



**TIETOSUOJASELOSTE**  
**DHL Express (Finland) Oy**  
päivitetty 15.9.2018

*DHL Express (Finland) Oy (jäljempänä "DHL Express") on sitoutunut suojaamaan toiminnassaan henkilöiden yksityisyyttä lain ja asetusten vaatimalla tavalla.*

**1. Rekisterinpitäjä**

Nimi: DHL Express (Finland) Oy  
Osoite: Tullimiehentie 10, 01530 Vantaa  
Puhelin: 020 533 2121 (vaihde)  
Internet: [www.dhl.fi](http://www.dhl.fi)

**2. Rekisteriasioiden yhteyshenkilö**

DHL Express (Finland) Oy  
Data Protection Coordinator  
Tullimiehentie 10, 01530 Vantaa  
Sähköpostiosoite: [fi.exp.privacy@dhl.com](mailto:fi.exp.privacy@dhl.com)

**3. Tietosuojaselosteen tarkoitus ja säännönmukaiset tietolähteet**

Tämä tietosuojaseloste kertoo, miten DHL Express käsittelee asiakkaidensa ja yhteistyökumppaneidensa henkilötietoja. Tietoja kerätään mm. DHL Expressin internet-sivujen, asiakkaan käyttöön tarjoamiemme tietokoneella tai mobiililaitteella käytettävien ohjelmistosovellusten, sosiaalisen median sivujemme, muun sosiaalisen median sisältöjemme, välineiden ja sovellusten (sähköiset palvelut) tai muiden tapojen kautta (esim. tilaus, puhelinkeskustelut asiakaspalvelun kanssa, sähköpostit tai muu yhteydenpito tai kolmansilta osapuolilta, kuten Tulli tai viranomaiset).

Asiakkaaseen liittyviä tietoja voidaan hankkia ja päivittää lainsäädännön mahdollistamissa tapauksissa asiakkaalle informoituihin käyttötarkoituksiin myös muista ulkoisista tietolähteistä.



#### 4. Henkilötietojen käyttötarkoitukset

Henkilötietojen käsittelyn edellytyksenä on asiakassuhde, henkilön suostumus, henkilön DHL Expressille antama toimeksianto tai henkilölle osoitettuun lähetykseen liittyvä toimeksianto, tai DHL Expressin ja henkilön tai henkilön edustaman yhtiön välisistä sopimuksista sekä lainsäädännöstä johtuvien oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen, tai DHL Express palveluiden laadunvarmistus.

DHL Expressin henkilötietojen käyttötarkoituksia ovat:

- Asiakkaan palveleminen ja asiakas-/liikesuhteen hoito, hallinta ja kehittäminen.
- Henkilön tunnistaminen ja käyttäjänhallinta.
- Palvelujen tietoturvallisuus sekä niihin liittyvien käyttöoikeuksien ja pääsyn hallinta.
- DHL Expressin operatiivisen toiminnan, kuljetusten, palvelujen ja maksamisen toteuttaminen sekä analysointi, raportointi, kehittäminen ja personointi.
- Operatiivisten, palvelu- ja maksutapahtumien varmistaminen ja hallinnointi. Toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistaminen sekä henkilökuntamme ja yhteistyökumppaniemme koulutus.
- Asiakas- ja markkinointiviestinnän kohdentaminen, tuote- ja palvelutarjonnan sekä liike-toiminnan kehittäminen ja raportointi mukaan lukien asiakas/yhteistyökumppanipalautteen, -kyselyjen ja -tutkimusten käsittely sekä kyselyjen/tutkimusten tekeminen ja tilastointi.
- DHL Expressin vastuullisuuden toteuttaminen ja toiminnalle haitallisten asioiden ennaltaehkäisy.
- Väärinkäytösten ja ongelmatilanteiden ehkäisy ja selvittäminen. Asiakkaiden ja DHL Expressin turvallisuuden ja oikeusturvan varmistaminen sekä lakiin perustuvien ja viranomais määräysten mukaisten velvoitteiden hoitaminen.
- Reklamaatioiden, korvausvaatimusten sekä tietojen tarkastus- tai oikaisupyyntöjen käsittely.
- Luodaksemme ja puolustaaksemme oikeuksia; suojataksemme omia tai konserni-yhtiöidemme tai liikekumppaneidemme toimintoja, omaa, konserniyhtiöidemme tai muiden oikeuksia, yksityisyyttä, turvallisuutta tai omaisuutta tai rajoittaaksemme vahinkoja.

DHL Expressin mobiilipalveluissa ja sovelluksissa, jotka toimivat asiakkaan lataaman sovelluksen kautta, noudatetaan tämän tietosuojaselosteen lisäksi myös mahdollisen palveluntarjoajan ehtoja.



