor	Executarea unui contract Interes legitim
Pentru gestionarea expedierilor în rețeaua noastră globală	Executarea unui contract Interes legitim
Pentru conformarea la toate reglementările aplicabile la import și export	Executarea unui contract Obligație legală
Pentru a vă identifica	Executarea unui contract Obligație legală Interes legitim Consimțământ
Pentru a sprijini și facilita utilizarea sistemelor și serviciilor noastre IT	Executarea unui contract Interes legitim
Pentru a permite partenerilor noștri comerciali să vă deservească	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru prelucrarea datelor dvs. financiare, inclusiv facilitarea procesului de facturare	Executarea unui contract
Pentru conformarea la cerințele legale aplicabile și politicile noastre	Obligație legală Interes legitim
Pentru gestionarea relației noastre cu dvs., inclusiv	
Pentru a vă oferi asistență pentru clienți	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru crearea și gestionarea contului dvs. DHL	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă ține la curent cu privire la produsele și serviciile noastre care v-ar putea interesa	Interes legitim Consimțământ
Pentru îmbunătățirea experienței dvs. cu DHL și a produselor și serviciilor noastre, de ex. evenimente, tombole, sondaje	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru optimizarea proceselor noastre interne	Interes legitim Consimțământ
Pentru extinderea produselor și serviciilor	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă facilita vizitele pe site-urile și aplicațiile noastre	Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă înregistra drept client nou	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru comunicările cu dvs.	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ

Pentru dvs. în calitate de partener comercial



Pentru a ne furniza servicii, inclusiv

Pentru gestionarea relației cu dvs.	Executarea unui contract Interes legitim
Ca să ne furnizați servicii	Executarea unui contract Interes legitim

Pentru dvs. în calitate de



Pentru a vă ura bun venit alături de noi, inclusiv

Pentru a vă înregistra drept candidat de ex. târguri de locuri de muncă	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă verifica eligibilitatea și adecvarea pentru angajare	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă înregistra ca angajat	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă păstra în rezerva noastră de recrutare	Consimțământ

Pentru toți



Pentru a vă proteja și securiza datele, inclusiv

Pentru asigurarea securității și siguranței sediilor, instalațiilor, rețelelor și sistemelor noastre informatice	Executarea unui contract Obligație legală Interes legitim
Pentru a vă proteja	Obligație legală Interes legitim
Pentru a vă exercita drepturile în calitate de persoane vizate	Obligație legală Interes legitim

Datele dvs. pot fi prelucrate în oricare dintre cazurile de mai jos:



Apeluri și înregistrări ale apelurilor

În anumite cazuri, DHL vă va suna pentru a clarifica aspecte contractuale, pentru feedback sau în scopuri de marketing. Temeiul juridic este executarea unui contract, interesul legitim sau consimțământul. De exemplu, în unele țări, apelurile în scopuri de marketing sunt efectuate numai cu consimțământul dat în prealabil.

Dacă ne sunați dvs. sau vă sunăm noi, apelul poate fi înregistrat pentru aspecte legate de expediere, instruire și asigurarea calității. Vom prelucra înregistrarea apelului în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor și telecomunicațiile. Dacă înregistrarea unui apel face obiectul consimțământului, apelul va fi înregistrat numai după ce vă dați consimțământul. Vă puteți retrage consimțământul în orice moment. Din acel moment, toate comunicările nu vor mai fi înregistrate. În țările unde înregistrarea apelurilor face obiectul interesului legitim, vă puteți opune înregistrării.



Feedback clienți

DHL vă apreciază feedbackul și urmărește să interacționeze cu dvs. pentru a vă înțelege experiența cu noi. Analiza feedbackului ne va ajuta să ne îmbunătățim furnizarea produselor și serviciilor și să oferim cele mai bune servicii posibile clienților. Vă putem contacta prin diverse canale de comunicare, inclusiv apeluri telefonice, e-mail sau prin intermediul site-ului web/aplicației DHL. În plus, putem colecta feedback pe care îl dați public pe platformele de evaluare. Ne permite să obținem informații valoroase despre experiențele și preferințele dvs., permițându-ne să ne îmbunătățim ofertele. În unele țări, acest proces este externalizat către un partener comercial de încredere. În funcție de țara dvs., prelucrarea se poate baza pe interesul legitim sau pe consimțământul dvs..



