

TIETOSUOJASELOSTE

Missiomme on *Excellence, Simply delivered*, jota toteutamme yksityisyyttäsi kunnioittaen. Tässä tietosuojailmoituksessa kerrotaan, mitä tietoja me ja DHL-konsernin yhtiöt keräämme eri vuorovaikutustilanteissa kanssasi, miksi ja miten käytämme niitä, kuinka kauan säilytämme niitä, missä ja miten keräämme niitä, kenelle luovutamme niitä ja mitä oikeuksia sinulla on.



Tämän tietosuojaselosteen soveltamisala

Tämä tietosuojailmoitus koskee kaikkia palveluidemme, verkkosivustojemme, sovellustemme, ominaisuuksien tai muiden palveluidemme käyttäjiä kaikkialla maailmassa, ellei sitä koske erillinen tietosuojailmoitus.

Tätä tietosuojailmoitusta sovelletaan seuraaviin henkilöryhmiin:

- Lähettäjät: lähettäjät, mukaan lukien niiden työntekijät, tai yksityishenkilöt, jotka lähettävät lähetyksen.
- Lähetyksen vastaanottajat: kuka tahansa henkilö, joka vastaanottaa lähetyksen (esim. naapuri).
- Kaikki logistiikkaprosessiin osallistuvat osapuolet (esim. ostaja, myyjä).
- Henkilöt, jotka osoittavat kiinnostusta meitä ja palveluitamme kohtaan tai maksavat niistä.
- Liikekumppanit: liikekumppanit, mukaan lukien niiden työntekijät
- Työnhakijat: henkilöt, jotka hakevat työpaikkaa meiltä.
- Vierailijat

Kaikkiin edellä mainittuihin osapuoliin viitataan jatkossa sanalla "sinä".

Tietosuojakäytäntöihimme sovelletaan niiden paikkojen lakeja, joissa toimimme.



Muutokset tähän tietosuojailmoitukseen

Pidätämme oikeuden muuttaa tätä tietosuojaselostetta milloin tahansa palveluidemme, tietojesi käsittelyn tai sovellettavien lakien muutosten mukaisesti. Siksi suosittelemme tutustumaan tietosuojaselosteeseemme säännöllisesti.



Kuka on vastuussa

Rekisterinpitäjänä toimiva juridinen yhtiö määrittää, miten ja miksi tietojasi käsitellään:

DHL Express Suomen osalta

DHL Express (Finland) Oy
Tullimiehentie 10
01530 Vantaa
Finland
[Ota yhteyttä](#)

DHL Expressin osalta maailmanlaajuisesti

DHL International GmbH
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Saksa
[Ota yhteyttä](#)



Käsiteltävät tietotyypit

Käsitlemme henkilötietojasi vain tiettyihin määriteltyihin tarkoituksiin. Joissakin maissa käsitellään lisätietoja sovellettavien paikallisten lakien noudattamiseksi.



Ominaisuudet

sinuun liittyvät tyypilliset tai huomattavat tiedot, joiden avulla sinut voidaan erottaa muista henkilöistä.

Esimerkiksi: allekirjoituksesi todistuksena lähetyksen vastaanottamisesta.



Yhteystiedot

Tietoja, joiden avulla voimme ottaa sinuun yhteyttä, esim. kun noudamme tai toimitamme lähetyksen.

Esimerkiksi: koko nimesi, yksi tai useampi puhelinnumerosi, osoitteesi, sähköpostiosoitteesi.



Sopimustiedot

Sopimuksissa vahvistetut ja sovitut tiedot.

Esimerkiksi: sopimuksen kattama toiminta, osapuolten nimet



Työnhakijoiden tiedot

HR-järjestelmissä työnhakijoista käytettävät tiedot.

Esimerkiksi: hakemuksesi, pätevyytesi, työlupasi.



Taloudelliset tiedot

Laskutuksessa, taloushallinto- ja maksuprosesseissa käytettävät tiedot.

Esimerkiksi: pankkitilisi, sähköisen maksun tiedot.



Tunnistetiedot

Tiedot, joita käytetään henkilöllisyytesi todentamiseen.

Esimerkiksi: henkilötunnuksesi, syntymäaikasi, passikuvasi ja muut tunnistetiedot.



Kuvatiedot

Esimerkiksi valvontakameroiden ja muiden valvontalaitteiden suojaamistarkoituksessa tallentamat tiedot tai tapahtuman aikana otetut kuvat.

Kuten: videokuvasi, kuvasi



Profiilitiedot

DHL-profiilisi tiedot.

Esimerkiksi: toimitusasetuksesi, tilaus-/ostohistoria.



Lähetystiedot

Tiedot, jotka mahdollistavat lähetyksen noutamisen ja toimituksen, esim. lähetyksen tila.

Esimerkiksi: osoitteesi, lähetysasiakirjat, vastaanottokuittaus, rahtikirjan numero.



