

УВЕДОМЛЕНИЕ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Нашата мисия е съвършенство, което се постига по прост начин, като се зачита поверителността на личните ви данни. Настоящото Уведомление за поверителност описва какви данни събираме ние и нашите дружества от Групата DHL чрез различните ни взаимодействия с вас, защо и как ги използваме, колко дълго ги съхраняваме, къде и как ги събираме, на кого ги предаваме и какви права имате.



Обхват на настоящото Уведомление за поверителност

Настоящото Уведомление за поверителност се отнася за всички потребители на нашите услуги, уебсайтове, приложения, функции или други услуги навсякъде по света, освен ако не са обхванати от отделно Уведомление за поверителност.

Настоящото Уведомление за поверителност се отнася за следните категории лица:

Изпращачи: изпращачи, включително техните служители, или физически лица, които изпращат пратка;

- Получатели на пратки: всяко лице, което получава пратка (напр. съсед);
- Всички страни, участващи в логистичния процес (напр. купувач, продавач);
- Лица, които проявяват интерес към нас и нашите услуги или плащат за тях;
- Бизнес партньори: бизнес партньори, включително техните служители;
- Кандидати за работа: лица, които кандидатстват за работа при нас;
- Посетители.

Всички горепосочени субекти се наричат "Вие" или "Вашето".

Нашите практики за защита на данните се подчиняват на приложимите закони в юрисдикциите, в които работим.



Промени в това Уведомление за поверителност

Запазваме си правото да променяме това Уведомление за поверителност по всяко време в зависимост от промените в нашите услуги, обработката на Вашите данни или в приложимите закони. Затова препоръчваме да проверявате периодично нашето Уведомление за поверителност.



Кой носи отговорност

Юридическото лице, което действа като администратор на данни, определя как и защо се обработват данните Ви:

За DHL Express България

Ди Ейч Ел Експрес България ЕООД
ул. Мария Атанасова №5
1540, София
България
[Свържете се с нас](#)

За DHL Express в световен мащаб

DHL International GmbH
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Бон
Германия
[Свържете се с нас](#)



Видове данни, които обработваме

Обработваме Вашите данни само за конкретни цели. В някои държави се обработват допълнителни данни, за да се спазят приложимите местни закони.



Характеристики

Информация, която е типична или забележима за Вас и която позволява да Ви различим от други лица.

Като например: Вашият подпис като доказателство за доставка.



Данни за контакт

Информация за връзка с Вас, напр. когато вземаме или доставяме пратка.

Като например: пълното Ви име, телефонен номер(а), адрес, имейл адрес.



Данни за договора

Информация, заложена и договорена в договорите.

Например: дейност по договора, имена на страните



Административни данни за кандидатите за работа

Информация, използвана в системите за Човешки ресурси за данните на кандидатите.

Като например: Вашето заявление, компетенции, работна виза.



Финансови данни

Информация, използвана за фактуриране, финансови и платежни процеси.

Например: банковата Ви сметка, данни за електронно плащане.



Идентификационни данни

Информация, използвана за проверка на самоличността Ви.

Например: Вашият държавен идентификационен номер, данъчен идентификационен номер, номер на социална осигуровка, изображение на паспорт и други идентификатори.



Данни от изображения

Информация, записана например на устройства за видеонаблюдение и други устройства за наблюдение с цел защита или снимки, заснети по време на събитие.

Като например: Вашето видео изображение, Вашата снимка



Данни за профила

Информация за Вашия профил в DHL.

Като например: Вашите предпочитания за доставка, история на поръчките/покупките.



Данни за пратката

Информация, позволяваща вземането и доставката на пратката Ви, напр. статус на пратката Ви.

Като например: Вашия адрес, документи за пратката, доказателство за доставка, номер на товарителницата.