Verificarea identității clientului

Pentru asigurarea celui mai înalt nivel de securitate și pentru a vă proteja de potențiale fraude, DHL poate solicita dovada identității. De exemplu, la înregistrarea dvs. în calitate de client nou, vă putem solicita un document de identitate valabil ca să vă verificăm identitatea. În mod similar, când duceți o expediere la punctele noastre de deservire, este posibil să se facă o verificare a identității. În plus, ca parte a procesului de livrare, curierul poate solicita codul PIN/QR pe care l-ați primit și vă poate cere numele așa cum apare pe actul dvs. de identitate pentru a vă autentifica drept destinatar real. Aceste măsuri sunt instituite pentru a preveni accesul neautorizat la expedierile dvs. și pentru a menține integritatea procesului de livrare. În funcție de țară, prelucrarea se bazează pe interesul dvs. legitim sau pe consimțământul dvs. când alegeți să ne furnizați datele dvs. de identificare.



Vămuire

Vrem să ne asigurăm că expedierile ajung cât mai repede posibil la dvs., facilitând procesul de vămuire, fie noi înșine, fie prin subcontractarea unui /comisionar în vamă / declarant vamal autorizat legal, în conformitate cu legislația aplicabilă. Pentru aceasta, trebuie să ne furnizați toate documentele necesare pentru vămuire. Cum procedurile vamale variază de la o țară la alta, se pot aplica cerințe legale diferite. De exemplu, în anumite țări, autoritățile vamale cer CNP-ul, o copie după cartea de identitate ca să vă muiească un transport. Pentru conformarea la regulamentele vamale și îndeplinirea obligațiilor contractuale, trebuie să vă prelucrăm datele. Dacă vă păstrăm datele pentru expedieri viitoare, aveți dreptul să vă opuneți.



Verificarea părților restricționate

Părțile restricționate sunt persoane fizice sau juridice, inclusiv afiliații sau beneficiarii lor reali, care au fost incluși pe o listă de persoane restricționate a unei autorități de reglementare, fiindu-le blocate tranzacțiile de import sau export. Pot fi sub sancțiunea unei autorități de reglementare pentru acte ilegale, cum ar fi implicarea în terorism, trafic de stupefiante, spălare de bani sau proliferarea armelor. Afacerile cu părțile restricționate sunt adesea interzise.

Noi trebuie să ne asigurăm că nu ducem niciun transport de la sau către o parte restricționată sau că nu livrăm niciun articol care încalcă sancțiunile impuse la nivel de țară.

Fiecare expediere prin rețeaua DHL Express este verificată pentru identificarea oricărei implicări potențiale de părți restricționate. Expedierile care ar putea implica părți restricționate pot fi reținute și supuse unor verificări suplimentare pentru a vedea dacă expedierea nu este cumva interzisă și nu vă aflați pe o listă de părți restricționate. Pentru conformarea la reglementările privind listele de sancțiuni și facilitarea eliberării rapide a unei expediții, este posibil să vă cerem o copie a documentului dvs. de identificare.

Procesul de verificare se bazează pe interesul nostru legitim și pe îndeplinirea unei obligații legale în temeiul listelor de sancțiuni UE, precum și al altor liste, cum ar fi cele ONU și OFAC din SUA.

Interesele noastre legitime includ necesitatea de identificare a persoanelor înscrise pe listele de sancțiuni, evitarea relațiilor comerciale cu astfel de persoane, respectarea regimurilor de sancțiuni aplicabile și prevenirea oricăror sancțiuni împotriva DHL Express pentru încălcări ale acestor regimuri. În plus, este în interesul nostru și în beneficiul dvs. să asigurăm o livrare reușită.

