

# INFORMATIVA PRIVACY

È importante per DHL proteggere i dati personali trattati nell'ambito dei propri processi aziendali.

Rispettiamo la nostra *mission excellence, simply delivered* prendendoci cura della tua privacy. Questa Informativa Privacy descrive quali dati personali raccogliamo durante l'erogazione dei nostri servizi, perché e come li utilizziamo, per quanto tempo li conserviamo, dove e come li raccogliamo, a chi li trasmettiamo ed elenca i tuoi diritti relativi alla protezione dei dati personali.



## Ambito di applicazione

La presente Informativa Privacy si applica a tutti gli utenti dei nostri servizi, siti web, applicazioni, funzioni o altri servizi in qualsiasi parte del mondo, a meno che lo stesso non sia regolato da un'apposita Informativa Privacy.

La presente Informativa Privacy si applica alle seguenti categorie di persone:

- Mittenti: mittenti, compresi i loro dipendenti, o individui che inviano una spedizione.
- Destinatari della spedizione: qualsiasi individuo che riceve una spedizione.
- Tutte le parti coinvolte nel processo logistico (es. acquirente, venditore)
- Persone che dimostrano interesse per noi e per i nostri servizi o che pagano per gli stessi
- Partner commerciali: partner commerciali, compresi i loro dipendenti
- Candidati: persone che si candidano per lavorare con noi.
- Visitatori

All'interno di questa Informativa Privacy ci riferiremo ai soggetti di cui sopra con "tu" o "tuoi".

Le nostre pratiche di protezione dei dati sono soggette alle leggi vigenti nei luoghi in cui operiamo. Ciò significa che i dati personali sono trattati in un determinato paese per le finalità qui descritte, solo se consentito dalle leggi locali applicabili in materia di protezione dei dati personali.



## Modifiche all'Informativa Privacy

Ci riserviamo il diritto di modificare la presente Informativa Privacy in qualsiasi momento al fine di adeguarla alle eventuali modifiche apportate ai nostri servizi, al modo in cui trattiamo i dati personali o alle leggi applicabili. Si raccomanda, pertanto, di prendere visione periodicamente della nostra Informativa Privacy.



## Chi è il Titolare del trattamento?

La persona giuridica che agisce in qualità di Titolare determina come e perché sono trattati i tuoi dati personali:

### **Per DHL Express Italy**

DHL Express (Italy) S.r.l.  
CF/P.IVA 04209680158  
Via Lombardia 2/A, Peschiera Borromeo  
20068 (MI)

Contattaci

Email: [dataprotection.expressita@dhl.com](mailto:dataprotection.expressita@dhl.com)

Form online: [Clicca qui](#)

### **Per DHL Express Global**

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

[Contattaci](#)



## Tipologia di dati personali trattati

Trattiamo solo i dati personali necessari per il perseguimento di una determinata finalità. In alcuni paesi, potrebbero essere trattati ulteriori dati personali per ottemperare alle normative locali.



### Caratteristiche

Informazioni che ti caratterizzano o relative a te, che consentono di distinguerti da altre persone.

Ad esempio la tua firma apposta sulla prova di consegna



### Dati di contatto

Informazioni per contattarti, ad esempio quando ritiriamo o consegniamo una spedizione.

Ad esempio il tuo nome e cognome, numero/i di telefono, indirizzo, indirizzo e-mail.



### Dati relativi ai contratti

Le informazioni contenute e concordate all'interno dei contratti.

Ad esempio i nomi delle parti coinvolte e dati inerenti la gestione del servizio previsto dall'accordo.



### Dati dei candidati

Informazioni sui candidati utilizzate dal nostro sistema di gestione delle risorse umane.

Ad esempio trattiamo dati relativi alla candidatura, le tue competenze, il visto di lavoro.



### Dati finanziari

Informazioni utilizzate per i processi di fatturazione, finanziari e di pagamento.

Ad esempio il numero di conto corrente usato per il pagamento, dati per il pagamento elettronico.



### Dati identificativi

Informazioni utilizzate per verificare la tua identità.

Ad esempio il documento di identità, il codice fiscale, l'immagine del passaporto.



### Dati immagine

Informazioni registrate su TVCC e altri dispositivi di sorveglianza a scopo di protezione o immagini catturate durante un evento.

Ad esempio foto e video contenenti il tuo volto.