Данни от телекомуникации и проучвания

Информацията, която ни предоставяте, напр. когато се обаждате на нашия отдел за обслужване на клиенти или попълвате онлайн проучване

Като например: Вашата обратна връзка, когато е приложимо, запис на разговора



Удостоверяване и оторизиране на потребителя

Информация за идентифициране и потвърждаване на самоличността Ви като потребител на нашите системи и за потвърждаване на достъпа Ви до конкретни данни, напр. за промяна на адреса за доставка.

Като например: Вашето ID за вход, парола, IP адрес.



Защо събираме Вашите данни

В DHL Express обработваме Вашите данни само за конкретни цели и когато имаме правно основание за това съгласно приложимото законодателство. Това може да бъде:

- Изпълнението на договор или когато предприемате стъпки за сключване на договор с нас.
- За да спазим правно задължение.
- Преследването на легитимни интереси и защита на Вашите и нашите права, например за повишаване на удовлетвореността на клиентите, за предоставяне и подобряване на услугите ни за Вас, улесняване на комуникацията и взаимодействието Ви с нас, за предоставяне на по-ефективни, опростени и рентабилни услуги, за по-добро управление на отношенията ни с Вас и възможностите, които се предоставят с тях, за повишаване на съответствието и осигуряване на безопасност и сигурност, оптимизиране на маршрутите ни, за по-добра защита на данните Ви и за гарантиране, че в мрежата ни не навлизат забранени и неприемливи предмети. Ние ще се уверим, че тези законни интереси са балансирани. Когато е приложимо, имате право да възразите.
- Съгласие, което можете да оттеглите по всяко време.

По-долу са посочени целите, за които обработваме Вашите данни, и, ако е приложимо във Вашата юрисдикция, законното основание за обработката:

За Вас като клиент         	
Да предоставяме нашите продукти и услуги, включително	
Цел	Законово основание за обработване
Обработване на Вашите данни преди сключване на договор напр. при предоставяне на оферта	Изпълнение на договор Съгласие

За да Ви предоставим нашите продукти и услуги напр. застраховка на пратката	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да вземете и доставите пратката си	Изпълнение на договор Легитимен интерес
За да управляваме пратката Ви в нашата глобална мрежа	Изпълнение на договор Легитимен интерес
С цел спазване на всички разпоредби за внос и износ.	Изпълнение на договор Правно задължение
За да Ви идентифицираме	Изпълнение на договор Правно задължение Легитимен интерес Съгласие
За да поддържаме и улесняваме използването на нашите ИТ системи и услуги.	Изпълнение на договор Легитимен интерес
За да позволим на нашите бизнес партньори да Ви обслужват	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
Да обработваме финансови данни от Вас, включително за улесняване на процеса по фактуриране	Изпълнение на договор
Да спазваме приложимите законови изисквания и нашите политики	Правно задължение Легитимен интерес
За да управляваме взаимоотношенията си с Вас, включително	
За да Ви предоставим обслужване на клиенти	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да създадете и управлявате своя профил в DHL	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да Ви информираме за нашите продукти и услуги, които може да Ви интересуват	Легитимен интерес Съгласие
За да подобрим Вашия опит с DHL и нашите продукти и услуги напр. събития, томболи, проучвания	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
Оптимизиране на нашите вътрешни процеси	Легитимен интерес Съгласие
Разширяване на нашите продукти и услуги	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да улесним посещението Ви в нашите уебсайтове и приложения	Легитимен интерес Съгласие
За да Ви приемем като нов клиент	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да комуникираме с Вас	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие

За Вас като бизнес партньор



За да ни предоставите услуги, включително

За да управляваме взаимоотношенията си с Вас	Изпълнение на договор Легитимен интерес
За да ни предоставяте услуги	Изпълнение на договор Легитимен интерес

За вас като кандидат за работа



За да Ви приветстваме да се присъедините към нас, включително

За да Ви регистрираме като кандидат напр. на панаири за работа	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да проверим дали отговаряте на условията и дали сте подходящ за работата	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да Ви въведем в процеса на работа	Изпълнение на договор Легитимен интерес Съгласие
За да Ви запазим в нашата база данни за набиране на персонал	Съгласие