Păstrăm datele strict necesare pe o perioadă limitată, pentru a preveni întârzierea expedierilor dvs. viitoare din cauza procesului de verificare. Aveți dreptul de a vă opune acestei prelucrări, fie verbal, fie în scris.

Pentru mai multe informații privind aceste reglementări, sancțiuni comerciale și părțile restricționate, vă rugăm să intrați pe site-urile web ale autorităților relevante, de ex. Organizația Națiunilor Unite, Uniunea Europeană și Guvernul SUA.



Mesaje digitale

Pentru facilitarea comunicărilor dintre noi, vă oferim posibilitatea de a ne contacta prin diferite canale de comunicare (părți terțe) (de ex. Facebook, DHL Virtual Assistant). Sistemele vă dau răspunsuri bazate pe cuvinte-cheie sau vă transmit cererea către un coleg pe un chat live. Este un mod rapid și ușor de a obține răspunsuri despre stadiul unei expediții sau cu privire la produsele și serviciile noastre. DHL are un interes legitim să vă prelucreze datele pentru facilitarea comunicării cu noi. Dacă nu doriți să utilizați un astfel de canal, vă invităm să contactați serviciul nostru de relații cu clienții. Pentru informații suplimentare privind practicile de protecție a datelor aplicate de furnizorii terți de canale de comunicare, vă rugăm să intrați pe site-urile lor.



Geolocație

DHL vă va colecta locația doar direct de la dvs. Vă oferim o experiență îmbunătățită de utilizare pe sistemele noastre prin integrarea sistemelor de cartografiere (de ex. Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Poate face parte din urmărirea expedierilor, căutarea unei locații și livrări în punctele de servire DHL dacă ați ales să redirecționați o expediere. În funcție de țară, această prelucrare se poate baza pe interesul legitim sau pe consimțământul dvs.



Învățarea automată și inteligența artificială (IA)

Ca parte a eforturilor noastre continue de îmbunătățire a serviciilor și optimizare a operațiunilor, utilizăm tehnologii de învățare automată sau inteligență artificială (IA) în diverse aspecte ale activității noastre. De exemplu, putem, printre altele, să automatizăm interacțiunile cu clienții prin chatbots pentru răspunsuri la întrebări frecvente și asistență oferită clienților, să analizăm feedbackul clienților pentru măsurarea gradului de satisfacție și răspunsuri corespunzătoare, să prognozăm vânzările, cererea și alți parametri-cheie de afaceri, să monitorizăm dacă practicile noastre comerciale respectă cerințele și obligațiile de reglementare, să identificăm modele neobișnuite și să evidențiem potențiale fraude sau abuzuri, să optimizăm rutele de livrare și operațiunile logistice, să îmbunătățim comunicarea și să procesăm limbajul în text scris și aplicațiile de transformare a vocii în text.

DHL își va baza utilizarea datelor în astfel de tehnologii pe interesul său legitim sau, după caz, vă va cere consimțământul și își va opera implementările IA în conformitate cu legile și reglementările aplicabile. Când este posibil, evităm utilizarea datelor dvs. în sistemele IA.



Vânzări și comunicări de marketing

DHL vă poate trimite comunicări de vânzări, marketing și de altă natură. Pot include informații despre produsele și serviciile DHL, caracteristici, materiale de marketing, promoții, tombole, sondaje, știri, actualizări și evenimente. O putem face prin diverse canale de comunicare, inclusiv e-mail, mesaje text sau alte canale, în funcție de preferințele dvs.. Vă puteți dezabona sau puteți renunța în orice moment la primirea unor astfel de comunicări. Vă rugăm să rețineți că puteți continua să primiți comunicări tranzacționale și legate de cont.