Televiestintä- ja kyselytiedot

Tiedot, jotka annat meille esimerkiksi soittaessasi asiakaspalveluumme tai täyttämällä verkkokyselyyn.

Kuten: palautteesi, mahdolliset puhelutallenteet.



Käyttäjän todennus ja valtuutus

Tiedot, joiden avulla sinut voidaan tunnistaa ja todentaa järjestelmiemme käyttäjäksi ja varmistaa, että sinulla on pääsy tiettyihin tietoihin esim. toimitusosoitteen muuttamiseksi.

Esimerkiksi: kirjautumistunnuksesi, salasanasasi, IP-osoitteesi.



Miksi keräämme tietojasi

DHL Express käsittelee tietojasi vain tiettyihin tarkoituksiin ja silloin, kun meillä on siihen sovellettavan lain mukainen oikeusperuste. Tämä voi olla:

- Sopimuksen täyttäminen tai kun ryhdyt toimiin sopimuksen tekemiseksi kanssamme.
- Lakisääteisen velvoitteen noudattaminen.
- Oikeutetut edut sekä sinun ja meidän oikeuksiemme turvaaminen, esimerkiksi asiakastytyväisyyden parantaminen, palveluidemme tuottaminen sinulle ja niiden kehittäminen, viestinnän ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen kanssamme, tehokkaamman, yksinkertaisemman ja kustannustehokkaamman palvelun tarjoaminen sinulle, asiakassuhteemme ja sen tarjoamien mahdollisuuksien hallinta, vaatimustenmukaisuuden sekä turvallisuuden varmistaminen, reittioptimointi, tietojesi parempi suojaaminen ja sen varmistaminen, ettei verkostoomme pääse kiellettyjä ja ei-hyväksytyjä esineitä. Varmistamme, että nämä oikeutetut edut ovat tasapainossa. Sinulla on tarvittaessa oikeus vastustaa tietojesi käyttöä.
- Suostumus, jonka voit peruuttaa milloin tahansa.

Käsitlemme tietojasi seuraaviin tarkoituksiin, jotka soveltuvien osien ovat käsittelyn laillinen peruste lainkäyttöalueellasi:

Sinulle asiakkaana



Tuotteidemme ja palveluidemme tarjoaminen, mm.

Käyttötarkoitus

Käsittelyn laillinen peruste

Tietojesi käsittely ennen sopimuksen tekemistä esim tarjousta varten

Sopimuksen täyttäminen
Suostumus

Tuotteidemme ja palveluidemme tarjoaminen sinulle
esim. lähetysvakuutus

Sopimuksen täyttäminen
Oikeutettu etu
Suostumus

Lähetysten noutaminen ja toimittaminen	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu
Lähetystesi hallinta maailmanlaajuisessa verkostossamme	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu
Kaikkien tuonti- ja vientisäännösten noudattaminen	Sopimuksen täyttäminen Lakisääteinen velvoite
Sinun tunnistamisesi	Sopimuksen täyttäminen Lakisääteinen velvoite Oikeutettu etu Suostumus
IT-järjestelmiemme ja -palveluidemme käytön tukeminen ja helpottaminen	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu
Mahdollistaa liikekumppaneillemme, että he voivat palvella sinua	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Taloudellisten tietojesi käsittely mm. laskutusprosessin mahdollistamiseksi	Sopimuksen täyttäminen
Sovellettavien lakisääteisten vaatimusten ja toimintaperiaatteittemme noudattaminen	Lakisääteinen velvoite Oikeutettu etu
Keskinäisen suhteemme hallinnoiminen, mm.	
Asiakastuen tarjoaminen sinulle	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
DHL-asiakastilisi perustaminen ja hallinnointi	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Viestintä sinua mahdollisesti kiinnostavista tuotteistamme ja palveluistamme.	Oikeutettu etu Suostumus
DHL-kokemuksesi sekä tuotteidemme ja palveluidemme parantaminen esim. tapahtumat, arvonnat, kyselytutkimukset	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Sisäisten prosessiemme optimointi	Oikeutettu etu Suostumus
Tuotteidemme ja palveluittemme laajentaminen	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Helpottaaksemme vierailuasi verkkosivustoillamme ja sovelluksissamme	Oikeutettu etu Suostumus
Opastaaksemme sinua uutena asiakkaana palveluidemme käytössä	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Voidaksemme viestiä kanssasi	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus

Sinulle liikekumppanina**Palveluiden tuottaminen meille, mm.**

Yhteistyösuhteemme hallinnoiminen	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu
Mahdollistaa palvelujesi tarjoaminen meille	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu

Sinulle työnhakijana**Toivottaaksemme sinut tervetulleeksi joukkoomme, mm.**

Tietojesi kirjaaminen mahdollisena työnhakijana esim. työpaikkamessuilla	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Kelpoisuutesi ja työhön sopivuutesi tarkistaminen	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Perehdyttämisesi työtehtäviin	Sopimuksen täyttäminen Oikeutettu etu Suostumus
Tietojesi säilyttäminen mahdollisesti myöhemmin avautuvien tehtävien varalle	Suostumus