За всички



За да защитим и осигурим сигурността на Вашите данни, включително

Да гарантираме сигурността и безопасността на нашите помещения, съоръжения, мрежи и информационни системи.	Изпълнение на договор Правно задължение Легитимен интерес
За да Ви защитим	Правно задължение Легитимен интерес
Да упражнявате правата си на субект на данни	Правно задължение Легитимен интерес

Вашите данни могат да бъдат обработвани в някой от следните случаи:



Обаждания и записи на обаждания

В някои случаи DHL ще Ви се обади, за да изясни договорни въпроси, да получи обратна връзка или за маркетингови цели. Правното основание е или изпълнение на договор, или законен интерес, или съгласие. Например, в някои държави обажданията за маркетингови цели се извършват само с Вашето предварително съгласие.

Ако ни се обадите или ние Ви се обадим, разговорът може да бъде записан за въпроси, свързани с доставката, обучение и осигуряване на качеството. Ние ще обработваме записа на Вашето обаждане в съответствие с приложимите закони за защита на данните и за телекомуникациите. Когато записването на повикването подлежи на съгласие, то ще бъде записано само след като дадете съгласието си. Можете да оттеглите съгласието си по всяко време. От този момент нататък цялата комуникация вече няма да бъде записвана. В държави, в които записването на обажданията е предмет на законен интерес, можете да възразите срещу записването.



Отзиви от клиенти

DHL цени обратната Ви връзка и се стреми да взаимодейства с Вас, за да събира Вашите впечатления от работата Ви с нас. Анализът на обратната Ви връзка ще ни помогне да подобрим предоставянето на нашите продукти и услуги както и да осигурим възможно най-доброто обслужване на клиентите. Можем да се свържем с Вас чрез различни канали за комуникация, включително телефонни обаждания, имейли или чрез уебсайта/приложението на DHL, което използвате. Освен това може да събираме обратна връзка, която предоставяте публично на платформи за отзиви. Това ни позволява да получим ценна информация за Вашите преживявания и предпочитания, което допълнително ни дава възможност да усъвършенстваме нашите предложения. В някои държави възлагаме този процес на доверен бизнес партньор. В зависимост от Вашата държава обработката може да се основава на легитимен интерес или на Вашето съгласие.



Проверка на самоличността на клиента

За да осигури максимална сигурност и да Ви предпази от потенциални измами, DHL може да поиска доказателство за самоличност. Например по време на въвеждането Ви като нов клиент може да поискаме валиден документ за самоличност, за да потвърдим самоличността Ви. По подобен начин, когато оставяте пратка в нашите пунктове за обслужване, може да бъде извършена проверка на самоличността. Освен това, като част от процеса на доставка, куриерът може да поиска получения от Вас ПИН/QR код и да поиска името Ви, както е посочено в документа Ви за самоличност, за да удостовери самоличността Ви като предвиден получател. Тези мерки са въведени, за да се предотврати неоторизиран достъп до Вашата пратка и да се запази целостта на процеса на доставка. В зависимост от Вашата държава обработката се основава на Вашия легитимен интерес или на Вашето съгласие, когато решите да ни предоставите Вашия документ за самоличност.



Митническо оформяне

Искаме да гарантираме, че пратката Ви ще пристигне възможно най-бързо, като улесним процеса на митническо оформяне за Вас, като го извършим сами или като възложим на законно акредитирани митнически агенти/брокери в съответствие с приложимото законодателство. За тази цел е необходимо да ни предоставите всички необходими документи за митническо оформяне. Тъй като митниците се различават на ниво държава, могат да се прилагат различни правни изисквания. Например, в някои държави митническите органи изискват номер на социалната осигуровка, национален документ за самоличност или копие от паспорт за оформяне на пратката. За да спазим митническите разпоредби и да изпълним договорните си задължения, е необходимо обработването

на Вашите данни. В случаите, когато съхраняваме данните Ви за бъдещи пратки, имате право да възразите.