Puncte de deservire și lockere

DHL oferă opțiuni convenabile pentru trimiterea și primirea expedierilor prin intermediul punctelor de deservire cu și fără supraveghere. Aceste puncte de deservire pot fi deținute de DHL sau de un partener comercial terț (de ex. un magazin local de ziare). Dacă alegeți să operați prin intermediul unui punct de deservire, DHL va prelucra numai datele minime și strict necesare pentru îndeplinirea obligațiilor noastre contractuale față de dvs. Ar putea fi livrarea expedierii dvs. la punctul de deservire preferat sau trimiterea expedierii dvs. către destinatarul selectat. În plus, lockerele vă oferă un mod ușor, sigur și automatizat de gestionare a expedierilor. De asemenea, puteți utiliza aplicația mobilă pentru lockere ca să primiți notificări cu privire la expedierea dvs. Prelucrarea datelor dvs. în aceste scopuri se bazează fie pe îndeplinirea contractului, fie pe interesul nostru legitim de a ridica sau livra cu succes o expediere.



Excepții la expediere

La DHL ne străduim să vă livrăm expedierile cu cea mai mare grijă și fără întârzieri nejustificate. Dacă nu vă putem face o livrare, expedierea va fi returnată expeditorului. De exemplu, când nu poate fi găsită nicio adresă, va fi gestionată în Centrul de DHL de expedieri găsite. Cu excepția cazurilor prevăzute altminteri în lege, vă putem deschide expedierea pentru identificarea unei adrese de returnare sau de livrare. Prin urmare, avem un interes legitim de a vă prelucra datele.



Notificări de expediere

Pentru actualizări în timp util cu privire la starea unei expedieri, DHL oferă notificări de expediere prin diferite canale. Aveți flexibilitatea de a alege metoda preferată de comunicare, inclusiv e-mail, SMS și alte platforme de mesagerie (de ex. WhatsApp). Dacă doriți să renunțați la primirea acestor notificări, vă puteți gestiona cu ușurință preferințele prin dezactivarea canalelor respective în setările contului dvs. Alternativ, puteți contacta serviciul nostru de relații cu clienții și să solicitați asistență.



Destinatarii expedierilor

DHL primește datele dvs. de la expeditor. Vă prelucrăm datele pentru a ne îndeplini obligațiile contractuale cu expeditorul și pentru a asigura livrarea cu succes a expedierii. Prin urmare, vă vom contacta pentru a vă furniza informații cu privire la expediere, inclusiv notificări privind starea ei, data de livrare estimată și opțiunile pentru livrarea preferată. Dacă alegeți o opțiune alternativă de livrare (de ex. livrarea la un vecin), este responsabilitatea dvs. să ne furnizați date exacte și să vă asigurați că orice astfel de persoană este în cunoștință de cauză și va accepta livrarea în numele dvs.. Ca parte a angajamentului nostru de a livra în siguranță și eficient, DHL are un interes legitim în prelucrarea acestor date pentru facilitarea acestui proces.



Verificarea expedierilor

Conținutul expedierilor este verificat pentru corespondența cu descrierea detaliată, verificarea valorii și pentru respectarea legislației aplicabile și a Condițiilor noastre de transport. Verificăm toate expedierile în scopuri de siguranță, securitate și conformitate, pentru a evita intrarea unor elemente interzise și inacceptabile în rețeaua noastră sau pentru detectarea infracțiunilor sau a utilizării abuzive. Avem un interes legitim pentru această prelucrare, deoarece asigură buna funcționare și îmbunătățirea continuă a produselor noastre în beneficiul dvs..



Pagini pe rețele de socializare și platforme de evaluare

Vă punem la dispoziție diverse pagini pe rețelele de socializare, precum Facebook, Instagram sau LinkedIn, pentru a ne consolida relația cu dvs. și facilitarea comunicării. În plus, apreciem și prețuim feedbackul, pe care îl puteți lăsa pe platformele de recenzii, cum ar fi Trustpilot sau Google Review. Colectăm informații din interacțiunile dvs. cu aceste pagini și platforme, cum ar fi postările care vă plac și feedbackul oferit. Ne permite să îmbunătățim interacțiunile viitoare, să răspundem oricăror preocupări și să ne îmbunătățim continuu serviciile.