## 5. Rekisterin tietosisältö

DHL Express kerää edellä mainittuihin käyttötarkoituksiin seuraavia henkilötietoja:

- **Henkilö** (esim henkilöasiakas, yritysasiakkaan yhteyshenkilöt, toimittajan yhteyshenkilöt)
  - nimitiedot, sukupuoli, syntymäaika, asiointikieli
  - yhteystiedot: osoitetiedot, puhelinnumero, sähköpostiosoite, yrityksen nimi.
  - maksuyhteystieto (mikäli maksunpalautuksen tai korvauksen maksamisen johdosta tarpeen)
- **Yksilöivät tunnisteet**
  - Henkilön yksilöivät tunnisteet:
    - henkilötunnus (yksityishenkilösasiakkaan tai huolintalähetysten käsittelyssä)
    - henkilötunnuksen loppuosa lähetyksen lähettämisen/vastaanottamisen yhteydessä
    - henkilöllisyyden todentamisessa käytetyn asiakirjan yksilöinti tai käytetty menetelmä
    - asiakasnumero sekä aiemmat asiakasnumerot sekä DHL-sovelluksien tunniste
    - käyttäjätunnus ja salasana DHL Expressin verkkopalveluja tai lähetysohjelmia varten
    - markkinoinnin kohdentamisessa käytettävät tunnisteet
  - Verkkopalvelujen käyttöön liittyvät asiakkaan tunnisteet:
    - henkilön käyttämän laitteen IP-osoite jokaisen palveluun kirjautumisen yhteydessä
    - henkilön käyttämälle päätelaitteelle annettava tunniste
- **Asiakkuuteen ja sen hallintaan liittyvät tiedot**
  - Esimerkiksi asiakkuuden alkaminen, päättyminen ja kontaktihistoria, kampanjoiden sekä kyselyiden tiedot ja niihin liittyvät seurantatiedot, asiakaspuhelujen nauhoitukset, asiakaspalvelutapahtumien tiedot, asiakasetuihin sekä kilpailuihin ja arvontoihin osallistumiset ja lunastukset.
- **Palvelu- ja maksutapahtumatiedot**
  - palvelutapahtuma/myyntitiedot, esim. noutotilaukset, tiedot jakeluosoitteista
  - maksutapahtumat DHL Express -palveluissa ja maksunvälitystiedot
- **Muita tietoja**
  - viranomaisten (esim. Tulli) antamat tunnistetiedot
  - valokuvat (esimerkiksi vierailun yhteydessä vierailijakorttiin otetut kuvat, toimipaikan turvakameroiden tallenteet).

Asiakkaan erillisellä suostumuksella DHL Express tarjoaa sijaintiperusteisia palveluja, jotka perustuvat asiakkaan päätelaitteen sijaintitietojen hyödyntämiseen. Sijaintitietoa, kuten GPS:n tai



WLAN-yhteyspisteiden tai matkapuhelinverkon tukiasemien avulla laskettuja koordinaattitietoja, kerätään ainoastaan asiakkaan erikseen käyttöön ottamista tai käyttämistä palveluista.

## 6. Henkilötiedot, joita voimme saada kolmansilta osapuolilta

Henkilötietoja tietoja kerätään asiakkaalta itseltään sopimuksen/toimeksiannon tekemisen yhteydessä, lähettäjän antamina vastaanottajatietoina, verkkopalvelujen Omat tiedot -osiossa, tuotteiden ja palvelujen käytön yhteydessä, asiakaspalvelun yhteydessä sekä henkilön osallistuessa tuote- ja palvelukehitykseen, tutkimuksiin tai kyselyihin.

Henkilötietoja DHL Express voi saada myös kolmansilta osapuolilta esim. julkisesti saatavilla olevista tiedoista ja muista ulkoisista lähteistä, kuten viranomaisten ylläpitämistä rekistereistä, kansainvälisten järjestöjen pakotelistoista ja luottotietorekistereistä

## 7. Tietojen luovutukset ja siirrot

Henkilötietoja ei luovuteta DHL Expressin lukuun toimivien tai palvelukokonaisuuden tuottamiseen osallistuvien kolmansien tahojen ulkopuolelle. Henkilötietoja voidaan luovuttaa DHL Expressin markkinoinnin toteuttamiseen osallistuville yhteistyökumppaneille kohderyhmien muodostamiseksi näiden palveluissa. Viranomaisille tietoja luovutetaan lain edellyttämässä tapauksissa, kuten esim. väärinkäytösten selvittämisessä ja ehkäisyssä, sekä silloin kun palvelu sisältää lähetyksen tullaus-ilmoituksen tekemisen tai muuhun tullimenettelyyn asettamisen. Henkilötietoja voidaan luovuttaa tieteellistä tai historiallista tutkimusta varten.