Проверка за страна с ограничени или отнети права

Страни, чиито права за участие в сделки по внос или износ са отнети или ограничени, могат да бъдат физически или юридически лица, включително техни свързани лица или действителни собственици, които са включени в списък на регулаторни органи. Те може да са били санкционирани от регулаторен орган за незаконни действия, като например участие в тероризъм, трафик на наркотици, пране на пари или разпространение на оръжия. Бизнесът със страни, чиито права са отнети или ограничени, често е забранен.

Нашата мисия е да гарантираме, че няма да превозваме никакви пратки от или до страна, чиито права са отнети или ограничени, или че няма да доставяме никакви артикули, които нарушават санкциите, наложени на съответната страна.

Всяка пратка в мрежата на DHL Express се проверява, за да се идентифицира евентуално участие на страни, чиито права са отнети или ограничени. Пратките, които потенциално са свързани със страни, чиито права са отнети или ограничени, могат да бъдат задържани за допълнителна проверка, за да се провери дали пратката не е забранена и дали не сте в списъка на страните, чиито права са отнети или ограничени. За да спазим разпоредбите за списъците със санкционирани лица и за да улесним бързото освобождаване на пратката, може да поискаме копие от Вашия документ за самоличност.

Процесът на проверка се основава на нашия легитимен интерес и на изпълнението на правно задължение съгласно списъците със санкции на ЕС, както и на други списъци, като тези на ООН и на американската OFAC.

Нашите легитимни интереси включват необходимостта да идентифицираме лица, включени в санкционни списъци, да избягваме бизнес отношения с такива лица, да спазваме приложимите режими на санкции и да предотвратяваме всякакви санкции срещу DHL Express за нарушения на тези режими. Освен това в наш интерес и във Ваша полза е да гарантираме успешната доставка на Вашата пратка.

Съхраняваме строго необходимите данни за ограничен период от време, за да предотвратим забавяне на бъдещите Ви пратки поради процеса на проверка. Имате право да възразите срещу тази обработка устно или писмено.

За повече информация относно тези разпоредби, търговските санкции и страните, на които се отказва достъп, моля, посетете уебсайтовете на съответните органи, напр. на Организацията на обединените нации, Европейския съюз и правителството на САЩ.



Цифрови съобщения

За да улесним комуникацията между нас, Ви предлагаме да се свържете с нас чрез различни канали за комуникация (на трети страни) (напр. Facebook, DHL Virtual Assistant). Системите дават отговори, базирани на ключови думи, или предават заявката Ви на служител в чат на живо. Това е бърз и лесен начин да получите отговори за състоянието на пратката си или за нашите продукти и услуги. DHL има легитимен интерес да обработва Вашите данни за улесняване на нашата комуникация. Ако не желаете да се възползвате от такъв канал, можете да се свържете с нашия отдел за обслужване на клиенти. За допълнителна информация относно практиките за защита на данните на доставчиците на комуникационни канали на трети страни, моля, посетете техните уебсайтове.



Геолокация

DHL ще събира информация за местоположението Ви само директно от Вас. Ние Ви предлагаме подобро потребителско изживяване в нашите системи чрез интегриране на системи за картографиране (напр. Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Това може да бъде част от проследяването на пратката, търсенето на местоположение и доставката до пунктовете за

обслужване на DHL, в случай че сте избрали да пренасочите пратката си. В зависимост от държавата тази обработка може да се основава на законен интерес или на Вашето съгласие.



Машинно обучение и изкуствен интелект (AI)

Като част от постоянните ни усилия за подобряване на нашите услуги и оптимизиране на нашите операции, ние използваме технологии за машинно обучение или изкуствен интелект (ИИ) в различни аспекти на нашия бизнес. Например можем, наред с други неща, да автоматизираме взаимодействията с клиенти чрез чатботове за обработка на често срещани запитвания и поддръжка на клиенти, да анализираме обратната връзка с клиентите, за да измерваме удовлетвореността им и да реагираме по подходящ начин, да прогнозираме продажбите, търсенето и други ключови бизнес показатели, да следим дали нашите бизнес практики спазват регулаторните изисквания и задължения, да идентифицираме необичайни модели и да изтъкваме потенциални измами или злоупотреби, да оптимизираме маршрутите за доставка и логистичните операции, да подобряваме комуникацията и да обработваме езика в писмен текст чрез приложенията за преобразуване на реч в текст.