### **Informazioni relative al profilo DHL**

Informazioni sul tuo profilo DHL.

Ad esempio le tue preferenze di consegna, storico degli ordini/acquisti



### **Dati delle spedizioni**

Informazioni che consentono di effettuare il ritiro e la consegna della spedizione o riguardando lo stato della spedizione.

Ad esempio il tuo indirizzo, i documenti di spedizione, la prova di consegna, il numero della lettera di vettura.



### **Dati di telecomunicazione e sondaggi**

Informazioni fornite dall'utente al nostro servizio clienti o compilando un sondaggio online.

Ad esempio il tuo feedback, qualora si registri la chiamata



### **Credenziali di autenticazione ed autorizzazione**

Informazioni per identificare gli utenti dei nostri sistemi e per verificare l'accesso a specifiche informazioni.

Ad esempio: username, password, indirizzo IP.












## **Perché raccogliamo i vostri dati**

DHL Express tratta i tuoi dati solo per scopi specifici e quando ha una base giuridica valida per farlo in conformità alle leggi vigenti. DHL Express tratta i dati personali sulla base dei seguenti criteri di legittimità:

- l'esecuzione di un contratto concluso con DHL Express, compresa la fase precontrattuale.
- l'adempimento a un obbligo di legge.
- il legittimo interesse e per salvaguardare i tuoi ed i nostri diritti, ad esempio, per migliorare il grado di soddisfazione, per fornire e migliorare i nostri servizi nei tuoi confronti, facilitare la tua comunicazione e interazione con noi, per fornirti un servizio più efficiente, semplificato ed economico, per gestire meglio il nostro rapporto con te e le opportunità che ti vengono offerte, per ottimizzare i nostri itinerari di trasporti, per migliorare la sicurezza delle spedizioni assicurandoci che articoli vietati e non accettabili non entrino nella nostra rete. Ci assicuriamo che questi interessi legittimi siano bilanciati. Ove applicabile, hai il diritto di opposti.
- il Consenso, revocabile in qualsiasi momento.

Di seguito sono riportate le finalità per cui trattiamo i tuoi dati personali e la base giuridica del trattamento:

<b>Per il Cliente</b>         	
Per fornire i nostri prodotti e servizi, tra cui	
Finalità	Base giuridica del trattamento
Trattamento dei dati finalizzato alla stipulazione di un contratto	Esecuzione di un contratto Consenso
Per fornirvi i nostri prodotti e servizi	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per il ritiro e la consegna della spedizione	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo
Per gestire la spedizione all'interno della nostra rete	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo
Per adempiere alle normative in materia di importazione ed esportazione	Esecuzione di un contratto Obbligo legale
Per identificarti	Esecuzione di un contratto Obbligo legale Interesse legittimo Consenso
Per supportare e facilitare l'utilizzo dei nostri sistemi e servizi IT	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo
Per consentire ai nostri partner commerciali di erogare i nostri servizi	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per processare i tuoi dati finanziari	Esecuzione di un contratto
Per rispettare i requisiti legali applicabili e le nostre politiche	Obbligo legale Interesse legittimo
Per gestire la relazione con te, incluso	
Per fornirti assistenza	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per creare e gestire il tuo conto DHL	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per informarti sui nostri prodotti e servizi che potrebbero interessarti	Interesse legittimo Consenso
Per migliorare la tua esperienza con DHL e i nostri prodotti e servizi come, ad esempio, eventi, concorsi a premi, sondaggi	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Ottimizzare i nostri processi interni	Interesse legittimo Consenso

Per ampliare i nostri prodotti e servizi	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per facilitare la navigazione sui nostri siti web e sulle nostre applicazioni	Interesse legittimo Consenso
Per attivare il tuo nuovo conto cliente	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per comunicare con te	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso

#### Per il Fornitore



#### Per fornire servizi a noi, incluso

Per gestire il nostro rapporto con te	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo
Per fornirci i tuoi servizi	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo

#### Per il Candidato



#### Per darti il benvenuto tra noi, incluso

Per registrarti come candidato, come avviene durante le fiere del lavoro	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per valutare la tua idoneità	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per assisterti e supportarti nel processo di inserimento	Esecuzione di un contratto Interesse legittimo Consenso
Per mantenere la tua candidatura nei nostri sistemi	Consenso