Prezența noastră pe rețelele de socializare este pusă la dispoziție de operatorii respectivi ai platformelor de socializare în conformitate cu termenii și condițiile lor. DHL este responsabilă pentru conținutul pe care îl publică și pentru interacțiunea cu dvs. pe aceste pagini. Operatorul platformei de socializare este responsabil pentru toate aspectele legate de protecția datelor care implică profilul dvs. de utilizator, la care noi nu avem acces. În măsura în care se referă la prelucrarea datelor dvs. ca parte a informațiilor despre pagini, atât DHL, cât și operatorul platformei sunt responsabile în comun.

Prin urmare, avem un interes legitim în prelucrarea datelor dvs.



Supraveghere video CCTV

DHL a instalat camere de supraveghere video pentru controlarea accesului la clădirile noastre și anumite zone, cum ar fi parcuri, precum și pentru supravegherea operațiunilor noastre comerciale. Supravegherea video contribuie la garantarea sănătății și siguranței vizitatorilor, personalului angajat și proprietății noastre, precum și pentru orice monitorizare a proceselor operaționale din incintele noastre. Prin urmare, avem un interes legitim în scopuri de securitate și control al accesului, necesar pentru gestionarea clădirilor DHL.



Site-uri web care includ module cookie

Când intrați pe site-urile noastre web, înregistrăm date necesare pentru a vă face accesibil site-ul web (de ex. adresa IP, data și durata vizitei pe site). Stocarea ulterioară în fișiere de jurnal este pentru asigurarea funcționalității site-urilor noastre web și a securității sistemelor noastre. Cookie-urile strict necesare sau alte tehnologii asigură funcționarea corectă a site-urilor web/aplicațiilor mobile. DHL are un interes legitim să o facă. Modulele cookie nu pot fi dezactivate și vor fi șterse sau dezactivate automat fie la terminarea sesiunii în browser, fie după o perioadă determinată. În plus,

DHL utilizează diverse tehnologii pentru stocarea preferințelor dvs. de utilizator sau alte informații ca să ne facem serviciile cât mai convenabil de utilizat și eficiente posibil. Când intrați pe site-ul nostru web, un Centru de preferințe privind confidențialitatea vă va informa că este necesar consimțământul dvs. pentru utilizarea anumitor module cookie, cum ar fi modulele cookie analitice sau tehnologii similare.



Cum vă colectăm datele

Vă putem colecta datele direct sau indirect. Când partajați activ informații cu noi, de ex. prin crearea unui cont, când ne contactați sau completați un formular pe site-ul nostru sau un sondaj, primim datele direct de la dvs. Când le primim de la o parte terță externă (de ex. expeditor), primim datele dvs. indirect. În acest caz, este responsabilitatea persoanei care a furnizat datele să se asigure că sunt exacte și să ni le transfere în conformitate cu legislația aplicabilă.



Informații pentru partenerii noștri comerciali

Ca partener comercial pe care îl prețuim, vă prelucrăm datele pentru gestionarea eficientă a contractelor sau pentru a beneficia de serviciile dvs. Colectăm și prelucrăm numai datele necesare pentru scopurile noastre contractuale convenite și le vom partaja numai în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor și cu limitare la scopurile convenite.

Vă utilizăm serviciile pentru a ne ajuta mai bine angajații și clienții. În acest fel, DHL poate, de exemplu, să se asigure că oferă clienților un serviciu de calitate pentru preluarea și livrarea expedierilor. De asemenea, alegem parteneri de încredere pentru, de exemplu, siguranță și securitate, audit, plăți și furnizori IT.



Cât timp vă păstrăm datele

Vă vom păstra datele atât timp cât este necesar pentru îndeplinirea scopurilor noastre, pentru executarea contractelor și pentru respectarea oricăror obligații legale. Perioadele de păstrare pot varia de la o țară la alta în funcție de legislația aplicabilă.