Kaikille**Tietojesi suojaaminen ja turvaaminen, mm.**

Toimitilojemme, laitteistojemme, verkostojemme ja tietojärjestelmiemme turvallisuuden ja varmuuden varmistaminen.	Sopimuksen täyttäminen Lakisääteinen velvoite Oikeutettu etu
Suojellaksemme sinua	Lakisääteinen velvoite Oikeutettu etu
Rekisteröidyn oikeuksiesi käyttäminen	Lakisääteinen velvoite Oikeutettu etu

Tietojasi saatetaan käsitellä jossakin seuraavista tapauksista:



Puhelut ja puhelutallenteet

Tietyissä tapauksissa DHL soittaa sinulle selventääkseen sopimusasioita, kerätäkseen palautetta tai markkinointitarkoituksessa. Oikeusperusteena on joko sopimuksen täyttäminen, oikeutettu etu tai suostumus. Esimerkiksi joissakin maissa markkinointitarkoituksissa soitetaan ainoastaan, mikäli olet antanut siihen etukäteen suostumuksesi.

Jos soitat meille tai me soitamme sinulle, puhelu voidaan nauhoittaa lähetyksiin liittyviä asioita, koulutusta ja laadunvarmistusta varten. Käsittelemme puhelutallenteita sovellettavien tietosuoja- ja televiestintälainsäädäntöjen mukaisesti. Jos puhelun tallentaminen edellyttää suostumusta, puhelu tallennetaan vasta, kun olet antanut siihen suostumuksesi. Voit peruuttaa suostumuksesi milloin tahansa. Siitä lähtien kaikkea viestintää ei enää tallenneta. Maissa, joissa puhelun tallentaminen perustuu oikeutettuun etuun, voit vastustaa tallentamista.



Asiakaspalaute

DHL arvostaa palautettasi ja pyrkii vuorovaikutukseen kanssasi voidakseen kartoittaa asiakaskokemuksesi meistä. Palautteesi analysointi auttaa meitä parantamaan tuotteidemme ja palveluidemme tuottamista ja tarjoamaan parasta mahdollista asiakaspalvelua. Voimme ottaa sinuun yhteyttä eri viestintäkanavien kautta, kuten puhelimitse, sähköpostitse tai käyttämäsi DHL:n verkkosivuston/sovelluksen kautta. Lisäksi voimme kerätä palautetta, jonka annat julkisesti arviointialustoilla. Näin saamme arvokasta tietoa kokemuksistasi ja mieltymyksistäsi, minkä ansiosta voimme kehittää tarjontaamme edelleen. Joissakin maissa ulkoistamme tämän prosessin luotettavalle liikekumppanille. Maasta riippuen käsittely voi perustua oikeutettuun etuun tai suostumukseesi.



Asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen

Varmistaaksemme mahdollisimman korkean turvallisuuden ja suojellaksemme sinua mahdollisilta vilpillisiltä toimilta DHL voi vaatia henkilöllisyyden todentamista. Voimme esimerkiksi pyytää esittämään voimassa olevan henkilöllisyystodistuksen henkilöllisyytesi todentamiseksi, kun rekisteröidyt uudeksi asiakkaaksi. Samoin, kun jätät lähetyksen palvelupisteeseemme, henkilöllisyys voidaan tarkistaa. Lisäksi kuriiri voi osana toimitusprosessia pyytää saamasi PIN/QR-koodin ja kysyä henkilöllisyystodistuksessa olevan nimesi todentaakseen, että olet tarkoitettu vastaanottaja. Näillä toimenpiteillä estetään luvaton pääsy lähetykseen ja varmistetaan toimitusprosessin eheys. Maasta riippuen käsittely perustuu oikeutettuun etuun tai suostumukseesi, kun päätät näyttää meille henkilöllisyystodistuksesi.



Tulliselvitys

Haluamme varmistaa, että lähetyksesi saapuu perille mahdollisimman nopeasti. Helpotamme tulliselvitysprosessia puolestasi joko itse tai käyttämällä alihankkijana laillisesti valtuutettuja tulliagentteja/välittäjiä sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Tätä varten on välttämätöntä, että toimitat meille kaikki tulliselvitystä varten tarvittavat asiakirjat. Koska tulliselvityskäytännöt vaihtelevat maakohtaisesti, siihen voidaan soveltaa erilaisia oikeudellisia vaatimuksia. Esimerkiksi tietyissä maissa tulliviranomaiset vaativat lähetyksen tulliselvitystä varten sosiaaliturvatunnuksen, henkilötodistuksen tai passikopion. Tietojesi käsittely on tarpeen tullisäännösten noudattamiseksi ja sopimusvelvoitteidemme täyttämiseksi. Niissä tapauksissa kun säilytämme tietojasi tulevia lähetyksiä varten, sinulla on oikeus vastustaa sitä.