#### Per tutti



#### Per proteggere e tenere al sicuro i tuoi dati, tra cui

Per garantire la sicurezza dei nostri locali, delle nostre strutture, delle nostre reti e dei nostri sistemi informativi.	Esecuzione di un contratto Obbligo legale Interesse legittimo
Per proteggerti	Obbligo legale Interesse legittimo

Per esercitare i diritti dell'interessato

Obbligo legale  
Interesse legittimo

I tuoi dati potrebbero essere trattati in uno dei casi di seguito elencati:



### **Chiamate e registrazioni di chiamate**

In alcuni casi, DHL ti chiamerà per chiarire argomenti contrattuali, per raccogliere il tuo feedback o per scopi di marketing. La base giuridica è l'esecuzione di un contratto, il legittimo interesse o il consenso. In alcuni paesi, ad esempio, le chiamate per scopi di marketing vengono effettuate solo previo consenso.

Se ci chiami o ti chiamiamo, la chiamata può essere registrata per questioni legate alla spedizione, alla formazione e al controllo qualità. Elaboreremo la registrazione della chiamata in base alle leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali e di telecomunicazioni. Nel caso in cui la registrazione della chiamata sia soggetta a consenso, la chiamata verrà registrata solo dopo che l'utente avrà dato il proprio consenso. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento. Da quel momento in poi, tutte le comunicazioni non saranno più registrate. Nei Paesi in cui la registrazione delle chiamate è soggetta a un interesse legittimo, l'utente può opporsi alla registrazione.



### **Feedback dei clienti**

DHL tiene in grande considerazione il tuo feedback e si propone di interagire con te per cogliere la tua esperienza con noi. L'analisi del tuo feedback ci aiuterà a migliorare la fornitura dei nostri prodotti e servizi e a fornire il miglior servizio clienti possibile. Possiamo contattarti attraverso vari canali di comunicazione, tra cui telefonate, e-mail o tramite il sito web/app DHL che stai utilizzando. Inoltre, possiamo raccogliere i feedback che ci fornisci pubblicamente su piattaforme di recensioni. Questo ci permette di ottenere preziose informazioni sulla tua esperienza e preferenze, consentendoci di migliorare ulteriormente le nostre offerte. In alcuni Paesi, esternalizziamo questo processo a un partner commerciale di fiducia. A seconda del Paese, il trattamento può essere basato su un interesse legittimo o sul vostro consenso.



### **Verifica dell'identità del cliente**

Per garantire la massima sicurezza e proteggerti da attività potenzialmente fraudolente, DHL può richiedere una prova di identità. Ad esempio, durante la fase di onboarding come nuovo cliente, possiamo richiedere un documento di identità valido per verificare la tua identità. Allo stesso modo, quando consegna una spedizione presso i nostri Service Point, può essere effettuato un controllo dell'identità. Inoltre, nell'ambito del processo di consegna, il corriere può richiedere il codice PIN/QR ricevuto e il tuo nome, così come appare sul tuo documento d'identità, per autenticarti come destinatario. Queste misure sono state adottate per impedire l'accesso non autorizzato alla tua spedizione e rendere più sicura la consegna delle spedizioni. A seconda del paese, il trattamento si basa sul legittimo interesse o sul tuo consenso quando scegli di fornirci il tuo documento d'identità.



## **Sdoganamento**

Vogliamo assicurarci che la tua spedizione arrivi il più rapidamente possibile, facilitando il processo di sdoganamento per te, sia da parte nostra che tramite il subappalto di agenti doganali/broker legalmente accreditati, in conformità con le leggi vigenti. A tal fine, è necessario che ci fornisca tutti i documenti richiesti per lo sdoganamento. Poiché le dogane variano a livello nazionale, possono essere applicati requisiti legali diversi. Ad esempio, in alcuni Paesi le autorità doganali richiedono il numero di previdenza sociale, il documento d'identità nazionale o una copia del passaporto per sdoganare la spedizione. Per ottemperare alla normativa doganale e per adempiere ai nostri obblighi contrattuali, il trattamento dei tuoi dati è necessario. Nei casi in cui conserviamo i tuoi dati per spedizioni future, hai il diritto di opposti.