Definim o perioadă adecvată și rezonabilă de păstrare, luând în considerare natura, sensibilitatea și necesitatea datelor dvs., precum și obligațiile legale și contractuale pe care le avem.

Ne străduim permanent să reducem la minim perioada de păstrare a datelor atunci când scopul, legea sau contractele ne permit să o facem. De exemplu, în unele țări, datele colectate în scopuri de satisfacție a clienților sunt păstrate cel mult un an. Datele colectate pe baza consimțământului dvs. vor fi prelucrate până când vă retrageți consimțământul sau până când nu mai avem nevoie de datele respective în scopurile pentru care au fost colectate.



Cum vă securizăm datele

DHL ia foarte în serios securitatea datelor dvs. Am implementat diverse strategii, controale, politici și alte măsuri pentru a vă păstra datele în siguranță. Ne supraveghem îndeaproape măsurile de securitate. Utilizăm măsuri de protecție precum firewall-uri, sisteme de detectare a intruziunilor în rețea și monitorizarea aplicațiilor. Acolo unde este cazul, vă securizăm datele prin utilizarea tehnicilor de pseudonimizare și criptare când vă stocăm și transferăm datele. Ne

asigurăm că există controale stricte ale accesului fizic în clădirile și în centrele noastre de date certificate.

Ca parte a strategiei noastre de securitate, am instituit programe de audit pentru asigurarea că sistemele și serviciile noastre sunt conforme cu politica DHL privind securitatea informațiilor și, prin extensie, standardul ISO 27001.

În plus, luăm în permanență măsuri pentru reducerea riscurilor, cum ar fi (dar fără a se limita la) instruirea periodică a angajaților noștri și organizarea de exerciții de simulare a incidentelor prin intermediul Centrului nostru de apărare cibernetică.



Datele dvs. vor fi transmise?

DHL va partaja sau transfera datele dvs. numai pentru îndeplinirea scopurilor descrise în prezenta „Notificare privind confidențialitatea”, în conformitate cu legislația aplicabilă și cu protecțiile corespunzătoare.

Vă vom transfera datele către următoarea categorie de destinatari:

- Societățile comerciale din Grupul DHL: transferul este necesar în cadrul Grupului DHL pentru furnizarea și îmbunătățirea produselor și serviciilor noastre. Transferurile pot avea loc și pentru gestionarea relației cu dvs., pentru a vă identifica și pentru a vă respecta drepturile de confidențialitate
- Parteneri comerciali: transferul este limitat la strictul necesar (de ex. pentru ridicarea sau livrarea expedierilor dvs. într-un punct de deservire, pentru ridicarea și livrarea expedierilor în unele zone, pentru facilitarea tranzacțiilor de plată, pentru colectarea sumelor restante prin intermediul unei agenții de colectare a datoriilor sau pentru optimizarea produselor și serviciilor pe care vi le oferim).
- Autorități publice: transferul este necesar sau permis de legislația aplicabilă sau se impune în scopuri de siguranță și securitate (de ex. pentru îndeplinirea unei obligații legale sau a unui interes legitim în timpul prelucrării expedierii)

Datele dvs. sunt transferate în afara jurisdicției dvs. către alte societăți comerciale din Grupul DHL, parteneri comerciali terți sau autorități publice numai când transferul este permis de legislația aplicabilă privind protecția datelor. În astfel de cazuri, ne vom asigura că există protecții adecvate pentru asigurarea transferului datelor dvs. (de ex. regulile noastre corporative obligatorii, clauze contractuale standard).

[Politica Grupului DHL privind confidențialitatea datelor](#) ne reglementează standardele la nivel de grup pentru prelucrarea datelor dvs.



Vă respectăm drepturile

Acolo unde este cazul, legislația privind protecția datelor prevede mai multe drepturi pe care vi le puteți exercita:

Dreptul de acces la informații

Aveți dreptul să accesați și să fiți informați cu privire la informațiile pe care le deținem despre dvs.