Siirrämme lähetystietoja kohdassa 4 mainituissa tarkoituksissa kansainvälisesti konserniyhtiöille, palveluntarjoajille, liikekumppaneille sekä viranomaisille tarvittaessa. Henkilötietojen kansainvälisessä siirrossa noudatamme soveltuvia lakeja ja niiden nojalla annettuja velvoittavia viranomaisohjeita, ts. mikäli tietoja tarvittaessa siirretään Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, se toteutetaan lain edellyttämällä tavoilla: tiedot siirretään maahan, jossa Euroopan komissio on todennut tietosuojan tason olevan riittävä, tai sopimusjärjestelyin voidaan taata tietosuojan riittävä taso, tai mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksensa.



## 8. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

DHL toteuttaa tarvittavat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet suojataksesi henkilötietojasi katoamiselta tai väärinkäytöksiltä. Katso lisää <https://www.dhl.fi/fi/lakiasiaa.html#privacy>

## 9. Tietojen tarkastaminen ja korjaaminen

Asiakkaalla on EU:n tietosuojalain mukaisesti oikeus tarkastaa, päivittää ja korjata häntä koskevia tietoja. Joidenkin tietojen saamista on kuitenkin rajoitettu mm. rikosten ehkäisemisen ja selvittämisen vuoksi. Asiakas voi tarkistaa perustietonsa ja maksutapahtumatietoja osittain myös tunnistautuneena DHL Expressin verkkopalvelussa niissä palveluissa, joissa tämä on mahdollistettu.

Tarkastus- tai oikaisupyyntö toimitetaan kirjallisesti osoitteeseen:

DHL Express (Finland) Oy  
Data Protection Coordinator  
Tullimiehentie 10, 01530 Vantaa  
[fi.exp.privacy@dhl.com](mailto:fi.exp.privacy@dhl.com)

Pyyntö otetaan käsittelyyn, kun pyytäjän oikeus pyydettyihin tietoihin on varmennettu.

## 10. Tietojen säilytysaika

DHL Express säilyttää vain DHL Expressin toiminnan ja tietojen käyttötarkoitusten kannalta tarpeellisia tietoja, joiden käsittelylle on lailliset edellytykset tai lain vaatimukset. Tietoja säilytetään lain säätämän tai DHL Expressin toimintansa kannalta tarpeelliseksi katsoman ajan, ellei käyttäjä erikseen pyydä tietojen poistamista. Käyttötarkoitukseensa tarpeettomaksi muuttuneet tiedot, vanhentuneet tiedot tai tiedot, joiden käsittelylle ei enää muutoin ole perustetta, anonymisoidaan tai hävitetään tietoturvasyistä.

## 11. Suoramarkkinoinnin suostumukset ja kiellot

Henkilöllä on mahdollisuus päivittää suoramarkkinoinnin sekä asiakastutkimusten suostumuksiaan ja kieltojaan ilmoittamalla näistä DHL Expressin markkinointiin tai asiakaspalveluun. Suostumus tai



kielto on mahdollista antaa joko sähköisesti, puhelimitse asiakaspalvelukohtaisesti tai muutoin asiakkaan palvelutapahtuman yhteydessä. Asiakas saa kuitenkin aina asiakassuhteen hoitamiseksi ja palvelujen tuottamiseksi tarpeellista asiakasviestintää.

## 12. Evästeet ja muut vastaavat tekniikat

Eväste (cookie) on pieni tekstitiedosto, jonka selain tallentaa käyttäjän päätelaitteelle. DHL Express käyttää verkkopalvelussaan evästeitä palvelujen toteuttamiseksi ja helpottamaan palvelujen käyttöä. Käyttäjä voi antaa suostumuksensa evästeiden käytölle tai kieltää sen selaimensa asetuksista. Katso <https://www.dhl.fi/fi/lakiasiaa.html#privacy>

Palvelujen käytettävyyden parantamiseksi DHL Express voi tehdä tutkimuksia, joissa tallennetaan tietoa esimerkiksi asiakkaan yksittäisellä verkkosivulla tekemistä valinnoista tai hiiren liikkeistä.

## 13. Muutokset tietosuojakäytäntöön

Tarkistamme tätä Tietosuojaselostetta ajoittain ja varaamme mahdollisuuden tehdä muutoksia milloin tahansa voidaksemme huomioida liiketoiminnalliset muutokset ja lain sekä asetusten asettamat vaatimukset. Viimeisin tarkistuspäiväys on nähtävissä tämän dokumentin alussa.