## **Denied Party**

Con il termine inglese “Denied Party” si intendono gli individui o le persone giuridiche che sono state indicate in elenchi di soggetti sottoposti a restrizioni da parte di un'Autorità, oppure a cui è stato inibito importare o esportare o che sono state sottoposte a sanzioni da parte di un'Autorità per atti illeciti, come il coinvolgimento in atti di terrorismo, narcotraffico, riciclaggio o proliferazione di armi. Le spedizioni dirette o provenienti da soggetti qualificati come Denied Party sono spesso proibite. La nostra missione è quella di garantire che non trasportiamo alcuna spedizione da o verso una Parte Negata o che non consegniamo alcun articolo che violi le sanzioni previste dal Paese.

Ogni spedizione nel network di DHL Express viene esaminata per identificare qualsiasi potenziale coinvolgimento con eventuali Denied Party. Le spedizioni da e verso Denied Party possono essere trattenute per ulteriori screening atti a verificare che la spedizione non sia vietata e che non sei presente in una lista di Denied Party. Per ottemperare alle normative sulle liste di sanzioni e per facilitare il rapido rilascio della spedizione, potremmo richiedere una copia del vostro documento di identità.

Il processo di screening si basa sul nostro legittimo interesse e sull'adempimento di un obbligo legale ai sensi delle liste di sanzioni dell'UE e di altre liste come quelle dell'ONU e dell'OFAC statunitense.

I nostri interessi legittimi includono la necessità di identificare le persone elencate nelle liste di sanzioni, evitare relazioni commerciali con tali persone, rispettare i regimi di sanzioni applicabili e prevenire eventuali sanzioni contro DHL Express per violazioni di tali regimi. Inoltre, è nel nostro interesse e nel vostro vantaggio garantire il buon esito della vostra spedizione.

Conserviamo i dati strettamente necessari per un periodo limitato, per evitare che le tue future spedizioni subiscano ritardi a causa del processo di screening. Hai il diritto di opposti a questo trattamento, sia verbalmente sia per iscritto.

Per ulteriori informazioni su questi regolamenti, sulle sanzioni commerciali e sulle Parti Negate, si prega di visitare i siti web delle autorità competenti, ad esempio le Nazioni Unite, l'Unione Europea e il governo degli Stati Uniti.





### **Messaggistica digitale**

Per facilitare la comunicazione tra noi, ti offriamo la possibilità di contattarci attraverso vari canali di comunicazione di terze parti (ad es. Facebook, DHL Virtual Assistant). I sistemi rispondono con risposte basate su parole chiave o trasmettono la tua richiesta a un componente del personale in una chat dal vivo. Si tratta di un modo semplice e veloce per avere risposte sullo stato della tua spedizione o sui nostri prodotti e servizi. DHL ha un interesse legittimo a trattare i tuoi dati per facilitare la nostra comunicazione. Se non desideri utilizzare tale canale, sei invitato a contattare il nostro servizio clienti. Per ulteriori informazioni sulle pratiche di protezione dei dati dei fornitori terzi di canali di comunicazione, visita i loro siti web.



### **Geolocalizzazione**

DHL raccoglie la tua posizione esclusivamente da te. Ti offriamo una migliore esperienza d'uso sui nostri sistemi integrando sistemi di mappatura (ad esempio Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Questo può essere parte del tracciamento della spedizione, della ricerca della posizione e della consegna ai punti di servizio DHL nel caso in cui hai scelto di reindirizzare la tua spedizione. A seconda del paese, questo trattamento può essere basato su un interesse legittimo o sul tuo consenso.



### **Apprendimento automatico e intelligenza artificiale (AI)**

Nell'ambito dei nostri continui sforzi per migliorare i nostri servizi e ottimizzare le nostre operazioni, utilizziamo tecnologie di apprendimento automatico o di intelligenza artificiale (AI) in vari aspetti della nostra attività. Ad esempio, possiamo, tra l'altro, automatizzare le interazioni con i clienti attraverso i chatbot per gestire le richieste più comuni e l'assistenza ai clienti, analizzare il feedback dei clienti per misurare la soddisfazione e rispondere in modo appropriato, prevedere le vendite, la domanda e altre metriche aziendali chiave, controllare che le nostre pratiche aziendali siano conformi ai requisiti e agli obblighi normativi, identificare schemi insoliti ed evidenziare potenziali frodi o abusi, ottimizzare i percorsi di consegna e le operazioni logistiche, migliorare la comunicazione ed elaborare il linguaggio nel testo scritto e nelle applicazioni speech-to-text.