Kielletyn osapuolen seulonta

Kielletyt osapuolet ovat luonnollisia henkilöitä tai yhteisöjä, tai niiden tytäryhtiöitä tai lopullisia tosiasiallisia edunsaajia, jotka on merkitty sääntelyviranomaisen kieltolistalle ja joiden tuonti- tai vientitoimet on estetty. Sääntelyviranomaisen on saattanut määrätä heille seuraamuksia laittomista teoista, kuten osallistumisesta terrorismiin, huumekauppaan, rahanpesuun tai aseiden levittämiseen. Liiketoiminta kiellettyjen osapuolten kanssa on usein kiellettyä.

Tehtävämme on varmistaa, että emme kuljeta mitään lähetystä kielletyltä osapuolelta tai kielletylle osapuolelle tai mitään tuotteita, jotka rikkovat maakohtaisia pakotteita.

Jokainen DHL Expressin verkostossa oleva lähetys on mukana seulonnassa, jotta voidaan tunnistaa mahdollinen yhteys kiellettyihin osapuoliin. Lähetykset, joihin mahdollisesti liittyy kiellettyjä osapuolia, voidaan pidättää hallinnassamme lisätutkimusta varten, jotta voidaan varmistaa, ettei lähetys ole kielletty eikä ole kiellettyjen osapuolten luettelossa. Pakotelistoja koskevien säännösten noudattamiseksi ja lähetysten nopean vapauttamisen edistämiseksi saatamme pyytää kopiota henkilöllisyystodistuksestasi.

Seulontaprosessi perustuu oikeutettuun etuumme ja EU:n pakotelistojen sekä muiden luetteloiden, kuten YK:n ja Yhdysvaltojen OFAC:n luetteloiden, mukaisen oikeudellisen velvoitteen täyttämiseen.

Oikeutettuihin etuihimme kuuluu tarve tunnistaa pakoteluetteloissa olevat henkilöt, välttää liikesuhteita tällaisten henkilöiden kanssa, noudattaa sovellettavia pakotejärjestelmiä ja estää DHL Expressiin kohdistuvat pakotteet näiden järjestelmien rikkomisesta. Lisäksi on meidän etumme ja sinun etusi mukaista varmistaa, että lähetys toimitetaan perille onnistuneesti.

Säilytämme ehdottoman välttämättömät tiedot rajoitetun ajan, jotta tulevat lähetyksesi eivät viivästyisi seulontaprosessin vuoksi. Sinulla on oikeus vastustaa tätä käsittelyä joko suullisesti tai kirjallisesti.

Lisätietoja näistä säännöksistä, kauppapakotteista ja kielletyistä osapuolista on saatavilla asianomaisten viranomaisten, kuten Yhdistyneiden Kansakuntien, Euroopan unionin ja Yhdysvaltojen hallituksen, verkkosivuilta.



Digitaaliset viestit

Helpottaaksemme yhteydenpitoa välillämme tarjoamme sinulle mahdollisuuden ottaa meihin yhteyttä eri (kolmannen osapuolen) viestintäkanavien kautta (esim. Facebook, DHL Virtual Assistant). Järjestelmät vastaavat avainsanoihin perustuvilla vastauksilla tai välittävät pyyntösi työntekijälle live-chatissa. Tämä on nopea ja helppo tapa saada vastauksia lähetysten tilasta tai tuotteistamme ja palveluistamme. DHL:llä on oikeutettu etu käsitellä tietojasi viestinnän helpottamiseksi. Jos et halua käyttää tällaista kanavaa, voit ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme. Lisätietoja kolmannen osapuolen viestintäkanavien tarjoajien tietosuojakäytännöistä saat niiden verkkosivuilta.



Paikannus

DHL kerää sijaintitietojasi ainoastaan sinulta suoraan. Tarjoamme sinulle paremman käyttökokemuksen järjestelmissämme integroiduilla karttajärjestelmillä (esim. Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Tämä voi olla osa lähetysten seuranta, sijainnin etsimistä ja toimitusta DHL:n palvelupisteisiin, jos olet päättänyt ohjata lähetysten uudelleen. Maasta riippuen tämä käsittely voi perustua oikeutettuun etuun tai suostumukseesi.



Koneoppiminen ja tekoäly (AI)

Osana jatkuvaa pyrkimystämme parantaa palveluitamme ja optimoida toimintojamme hyödynnämme koneoppimis- tai tekoälyteknologioita liiketoimintamme eri osa-alueilla. Voimme esimerkiksi automatisoida asiakasvuorovaikutusta kyselyiden käsittelyllä ja asiakastuella chat-robottien avulla, analysoida asiakaspalautetta tyytyväisyyden mittaamiseksi ja asianmukaisten vastausten antamiseksi, ennustaa myyntiä, kysyntää ja muita keskeisiä liiketoimintamittareita, valvoa, että liiketoimintakäytäntömme ovat sääntelyvaatimusten ja -velvoitteiden mukaisia, tunnistaa epätavallisia toimintamalleja ja tunnistaa mahdollisia petoksia tai väärinkäytöksiä, optimoida toimitusreitit ja logistiikkatoimintoja, parantaa viestintää ja käsitellä kieltä kirjallisessa tekstissä ja puheesta tekstiksi -sovelluksissa.