DHL основава използването на данни в такива технологии на своя легитимен интерес или, когато е уместно, иска съгласието Ви и управлява своите реализации на изкуствен интелект в съответствие с приложимите закони и разпоредби. Когато е възможно, избягваме използването на Вашите данни в системите за изкуствен интелект.



Продажби и маркетингови комуникации

DHL може да ви изпраща съобщения за продажби, маркетинг и други. Това може да включва информация за продукти и услуги на DHL, функции, маркетингови материали, промоции, лотарии, проучвания, новини, актуализации и събития. Можем да правим това чрез различни комуникационни канали, включително електронна поща, текстови съобщения или други канали в зависимост от Вашите предпочитания. По всяко време можете да се отпишете или да се откажете от получаването на такава комуникация. Моля, обърнете внимание, че може да продължите да получавате съобщения, свързани с транзакции и акаунти.



Офиси и автоматични пощенски кутии на DHL

DHL предлага удобни възможности за изпращане и получаване на пратки както в обслужвани от служители наши офиси, така и в необслужвани такива. Тези офиси могат да бъдат собственост на DHL или на трета страна - бизнес партньор (например местния магазин за вестници). Ако изберете да работите чрез наш офис, DHL ще обработва само минималните и строго необходими данни, за да изпълни договорните си задължения към Вас. Това може да бъде доставката на пратката Ви до предпочитаната от Вас точка за обслужване или изпращането на пратките Ви до изборния от Вас получател. Освен това, автоматичните пощенски кутии Ви предоставят лесен, сигурен и автоматизиран начин за управление на пратките Ви. Можете също така да използвате мобилното приложение за автоматични пощенски кутии, за да получавате известия за пратката си. Обработката на Вашите данни за тези цели се основава или на изпълнението на договора, или на нашия легитимен интерес да вземем или доставим успешно Вашата пратка.



Изключения при изпращане

В DHL се стремим да доставим пратката Ви с най-голямо внимание и без неоправдано забавяне. Ако не можем да доставим пратката Ви, тя ще бъде върната на изпращача. Например, когато не може да бъде намерен адрес, тя ще бъде обработена в Центъра за намерени пратки на DHL. Освен ако законът не изисква друго, можем да отворим пратката Ви, за да установим адреса за връщане или доставка. Следователно, имаме законен интерес да обработваме Вашите данни.



Известия за пратки

За да Ви предоставя навременна информация за състоянието на Вашата пратка, DHL предлага известия за пратките по различни канали. Имате възможност да изберете предпочитания от Вас

начин на комуникация, включително имейл, SMS и други платформи за съобщения (напр. WhatsApp). Ако желаете да се откажете от получаването на тези известия, можете лесно да управлявате предпочитанията си, като деактивирате съответните канали в настройките на профила си. Като алтернатива можете да се обърнете към нашия отдел за обслужване на клиенти за съдействие.



Получатели на пратки

DHL получава данните Ви от изпращача. Обработваме данните Ви, за да изпълним договорните си задължения с изпращача и да осигурим успешната доставка на пратката Ви. Поради това ще се свържем с Вас, за да Ви предоставим информация за Вашата пратка, включително уведомления за нейния статус, очаквано време за доставка и възможности за предпочитана доставка. Ако изберете алтернативен вариант за доставка (напр. доставка до Ваш съсед), Ваша отговорност е да ни предоставите точни данни и да гарантирате, че всяко такова лице е запознато и ще приеме доставката от Ваше име. Като част от нашия ангажимент да доставим пратката Ви сигурно и ефикасно, DHL има законен интерес да обработва такива данни, за да улесни този процес.