DHL baserà l'utilizzo dei dati in tali tecnologie sul suo legittimo interesse o, se del caso, chiederà il tuo consenso e gestirà le sue implementazioni di IA in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili. Ove possibile, evitiamo di utilizzare i tuoi dati nei sistemi di IA.



### **Comunicazioni commerciali e di marketing**

DHL può inviarti comunicazioni commerciali, di marketing e di altro tipo. Queste possono includere informazioni su prodotti e servizi DHL, caratteristiche, materiale di marketing, promozioni, lotterie, sondaggi, notizie, aggiornamenti ed eventi. Le comunicazioni possono essere inviate attraverso vari canali di comunicazione, tra cui e-mail, messaggi di testo o altri canali, a seconda delle tue preferenze. In ogni momento, l'utente può annullare l'iscrizione o rinunciare a ricevere tali comunicazioni. Si noti che l'utente può continuare a ricevere comunicazioni transazionali e relative all'account.



## **Service Point DHL**

DHL offre opzioni convenienti per l'invio e la ricezione delle spedizioni attraverso Service Point sia presidiati che non presidiati. Questi Service Point possono essere di proprietà di DHL o di un partner commerciale terzo (ad esempio, il vostro negozio di giornali locale). Se scegli di operare tramite un Service Point, DHL tratterà solo i dati minimi e strettamente necessari per adempiere ai nostri obblighi contrattuali nei tuoi confronti. Ciò potrebbe essere la consegna della tua spedizione al Service Point da te preferito o l'invio delle tue spedizioni al destinatario da te indicato. Inoltre, i locker ti offrono un modo semplice, sicuro e automatizzato per gestire la tua spedizione. Puoi anche utilizzare l'applicazione mobile del locker per ricevere notifiche sulla tua spedizione. Il trattamento dei tuoi dati per questi scopi si basa sull'adempimento del contratto o sul nostro legittimo interesse a ritirare o consegnare con successo la tua spedizione.



## **Eccezioni di spedizione**

DHL si impegna a consegnare la tua spedizione con la massima cura e senza ritardi ingiustificati. Se non possiamo consegnare la tua spedizione, questa verrà restituita al mittente. Ad esempio, nel caso in cui non sia possibile trovare un indirizzo, la spedizione verrà gestita dal Centro Spedizioni Ritrovate di DHL. Se non diversamente richiesto dalla legge, possiamo aprire la tua spedizione per identificare un indirizzo di restituzione o di consegna. Pertanto, abbiamo un interesse legittimo a trattare i tuoi dati personali.



## **Notifiche di spedizione**

Per fornirti aggiornamenti tempestivi sullo stato della tua spedizione, DHL offre notifiche di spedizione attraverso diversi canali. hai la possibilità di scegliere il metodo di comunicazione che preferisci, tra e-mail, SMS e altre piattaforme di messaggistica (ad esempio WhatsApp). Se desideri rinunciare a ricevere queste notifiche, puoi facilmente gestire le tue preferenze disabilitando i rispettivi canali nelle impostazioni del tuo account. In alternativa, è possibile contattare il nostro servizio clienti per ricevere assistenza.



## **Destinatari**

DHL riceve i tuoi dati dal mittente. Trattiamo i tuoi dati per adempiere ai nostri obblighi contrattuali con il mittente e garantire il buon esito della tua spedizione. Pertanto, ti contatteremo per fornirti informazioni sulla tua spedizione, comprese le notifiche sullo stato di avanzamento, sui tempi di consegna previsti e sulle opzioni di consegna preferite. Se scegli un'opzione di consegna alternativa (ad esempio, la consegna al tuo vicino), è tua responsabilità fornirci dati accurati e assicurarti che tale persona sia consapevole e accetti la consegna per tuo conto. Nell'ambito del nostro impegno a consegnare la tua spedizione in modo sicuro ed efficiente, DHL ha un interesse legittimo a trattare tali dati per facilitare questo processo.



### **Screening delle spedizioni**

Le spedizioni vengono controllate per verificarne il contenuto, la corrispondenza con la descrizione dettagliata, il valore e la conformità alle leggi vigenti e alle nostre Condizioni di trasporto. Controlliamo tutte le spedizioni a fini di sicurezza, protezione e conformità per evitare che articoli proibiti e inaccettabili entrino nella nostra rete o per individuare reati o usi impropri. Abbiamo un interesse legittimo per questo trattamento, in quanto garantisce il funzionamento regolare e il miglioramento continuo dei nostri prodotti a beneficio dei clienti.