DHL perustaa tietojen käytön tällaisissa tekniikoissa oikeutettuun etuunsa tai pyytää tarvittaessa suostumustasi ja käyttää tekoälyä sovellettavien lakien ja asetusten mukaisesti. Vältämme mahdollisuuksien mukaan tietojesi käyttöä tekoälyjärjestelmissä.



Myynti- ja markkinointiviestintä

DHL voi lähettää sinulle myynti-, markkinointi- ja muuta viestintää. Tämä voi sisältää tietoa DHL:n tuotteista ja palveluista, ominaisuuksista, markkinointimateriaalista, kampanjoista, arvonnoista, kyselyistä, uutisista, päivityksistä ja tapahtumista. Voimme lähettää näitä tietoja eri viestintäkanavien kautta, kuten sähköpostitse, tekstiviestillä tai muiden kanavien kautta, riippuen siitä, mitä haluat. Voit milloin tahansa peruuttaa tällaisen viestinnän vastaanottamisen. Huomaa, että voit silti edelleen vastaanottaa lähetystapahtumiin ja asiakastilisi liittyvää viestintää.



Palvelupisteet ja pakettiautomaatit

DHL tarjoaa käteviä vaihtoehtoja lähetysten lähettämiseen ja vastaanottamiseen sekä automaattisissa että asiakaspalvelupisteissä. Nämä palvelupisteet voivat olla DHL:n tai kolmannen osapuolen yhteistyökumppanin (esim. paikallisen kioskin) omistamia. Jos päätät toimia palvelupisteen kautta, DHL käsittelee vain ne vähimmäistiedot, jotka ovat ehdottoman välttämättömiä, jotta voimme täyttää sopimusveloitteemme sinua kohtaan. Tämä voi olla lähetyksen toimittaminen haluamaasi palvelupisteeseen tai lähetyksen lähettäminen valitsemallesi vastaanottajalle. Lisäksi pakettiautomaatit tarjoavat sinulle helpon, turvallisen ja automatisoidun tavan hallita lähetystäsi. Voit myös käyttää mobiilisovellusta saadaksesi ilmoituksia lähetyksestäsi. Tietojesi käsittely näihin tarkoituksiin perustuu joko sopimuksen täyttämiseen tai oikeutettuun etuumme noutaa tai toimittaa lähetys onnistuneesti.



Poikkeukset siirroista

Me DHL:ssä pyrimme kuljettamaan lähetyksesi mahdollisimman huolellisesti ja ilman tarpeetonta viivytystä. Jos emme pysty toimittamaan lähetystäsi perille, se palautetaan lähettäjälle. Jos esimerkiksi osoitetta ei löydy, se käsitellään DHL:n Found Shipment Centerissä. Ellei laki toisin vaadi, voimme avata lähetyksen palautus- tai toimitusosoitteen selvittämiseksi. Näin ollen meillä on oikeutettu etu käsitellä tietojasi.



Lähetysilmoitukset

DHL tarjoaa lähetysilmoituksia eri kanavien kautta, jotta saat ajantasaiset tiedot lähetyksen tilasta. Voit joustavasti valita haluamasi viestintämenetelmän, kuten sähköpostin, tekstiviestin tai muun viestialustan (esim. WhatsApp). Jos haluat kieltäytyä vastaanottamasta näitä ilmoituksia, voit helposti hallita mieltymyksiäsi poistamalla kyseiset kanavat käytöstä asiakastilisi asetuksista. Vaihtoehtoisesti voit ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme saadaksesi apua.



Lähetysten vastaanottajat

DHL saa tietosi lähettäjältä. Käsitlemme tietojasi, jotta voimme täyttää sopimusvelvoitteemme lähettäjän kanssa ja varmistaa, että lähetys toimitetaan onnistuneesti. Siksi otamme sinuun yhteyttä antaaksemme tietoja lähetyksestäsi, mm. ilmoittaaksemme lähetysten tilasta, arvioidusta toimitusajasta ja toimitusvaihtoehtoista, joista voit valita haluamasi. Jos valitset vaihtoehtoisen toimitustavan (esim. toimitus naapurille), on sinun vastuullasi antaa meille tarkat tiedot ja varmistaa, että kyseinen henkilö on tietoinen ja hyväksyy toimituksen puolestasi. DHL:llä on oikeutettu etu käsitellä näitä tietoja tämän prosessin helpottamiseksi, koska olemme sitoutuneet toimittamaan lähetysten turvallisesti ja tehokkaasti.