Проверка на пратките

Пратките се проверяват, за да се провери съдържанието им, дали съответстват на подробното описание, дали са на обявената стойност и дали отговарят на приложимото законодателство и на нашите Общи условия за превоз. Проверяваме всички пратки с цел безопасност, сигурност и спазване на изискванията, за да избегнем навлизането на забранени и неприемливи предмети в нашата мрежа или за да открием криминални престъпления или злоупотреби. Имаме легитимен интерес за тази обработка, тъй като тя осигурява безпроблемното функциониране и непрекъснатото усъвършенстване на нашите продукти във Ваша полза.



Фен страници в социалните медии и платформи за отзиви

Предоставяме Ви различни фен страници в социалните мрежи, като Facebook, Instagram или LinkedIn, за да заздравим отношенията си и да улесним комуникацията с Вас. Освен това оценяваме и ценим обратната Ви връзка, която можете да оставите в платформи за рецензии, като Trustpilot или Google Review. Събираме информация от Вашето взаимодействие с тези страници и платформи, като например публикациите, които харесвате, и отзивите, които предоставяте. Това ни дава възможност да подобрим бъдещите взаимодействия, да отговорим на всякакви притеснения и непрекъснато да подобряваме услугите си.

Нашето присъствие в социалните медии се предоставя от съответните оператори на платформата на социалната медия в съответствие с техните правила и условия. DHL носи отговорност за съдържанието, което публикуваме, и за взаимодействието ни с вас на тези страници. Операторът на платформата на социалната медия е отговорен за всички теми, свързани със защитата на данните, включващи Вашия потребителски профил, до който ние нямаме достъп. Доколкото това се отнася до обработката на Вашите данни като част от разглеждането на страници, DHL и операторът на платформата носят съвместна отговорност.

Следователно имаме легитимен интерес да обработваме вашите данни.



Видеонаблюдение CCTV

DHL е инсталирала камери за видеонаблюдение, за да контролира достъпа до нашите сгради и определени зони, като например паркинги, както и за да извършва надзор на нашите бизнес операции. Видеонаблюдението се използва, за да помогне за гарантиране на здравето и безопасността на нашите посетители, персонал и имущество, както и за всяко наблюдение на

оперативните процеси в нашите съоръжения. Следователно имаме легитимен интерес за целите на сигурността и контрола на достъпа, което е необходимо за управлението на сградите на DHL.



Уебсайтове, включващи бисквитки

Когато посещавате нашите уебсайтове, ние записваме Вашите данни, които са ни необходими, за да направим уебсайта достъпен за Вас (напр. IP адрес, дата и продължителност на посещението Ви). Допълнително съхранение в лог-файлове се извършва, за да се гарантира функционалността на нашите уебсайтове и сигурността на нашите системи. Строго необходимите "бисквитки" или други технологии осигуряват правилното функциониране на нашите уебсайтове/мобилни приложения. DHL има легитимен интерес да прави това. Тези "бисквитки" не могат да бъдат деактивирани и ще бъдат изтрети или деактивирани автоматично или при прекратяване на сесията на браузъра, или след определен период. Освен това, DHL използва различни технологии за съхраняване на Вашите потребителски предпочитания или друга информация, за да направи услугите си възможно най-удобни и ефективни. Когато влезете в нашия уебсайт, Центърът за предпочитания за поверителност ще Ви информира, че е необходимо вашето съгласие за използването на определени "бисквитки", като например аналитични "бисквитки" или подобни технологии.



Как събираме Вашите данни

Можем да събираме Вашите данни пряко или непряко. Когато активно споделяте информация с нас, например чрез създаване на акаунт, свързване с нас или попълване на формуляр на нашия уебсайт или анкета, ние получаваме данните Ви директно от Вас. Когато получаваме данните Ви от външна трета страна (напр. изпращач), получаваме данните Ви непряко. В този случай доставчикът на данните носи отговорност за осигуряване на точността на данните и за предаването им на нас в съответствие с приложимите закони.