### **Fan page sui social media e piattaforme di recensioni**

Ti mettiamo a disposizione diverse pagine fan sui social media, come Facebook, Instagram o LinkedIn, per rafforzare il nostro rapporto e facilitare la comunicazione con te. Inoltre, apprezziamo e valutiamo il tuo feedback, che puoi lasciare su piattaforme di recensioni, come Trustpilot o Google Review. Raccogliamo informazioni dalle tue interazioni con queste pagine e piattaforme, come i post che ti piacciono e i feedback che fornisci. Questo ci permette di migliorare le interazioni future, di risolvere eventuali problemi e di migliorare continuamente i nostri servizi.

La nostra presenza sui social media è resa disponibile dai rispettivi operatori delle piattaforme di social media in conformità ai loro termini e condizioni. DHL è responsabile dei contenuti da noi pubblicati e della nostra interazione con te su queste pagine. L'operatore della piattaforma di social media è responsabile di tutte le questioni relative alla protezione dei dati che riguardano il tuo profilo utente, a cui noi non abbiamo accesso. Per quanto riguarda l'elaborazione dei tuoi dati nell'ambito degli insight delle pagine, sia DHL che il gestore della piattaforma sono congiuntamente responsabili.

Pertanto, abbiamo un interesse legittimo a trattare i vostri dati.



### **Videosorveglianza 'CCTV'**

DHL ha installato telecamere di videosorveglianza per controllare l'accesso ai nostri edifici e ad aree specifiche come i parcheggi, nonché per effettuare la supervisione delle nostre operazioni commerciali. La videosorveglianza viene utilizzata per garantire la salute e la sicurezza dei nostri visitatori, del personale e delle proprietà, nonché per monitorare i processi operativi nelle nostre strutture. Pertanto, abbiamo un interesse legittimo ai fini della sicurezza e del controllo degli accessi, che è necessario per la gestione degli edifici DHL.



### **Cookie e tecnologie simili**

Quando visiti i nostri siti web, acquisiamo i tuoi dati necessari per rendere accessibile il sito (ad es. indirizzo IP, data e durata della visita). L'ulteriore memorizzazione nei file di log viene effettuata per garantire la funzionalità dei nostri siti web e la sicurezza dei nostri sistemi. I cookie strettamente necessari o altre tecnologie garantiscono il corretto funzionamento dei nostri siti web/applicazioni mobili. DHL ha un interesse legittimo a farlo. Questi cookie non possono essere disattivati e saranno cancellati o disattivati automaticamente al termine della sessione del

browser o dopo un periodo definito. Inoltre, DHL utilizza varie tecnologie per memorizzare le preferenze dell'utente o altre informazioni al fine di rendere i nostri servizi il più possibile convenienti ed efficienti. Quando accedi al nostro sito web, un centro per le preferenze sulla privacy ti informerà che è necessario il tuo consenso all'uso di alcuni cookie, come i cookie analitici o tecnologie simili.



### **Come raccogliamo i tuoi dati**

Possiamo raccogliere i tuoi dati direttamente o indirettamente. Quando condividi attivamente le informazioni con noi, ad esempio creando un account, contattandoci o compilando un modulo sul nostro sito web o un sondaggio, riceviamo i tuoi dati direttamente da te. Quando riceviamo i tuoi dati da una terza parte esterna (ad esempio, un mittente), li riceviamo indirettamente. In questo caso, è responsabilità del fornitore dei dati garantire l'accuratezza dei dati e trasferirli a noi in conformità alle leggi vigenti.



### **Informazioni per i nostri partner commerciali**

In qualità di nostro prezioso partner commerciale, trattiamo i tuoi dati per gestire efficacemente i nostri contratti o ricevere i tuoi servizi. Raccogliamo ed elaboriamo solo i dati necessari per gli scopi contrattuali concordati e li condividiamo solo in conformità alle leggi sulla protezione dei dati e limitatamente agli scopi concordati.