Lähetysten seulonta

Lähetykset tarkastetaan, jotta voidaan todentaa niiden sisältö ja että se vastaa lähetyksestä annettuja tietoja, lähetysten arvon tarkistamiseksi sekä sovellettavan lainsäädännön ja kuljetusehtojemme noudattamiseksi. Seulomme kaikki lähetykset varmistaaksemme niiden turvallisuuden ja vaatimustenmukaisuuden, jotta estämme kiellettyjen ja ei-hyväksytyjen lähetysten pääsyn verkostoomme ja havaitsemme mahdolliset rikokset tai väärinkäytökset. Meillä on oikeutettu etu tähän käsittelyyn, koska se varmistaa tuotteidemme sujuvan toiminnan ja jatkuvan parantamisen sinun hyödyksesi.



Sosiaalisen median fanisivut ja arviointialustat

Tarjoamme sinulle erilaisia sosiaalisen median fanisivuja, esim. Facebookissa, Instagramissa tai LinkedInissä, vahvistaaksemme suhdettamme ja helpottaaksemme yhteydenpitoa kanssasi. Lisäksi arvostamme palautetta, jota voit antaa arviointialustoilla, kuten Trustpilot tai Google Review. Keräämme tietoja vuorovaikutuksestasi näillä sivuilla ja alustoilla, kuten tykkäämistäsi julkaisuista ja antamastasi palautteesta. Näin voimme tehostaa tulevia vuorovaikutustilanteita, puuttua mahdollisiin huolenaiheisiin ja parantaa palveluitamme jatkuvasti.

Sosiaalisessa mediassa läsnäolomme on kunkin somealustan ylläpitäjän tarjoama ja sen ehtojen mukainen. DHL on vastuussa julkaisemastaan sisällöstä ja vuorovaikutuksesta kanssasi näillä sivuilla. Sosiaalisen median alustan ylläpitäjä on vastuussa kaikista käyttäjäprofiiliisi liittyvistä tietosuojasioista, joihin meillä ei ole pääsyä. Siltä osin kuin kyse on tietojesi käsittelystä osana sivujen suorituskyvyn mittausta, sekä DHL että alustan ylläpitäjä ovat yhdessä vastuussa.

Siksi meillä on oikeutettu etu käsitellä tietojasi.



Videovalvonta 'CCTV'

DHL on asentanut videovalvontakameroita valvomaan pääsyä rakennuksiin ja tietyille alueille, kuten pysäköintialueille, sekä valvomaan toimintaamme. Videovalvontaa käytetään auttamaan vierailijoiden, henkilöstön ja omaisuuden turvallisuuden varmistamisessa sekä tilojemme toimintaprosessien valvonnassa. Näin ollen meillä on oikeutettu etu turvallisuus- ja kulunvalvontatarkoituksiin, jotka ovat välttämättömiä DHL:n kiinteistöjen hallinnoinnin kannalta.



Verkkosivustot ja evästeet

Kun vierailet verkkosivustoillamme, keräämme tietojasi, jotka ovat välttämättömiä verkkosivuston käytettävyydelle (esim. IP-osoite, vierailun päivämäärä ja kesto). Lisäksi lokitiedostoihin tallennetaan tietoja verkkosivustojemme toimivuuden ja järjestelmiemme turvallisuuden varmistamiseksi. Ehdottoman välttämättömät evästeet tai muut tekniikat varmistavat verkkosivustojemme/mobiilisovellustemme moitteettoman toiminnan. DHL:llä on tähän oikeutettu etu. Näitä evästeitä ei voi poistaa käytöstä, ja ne poistetaan automaattisesti joko selainistunnon päättyessä tai tietyn ajan kuluttua. Lisäksi DHL käyttää erilaisia tekniikoita tallentaakseen

käyttjäasetuksiasi tai muita tietoja tehdäkseen palveluistamme mahdollisimman käteviä ja tehokkaita. Kun käytät verkkosivustoamme, saat ilmoituksen, että tiettyjen evästeiden, kuten analytiikkaevästeiden tai vastaavien tekniikoiden, käyttö edellyttää suostumustasi.



Miten keräämme tietojasi

Voimme kerätä tietojasi suoraan tai välillisesti. Kun jaat aktiivisesti tietoja kanssamme esimerkiksi luomalla asiakastilin, ottamalla meihin yhteyttä tai täyttämällä lomakkeen verkkosivustollamme tai kyselyssä, saamme tietosi suoraan sinulta. Kun saamme tietosi ulkopuoliselta kolmannelta osapuolelta (esim. lähettäjältä), saamme tietosi epäsuorasti. Tällöin tietojen toimittajan vastuulla on varmistaa tietojen oikeellisuus ja siirtää ne meille sovellettavien lakien mukaisesti.



Tietoa liikeyumppaneillemme

Käsitlemme liikeyumppaniemme tietoja hallinnoidaksemme tehokkaasti sopimuksiamme tai saadaksemme palveluita liikeyumppaneiltamme. Keräämme ja käsitlemme ainoastaan sovittuja sopimustarkoituksiamme varten tarvittavia tietoja ja jaamme tietoja ainoastaan sovellettavien tietosuojalakien mukaisesti ja rajoitetusti sovittuihin tarkoituksiin.