Include dreptul de a ne solicita informații suplimentare cu privire la categoriile de date pe care le prelucrăm, în ce scop, categoriile de parteneri comerciali cărora le-am putea trimite datele și alte drepturi pe care le aveți cu privire la utilizarea datelor dvs. de către noi.

Vă vom furniza aceste informații în termenul prevăzut în legislația aplicabilă privind protecția datelor, în măsura în care nu afectăm drepturile și libertățile unei alte persoane.

Dreptul de rectificare

Aveți dreptul să ne cereți corectarea oricăror date inexacte despre dvs.

Dreptul la opoziție

Aveți dreptul să contestați anumite tipuri de prelucrare când se bazează pe interesul legitim, cum ar fi marketingul direct.

Dreptul de a vă retrage consimțământul

Aveți dreptul să vă retrageți consimțământul în orice moment.

Dreptul la portabilitate

Aveți dreptul să vă transferați datele către un alt operator. Vă vom oferi un export al datelor pe care ni le-ați furnizat.

Dreptul la ștergere/de a fi uitat

Aveți dreptul, în anumite circumstanțe, să solicitați ștergerea datelor dvs. Dacă dreptul dvs. de a fi uitat(ă) este valabil și numai dacă este necesar, este posibil să fie păstrate date minime despre dvs. pentru asigurarea că nu veți mai fi contactat(ă). Dacă utilizați din nou serviciile noastre, veți fi tratați drept clienți noi.

Dreptul de a restricționa prelucrarea

Aveți dreptul să ne solicitați o limitare a modului în care sunt utilizate datele dvs.

Dreptul legat de procesul decizional automatizat, inclusiv crearea de profiluri

Aveți dreptul să solicitați o revizuire a prelucrării automate. În acest moment, DHL nu aplică niciun proces decizional automatizat cu consecințe juridice pentru dvs. Dacă o vom face, va fi în conformitate cu legislația aplicabilă.

Puteți adresa solicitări în baza drepturilor de mai sus sau orice alte întrebări cu privire la această „Notificare privind confidențialitatea” RPD-ului nostru din țara în care locuiți. DHL nu vă poate procesa cererile fără o dovadă suficientă a identității. Vă rugăm să rețineți că legislația aplicabilă privind protecția datelor poate impune condiții privind exercitarea drepturilor de mai sus.



Cereri și reclamații

Vă vom trata toate cererile cu grija pe care o merită. Dacă aveți întrebări cu privire la modul în care noi sau partenerii noștri comerciali vă tratăm datele sau dacă nu reușim să vă oferim un răspuns satisfăcător, vă rugăm [contactați-ne](#).

Dacă nu reușim să răspundem preocupărilor dvs., puteți trimite o plângere Autorității locale pentru protecția datelor.



Glosar

Legislație aplicabilă	Toate legile, reglementările și alte cerințe legale aplicabile în orice jurisdicție referitoare la protecția datelor cu caracter personal, inclusiv Regulamentul (UE) 2016/679 „RGPD”
Parteneri comerciali	Terți care ne prestează servicii
Furnizori de canale de comunicare	Terți care furnizează canale de comunicare
Operator	Operatorul de date stabilește scopul (scopurile) și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal
Client	Toate persoanele care beneficiază de produsele și serviciile noastre, de ex. destinatar
Date	Toate datele cu caracter personal referitoare la o persoană care poate fi identificată sau este identificabilă direct sau indirect
DHL Express	DHL, noi, nouă, nostru/noastră/noștri/noastre
RPD	RPD se asigură că în cadrul societății noastre sunt respectate normele de protecție a datelor
Prelucrare	Orice operație efectuată asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automatizate sau nu, cum ar fi colectarea, stocarea, utilizarea, distrugerea ș.a.m.d.
Persoană împuternicită	Persoană împuternicită de operator prelucrează date cu caracter personal numai în numele operatorului
Destinatarii expedierilor	Partea căreia îi este livrată expedierea, de ex. destinatar, vecini
Expeditori	Partea care inițiază o expediere cu noi