Utilizziamo i tuoi servizi per assistere meglio i nostri dipendenti e i nostri clienti. In questo modo, DHL può ad esempio garantire ai propri clienti un servizio di qualità per il ritiro e la consegna delle loro spedizioni. Inoltre, scegliamo partner affidabili per quanto riguarda, ad esempio, la sicurezza, la revisione contabile, i pagamenti e i fornitori di servizi informatici.



### **Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati**

Conserveremo i tuoi dati per tutto il tempo necessario per adempiere ai nostri scopi, per eseguire i nostri contratti e per rispettare eventuali obblighi di legge. I periodi di conservazione possono variare da paese a paese in base alle leggi vigenti.

Determiniamo un periodo di conservazione appropriato e ragionevole considerando la natura, la sensibilità e la necessità dei tuoi dati, nonché i nostri obblighi legali e contrattuali.

Ci impegniamo costantemente a ridurre al minimo il periodo di conservazione dei dati laddove lo scopo, la legge o i contratti ce lo consentano. Ad esempio, in alcuni paesi i dati raccolti per la soddisfazione del cliente vengono conservati per un massimo di un anno. I dati raccolti in base al consenso dell'utente verranno elaborati fino a quando l'utente non ritirerà il proprio consenso o fino a quando non avremo più bisogno dei dati per gli scopi per cui sono stati raccolti.



### **Come proteggiamo i tuoi dati**

DHL prende molto sul serio la sicurezza dei tuoi dati. Abbiamo implementato diverse strategie, controlli, politiche e altre misure per mantenere i tuoi dati al sicuro. Le nostre misure di sicurezza sono sottoposte a un attento controllo. Utilizziamo misure di sicurezza quali firewall, sistemi di

rilevamento delle intrusioni in rete e monitoraggio delle applicazioni. Ove opportuno, proteggiamo i tuoi dati utilizzando tecniche di pseudonimizzazione e crittografia durante l'archiviazione e il trasferimento dei tuoi dati. Garantiamo un rigoroso controllo degli accessi fisici nei nostri edifici e data center certificati.

Nell'ambito della nostra strategia di sicurezza, abbiamo istituito programmi di audit per garantire che i nostri sistemi e servizi siano conformi alla politica di sicurezza delle informazioni di DHL e, di conseguenza, allo standard ISO/IEC 27001.

Inoltre, adottiamo continuamente misure per ridurre il rischio, come (ma non solo) la formazione regolare dei nostri dipendenti e l'organizzazione di esercitazioni di simulazione di incidenti da parte del nostro Cyber Defense Center.



### **I tuoi dati saranno trasmessi?**

DHL condivide o trasferisce i tuoi dati solo per realizzare gli scopi delineati nella presente Informativa Privacy e in conformità alle leggi vigenti e con le opportune garanzie.

Trasferiamo i tuoi dati alle seguenti categorie di destinatari:

- Società del Gruppo DHL: il trasferimento è necessario all'interno del Gruppo DHL per fornire e migliorare i nostri prodotti e servizi. Il trasferimento può avvenire anche per gestire il nostro rapporto con te, per identificarti e per rispettare i tuoi diritti alla privacy.
- Partner commerciali: il trasferimento è limitato a quanto necessario (ad esempio, per ritirare o consegnare la tua spedizione presso un Service Point, in alcune aree per eseguire il ritiro e la consegna, per facilitare le transazioni di pagamento, riscuotere il pagamento in sospeso tramite un'agenzia di recupero crediti o per ottimizzare i nostri prodotti e servizi).
- Autorità pubbliche: il trasferimento è richiesto o consentito dalle leggi applicabili o necessario per scopi di sicurezza e protezione (ad esempio, per adempiere a un obbligo legale o a un interesse legittimo durante il trattamento delle spedizioni).

I tuoi dati vengono trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) ad altre società del Gruppo DHL, a partner commerciali terzi o ad autorità pubbliche solo se consentito dalle leggi vigenti in materia di protezione dei dati. In questi casi, ci assicureremo che siano in atto adeguate misure di salvaguardia per garantire il trasferimento dei tuoi dati (ad esempio, le nostre norme aziendali vincolanti, le clausole contrattuali standard).

[La politica sulla privacy del Gruppo DHL](#) regola i nostri standard a livello di gruppo per il trattamento dei vostri dati.