Käytämme palveluitasi tukeaksemme työntekijöitämme ja palvellaksemme asiakkaitamme paremmin. Näin DHL voi esimerkiksi varmistaa, että asiakkaamme saavat laadukasta palvelua lähetysten noutamisessa ja toimittamisessa. Valitsemme myös luotettavia yhteistyökumppaneita esimerkiksi tuottamaan meille turvallisuus-, tilintarkastus-, maksu- ja tietotekniikkapalveluita.



Kuinka kauan säilytämme tietojasi

Säilytämme tietojasi niin kauan kuin se on tarpeen käyttötarkoitustemme toteuttamiseksi, sopimustemme täyttämiseksi ja lakisääteisten velvoitteiden noudattamiseksi. Säilytysajat voivat vaihdella maittain sovellettavien lakien perusteella.

Määritämme asianmukaisen ja kohtuullisen säilytysajan ottaen huomioon tietojesi luonteen, arkaluonteisuuden ja tarpeellisuuden sekä oikeudelliset ja sopimusvelvoitteemme.

Pyrimme jatkuvasti lyhentämään tietojen säilytysaikaa, mikäli tarkoitus, laki tai sopimukset sallivat sen. Esimerkiksi joissakin maissa asiakastytytyväisyyttä varten kerättyjä tietoja säilytetään enintään vuoden ajan. Suostumuksesi perusteella kerättyjä tietoja käsitellään, kunnes peruutat suostumuksesi tai kunnes emme enää tarvitse tietoja niihin tarkoituksiin, joita varten ne on kerätty.



Miten suojaamme tietojasi

DHL suhtautuu tietojesi turvallisuuteen erittäin vakavasti. Olemme ottaneet käyttöön erilaisia strategioita, valvontatoimia, käytäntöjä ja muita toimenpiteitä tietojesi suojaamiseksi. Tarkistamme jatkuvasti turvallisuustoimenpiteidemme toimivuutta. Käytämme esimerkiksi palomureja, verkkoon tunkeutumisen havaitsemisjärjestelmiä ja sovellusten valvontaa. Tarvittaessa turvaamme tietosi käyttämällä pseudonymisointi- ja salaustekniikoita tietojasi

tallentaessamme ja siirtäessämme. Varmistamme, että rakennuksissamme ja sertifioiduissa datakeskuksissamme on tiukka fyysinen kulunvalvonta.

Osana turvallisuusstrategiaamme olemme käynnistäneet auditointiohjelmia varmistaaksemme, että järjestelmämme ja palvelumme noudattavat DHL:n tietoturvapoliittikkaa ja sitä kautta ISO 27001 -standardia.

Lisäksi teemme jatkuvasti toimenpiteitä riskien vähentämiseksi, esimerkiksi koulutamme työntekijöitämme säännöllisesti ja järjestämme Cyber Defense Center -yksikössämme vaaratilanteiden simulointiharjoituksia.



Luovutetaanko tietosi eteenpäin?

DHL jakaa tai siirtää tietojasi ainoastaan tässä tietosuojailmoituksessa esitettyjen tarkoitusten toteuttamiseksi, sovellettavien lakien sallimissa rajoissa ja asianmukaisia suojatoimia noudattaen.

Siirrämme tietojasi seuraaviin ryhmiin kuuluville vastaanottajille:

- DHL-konsernin yritykset: siirto on tarpeen DHL-konsernin sisällä, jotta voimme tarjota ja kehittää tuotteitamme ja palveluitamme. Siirtoja voi tapahtua myös, jotta voimme hallita suhdettamme sinuun, tunnistaa sinut ja noudattaa yksityisyydensuojaa koskevia oikeuksiasi.
- Liikekumppanit: siirto rajoittuu toiminnan kannalta välttämättömiin tietoihin (esim. lähetyksen noutaminen tai toimittaminen palvelupisteessä, joillakin alueilla noutamisen ja toimittamisen suorittaminen, maksutapahtumien helpottaminen, maksamatta olevan maksun periminen perintätoimiston kautta tai tuotteidemme ja palveluidemme optimointi sinulle).
- Viranomaiset: siirto on tarpeen tai sallittu sovellettavien lakien nojalla tai se on tarpeen turvallisuussyistä (esim. lakisääteisen velvoitteen tai oikeutetun edun täyttämiseksi lähetysten käsittelyn aikana).

Tietojasi siirretään lainkäyttöalueesi ulkopuolelle muille DHL-konsernin yhtiöille, kolmansille osapuolille tai viranomaisille ainoastaan sovellettavien tietosuojalakien sen salliessa. Tällaisissa tapauksissa varmistamme, että käytössä on asianmukaiset suojatoimet, joilla varmistetaan tietojesi siirto (esim. sitovat yrityssääntömme, vakiosopimuslausekkeet).

[DHL-konsernin tietosuojakäytännössä](#) säännellään konsernin laajuisia standardejamme tietojesi käsittelystä.