Информация за нашите бизнес партньори

Като наш ценен бизнес партньор обработваме Вашите данни, за да управляваме ефективно нашите договори или да получаваме Вашите услуги. Събираме и обработваме само данните, необходими за договорените от нас договорни цели, и ще споделяме данни само в съответствие с приложимите закони за защита на данните и ограничени до договорените цели.

Използваме Вашите услуги, за да помагаме по-добре на нашите служители и клиенти. По този начин DHL може, например, да гарантира, че клиентите ни получават качествена услуга за приемане и доставка на пратките си. Също така избираме надеждни партньори, напр. за безопасност и сигурност, одит, плащания и доставчици на ИТ услуги.



Колко дълго съхраняваме Вашите данни

Ще съхраняваме ашите данни толкова дълго, колкото е необходимо, за да изпълним нашите цели, да изпълним нашите договори и да спазим всички законови задължения. Периодите на съхранение могат да варират за всяка държава в зависимост от приложимите закони.

Определяме подходящ и разумен период на съхранение, като вземаме предвид естеството, чувствителността и необходимостта от Вашите данни, както и нашите законови и договорни задължения.

Непрекъснато се стремим да сведем до минимум периода на съхранение на данните, когато целта, законът или договорите ни позволяват да го направим. Например, в някои държави данните, събрани с цел удовлетворяване на нуждите на клиентите, се съхраняват за максимум една година. Данните, събрани въз основа на Вашето съгласие, ще бъдат обработвани, докато не оттеглите съгласието си или докато не престанем да се нуждаем от данните за целите, за които са били събрани.



Как защитаваме Вашите данни

DHL се отнася много сериозно към сигурността на Вашите данни. Въвели сме различни стратегии, контроли, политики и други мерки, за да запазим сигурността на Вашите данни. Продължаваме да следим внимателно нашите мерки за сигурност. Използваме защитни мерки като защитни стени, системи за откриване на проникване в мрежата и наблюдение на приложенията. Където е подходящо, ние защитаваме Вашите данни, като използваме техники за псевдонимизация и криптиране при съхраняването и прехвърлянето на Вашите данни. Осигуряваме строг контрол на физическия достъп в нашите сгради и сертифицирани центрове за данни.

Като част от нашата стратегия за сигурност сме създали програми за одит, за да се уверим, че нашите системи и услуги отговарят на политиката за информационна сигурност на DHL и съответно на стандарта ISO 27001.

Освен това непрекъснато предприемаме мерки за намаляване на риска, като например (но не само) редовно обучение на нашите служители и организиране на упражнения за симулиране на инциденти от нашия Център за киберзащита.



Ще бъдат ли предадени Вашите данни

DHL ще споделя или прехвърля Вашите данни само при изпълнение на целите, описани в настоящото Уведомление за поверителност, както е разрешено от приложимите закони и при подходящи предпазни мерки.

Ще предадем Вашите данни на следната категория получатели:

- Дружества от групата DHL: прехвърлянето е необходимо в рамките на групата DHL за предоставяне и подобряване на нашите продукти и услуги. Прехвърлянето може да се осъществи и с цел управление на взаимоотношенията ни с Вас, идентифициране на самоличността Ви и спазване на правата Ви за поверителност.
- Бизнес партньори: прехвърлянето е ограничено до необходимото (напр. за да вземем или доставим пратката Ви в офис, в някои области за извършване на вземането и доставката, за улесняване на платежните трансакции, събиране на дължимото плащане чрез агенция за събиране на вземания или за оптимизиране на нашите продукти и услуги за Вас).
- Публични органи: предаването се изисква или е разрешено от приложимите закони или е необходимо за целите на безопасността и сигурността (например за изпълнение на правно задължение или законен интерес по време на обработката на пратки).

Данните Ви се предават извън Вашата юрисдикция на други дружества от групата DHL, на бизнес партньори от трети страни или на публични органи само ако това е разрешено от приложимите закони за защита на данните. В такива случаи ние ще се уверим, че са налице подходящи предпазни мерки, за да се гарантира прехвърлянето на Вашите данни (напр. нашите задължителни корпоративни правила, стандартни договорни клаузи).