### **Rispettiamo i tuoi diritti**

Ove applicabile, la legge sulla protezione dei dati prevede molteplici diritti da esercitare:

#### **Diritto di accesso alle informazioni**

L'utente ha il diritto di accedere e di essere informato sulle informazioni in nostro possesso.

Ciò include il diritto di chiederci informazioni supplementari sulle categorie di dati dell'utente che trattiamo, per quale scopo, sulle categorie di partner commerciali a cui i dati possono essere inviati e sugli altri diritti dell'utente in merito all'utilizzo dei suoi dati.

Ti forniremo queste informazioni entro i termini previsti dalle leggi applicabili in materia di protezione dei dati, nella misura in cui ciò non pregiudichi i diritti e le libertà di un'altra persona.

#### **Diritto di rettifica**

L'utente ha il diritto di richiedere la correzione di eventuali dati inesatti che lo riguardano.

#### **Diritto di opposizione**

L'utente ha il diritto di contestare alcuni tipi di trattamento basati sul legittimo interesse, come il marketing diretto.

#### **Diritto di revoca del consenso**

L'utente ha il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento.

#### **Diritto di portabilità**

Hai il diritto di trasferire i tuoi dati a un altro titolare del trattamento. Ti forniremo un'esportazione dei dati che ci hai fornito.

#### **Diritto alla cancellazione/all'oblio**

L'utente ha il diritto, in determinate circostanze, di richiedere la cancellazione dei propri dati. Se il tuo diritto all'oblio è valido e solo se necessario, i dati minimi che ti riguardano possono essere conservati per garantire che non vieni più contattato. Se utilizzi nuovamente i nostri servizi, sarai trattato come un nuovo cliente.

#### **Diritto di limitare il trattamento**

Hai il diritto di richiedere una limitazione del modo in cui i tuoi dati vengono utilizzati.

#### **Diritto relativo al processo decisionale automatizzato, inclusa la profilazione**

Hai il diritto di richiedere una revisione del trattamento automatizzato. Al momento, DHL non applica alcun processo decisionale automatizzato con conseguenze legali per te. Nel caso in cui ciò avvenga in futuro, lo faremo in conformità con la legge applicabile.

Puoi indirizzare la tua richiesta basata sui diritti di cui sopra o qualsiasi altra domanda sulla presente Informativa sulla privacy al nostro DPO del paese in cui risiedete. DHL non può gestire la vostra richiesta senza una prova sufficiente della vostra identità. Si prega di notare che la legge sulla protezione dei dati applicabile può imporre condizioni per l'esercizio dei diritti di cui sopra.



## **Richieste e reclami**

Tratteremo tutte le tue richieste con la cura che meritano. Se hai domande sul modo in cui noi o i nostri partner commerciali trattiamo i tuoi dati personali o se non riusciamo a darti una risposta soddisfacente, [contattaci](#).

Se non riusciamo a risolvere i tuoi dubbi, puoi inviare un reclamo alla tua autorità locale per la protezione dei dati.

## Glossario

<b>Legge applicabile</b>	Tutte le leggi, i regolamenti e gli altri requisiti legali applicabili in qualsiasi giurisdizione in materia di protezione dei dati personali, compreso il Regolamento (UE) 2016/679 "GDPR".
<b>Partner commerciali</b>	Terze parti che ci forniscono servizi
<b>Fornitori di canali di comunicazione</b>	Terze parti che forniscono canali di comunicazione
<b>Titolare del trattamento</b>	Il titolare del trattamento determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali.
<b>Cliente</b>	Tutti gli individui che ricevono i nostri prodotti e servizi, ad esempio i destinatari.
<b>Dati</b>	I dati personali relativi ad una persona identificata o identificabile, direttamente o indirettamente.
<b>DHL Express</b>	DHL, noi, noi, nostro
<b>DPO</b>	Il DPO garantisce il rispetto delle norme sulla protezione dei dati all'interno dell'azienda.
<b>Trattamento</b>	Qualsiasi operazione eseguita sui dati personali, con o senza mezzi automatizzati, come la raccolta, l'archiviazione, l'utilizzo, la distruzione e così via.
<b>Responsabile esterno del trattamento</b>	Il Responsabile esterno del trattamento che tratta i dati per conto del titolare
<b>Destinatario</b>	Il soggetto a cui viene consegnata la spedizione, ad esempio il destinatario, i vicini.
<b>Mittente</b>	Il soggetto che ci affida una spedizione