Kunnioitamme oikeuksiasi

Tietosuojalainsäädännössä säädetään useista tarvittaessa sovellettavista käyttöoikeuksista:

Oikeus saada tietoja

Sinulla on oikeus tutustua sinusta hallussamme oleviin tietoihin ja saada niistä tietoa.

Tähän sisältyy oikeus pyytää meiltä lisätietoja siitä, mitä tietoluokkia käsittelemme, mihin tarkoitukseen, minkälaisille liikekumppaneille tietoja voidaan lähettää ja mitkä ovat muut tietojesi käyttöä koskevat oikeutesi.

Toimitamme sinulle nämä tiedot sovellettavien tietosuojalakien edellyttämässä ajassa, mikäli emme näin toimimalla vaikuta toisen henkilön oikeuksiin ja vapauksiin.

Oikaisuoikeus

Sinulla on oikeus pyytää sinua koskevien virheellisten tietojen korjaamista.

Oikeus vastustaa

Sinulla on oikeus kieltäytyä tietyntyyppisestä käsittelystä, joka perustuu oikeutettuun etuun, kuten suoramarkkinointi.

Oikeus peruuttaa suostumuksesi

Sinulla on oikeus peruuttaa suostumuksesi milloin tahansa.

Oikeus tietojen siirtoon

Sinulla on oikeus siirtää tietosi toiselle rekisterinpitäjälle. Saat meiltä meille antamasi tiedot eteenpäin toimitettavaksi.

Oikeus tietojen poistoon

Sinulla on tietyissä olosuhteissa oikeus pyytää tietojesi poistamista. Jos oikeutesi tulla unohdetuksi on perusteltu, ja ainoastaan tarvittaessa, sinusta voidaan säilyttää vähimmäismäärä tietoja, jotta voidaan varmistaa, ettei sinuun oteta enää yhteyttä. Jos käytät palveluitamme uudelleen, sinua käsitellään uutena asiakkaana.

Oikeus rajoittaa käsittelyä

Sinulla on oikeus pyytää tietojesi käyttötavan rajoittamista.

Automaattiseen päätöksentekoon, esim. profilointiin, liittyvä oikeus

Sinulla on oikeus pyytää automaattisen käsittelyn uudelleentarkastelua. Tällä hetkellä DHL ei sovelle automaattista päätöksentekoa, jolla olisi oikeudellisia seurauksia sinulle. Jos sitä tehdään tulevaisuudessa, teemme sen sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Voit osoittaa edellä mainittuihin oikeuksiin perustuvan pyyntösi tai muita tätä tietosuojailmoitusta koskevia kysymyksiä DHL:n tietosuojavastaavalle asuinmaassasi. DHL ei voi käsitellä pyyntöäsi ilman riittävää todistetta henkilöllisyydestäsi. Huomaa, että sovellettava tietosuojalainsäädäntö voi asettaa ehtoja edellä mainittujen oikeuksien käyttämiselle.



Pyynnöt ja valitukset

Käsitlemme kaikki pyyntösi asianmukaisella huolella. Jos sinulla on kysyttävää siitä, miten me tai liikekumppanimme käsitlemme tietojasi, tai jos emme pysty antamaan sinulle tyydyttävää vastausta, [ota meihin yhteyttä](#).

Jos emme pysty ratkaisemaan huolenaiheitasi, voit tehdä valituksen paikalliselle tietosuojaviranomaiselle.



Sanasto

Sovellettava laki	Kaikki sovellettavat lait, asetukset ja muut oikeudelliset vaatimukset kaikilla lainkäyttöalueilla, jotka liittyvät henkilötietojen suojaamiseen, mukaan lukien asetus (EU) 2016/679 "GDPR".
Liikekumppanit	Kolmannet osapuolet, jotka tarjoavat meille palveluja
Viestintäkanavien tarjoajat	Kolmannet osapuolet, jotka tarjoavat viestintäkanavia
Rekisterinpitäjä	Rekisterinpitäjä määrittää henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen (tarkoitukset) ja keinot.
Asiakas	Kaikki tuotteitamme ja palveluitamme hyödyntävät henkilöt, esim. vastaanottaja.
Tiedot	Kaikki henkilötiedot, jotka liittyvät suoraan tai välillisesti tunnistettavaan tai tunnistettavissa olevaan henkilöön.
DHL Express	DHL, me
Tietosuojavastaava	Tietosuojavastaava varmistaa, että tietosuojasääntöjä noudatetaan yrityksessä.
Käsittely	kaikki henkilötietoihin kohdistuvat automaattiset tai muut toimenpiteet, kuten kerääminen, tallentaminen, käyttö, tuhoaminen jne.
Käsittelijä	Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja ainoastaan rekisterinpitäjän puolesta.
Lähetysten vastaanottaja	Osapuoli, jolle lähetys toimitetaan, esim. vastaanottaja, naapuri.
Lähettäjä	Osapuoli, joka aloittaa lähetysten kanssamme.