[Политиката за поверителност на данните на DHL Group](#) регламентира стандартите на цялата ни група за обработката на Вашите данни.



Уважаваме Вашите права

Когато е приложимо, законодателството в областта на защитата на данните предвижда множество права за упражняване:

Право на достъп до информация

Имате право на достъп до информацията, която съхраняваме за Вас, и на информация за нея.

Това включва правото да поискате от нас допълнителна информация за категориите Ваши данни, които обработваме, за каква цел, категориите бизнес партньори, на които могат да бъдат изпратени данните, както и други Ваши права, свързани с използването на Вашите данни от нас.

Ние ще Ви предоставим тази информация в рамките на срока, изискван от приложимите закони за защита на данните, доколкото по този начин не засягаме правата и свободите на друго лице.

Право на коригиране

Имате право да поискате коригиране на неточни данни за себе си.

Право на възражение

Имате право да оспорвате определени видове обработване, когато се основават на законен интерес, като например директен маркетинг.

Право да оттеглите съгласието си

Имате право да оттеглите съгласието си по всяко време.

Право на преносимост

Имате право да прехвърлите данните си към друг администратор. Ние ще Ви снабдим с експорт на данните, които сте ни предоставили.

Право на изтриване/забравяне

При определени обстоятелства имате право да поискате изтриване на данните си. Когато правото Ви да бъдете забравени е валидно и само ако е необходимо, за Вас могат да бъдат запазени минимални данни, за да се гарантира, че няма да се свържем с Вас отново. Ако отново използвате нашите услуги, ще бъдете третиран като нов клиент.

Право на ограничаване на обработката

Имате право да поискате ограничаване на начина, по който се използват Вашите данни.

Право, свързано с автоматизираното вземане на решения, включително профилиране

Имате право да поискате преразглеждане на автоматизираната обработка. Към настоящия момент DHL не прилага автоматизирано вземане на решения с правни последици за Вас. В случай че това ще бъде предприето в бъдеще, ние ще го направим в съответствие с приложимото законодателство.

Можете да отправите искането си въз основа на горепосочените права или всякакви други въпроси, свързани с настоящото Уведомление за поверителност, към нашия ДЗД от страната, в която пребивавате. DHL не може да обработи искането Ви без достатъчно доказателства за самоличността Ви. Моля, имайте предвид, че приложимото законодателство за защита на данните може да налага условия за упражняване на горепосочените права.

Искания и жалби



Ще обработим всички Ваши искания с грижата, която заслужават. Ако имате някакви въпроси относно начина, по който ние или нашите бизнес партньори третираме Вашите данни, или ако не успеем да Ви предоставим задоволителен отговор, моля, [свържете се с нас](#).

Ако не успеем да отговорим на притесненията Ви, можете да изпратите жалба до местния орган за защита на данните.



Речник

Приложимо право	Всички приложими закони, наредби и други правни изисквания във всяка юрисдикция, свързани със защитата на личните данни, включително Регламент (ЕС) 2016/679 "GDPR".
Бизнес партньори	Трети страни, които ни предоставят услуги
Доставчици на комуникационни канали	Трети страни, които предоставят канали за комуникация
Администратор	Администраторът на данни определя целта(ите) и средствата за обработване на личните данни
Клиент	Всички лица, които получават нашите продукти и услуги, напр. получател
Данни	Всички лични данни, свързани с лице, което може да бъде идентифицирано или е пряко или непряко идентифицируемо
DHL Express	DHL, ние, нас, нашите
DPO	ДЛЗД гарантира, че правилата за защита на данните се спазват в рамките на компанията
Обработка	Всяка операция, извършвана с лични данни с автоматични средства или не, като събиране, съхранение, използване, унищожаване и т.н.
Обработващ	Обработващият лични данни обработва лични данни само от името на администратора.
Получатели на пратки	Страната, на която се доставя пратката, напр. получател, съсед
Изпращачи	Страната, която инициира изпращане с нас