

# Уведомление за поверителност

Вашата поверителност е от значение за DHL Express.

Нашата мисия е *excellence, simply delivered* или иначе казано, съвършенство, доставено по лесен начин, но същевременно се стремим и да Ви защитаваме. Настоящото Уведомление за поверителност описва какви данни събираме ние и дружествата от Deutsche Post DHL Group чрез различните начини на комуникация с Вас, защо и как ги използваме, колко дълго ги съхраняваме, къде и как ги събираме, на кого ще ги предадем и с какви права разполагате.



## Обхват на Уведомлението за поверителност

Настоящото Уведомление за поверителност се отнася до всички потребители на нашите услуги, уеб сайтове, 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 посочените по-долу категории лица:

- изпращачи: изпращачи, включително техните служители или физически лица, които изпращат пратка;
- получатели на пратка: всяко физическо лице, което получава пратка;
- лица, които проявяват интерес към нас и нашите услуги или плащат за тях;
- бизнес партньори: бизнес партньори, включително техните служители;
- кандидати за работа: физически лица, които кандидатстват за работа при нас.

Всички горепосочени субекти се посочват тук като „Вие“ или „Вашия“.

Нашите практики за защита на данните са предмет на приложимото законодателство в местата, където извършваме дейност. Това означава, че ние се ангажираме с практиките, описани в настоящото Уведомление за поверителност, в определена държава, но само ако това се разрешава от регионалните или местни закони за защита на данните.



## Промени в Уведомлението за поверителност

Запазваме си правото периодично да променяме настоящото Уведомление за поверителност в съответствие с промените в нашите услуги, обработката на Вашите данни или приложимото законодателство. Затова препоръчваме периодично да проверявате Уведомлението за поверителност.



## Кой носи отговорност

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

### За DHL България

DHL Express Bulgaria EOOD  
Mariya Atanasova Str. 5  
Sofia, 1540  
Bulgaria

[Връзка с нас](#)

### За DHL Global

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



## Видове данни, които обработваме

Обработваме единствено Ваши данни, които са необходими за конкретна цел. В някои държави могат да се обработват допълнителни данни, за да се спазват местните закони.



### Данни за контакт

Информация за връзка с Вас, например когато взимаме или доставяме пакет.

Например: Вашето име, телефонен номер, адрес, имейл адрес



### Административни данни на кандидатите за работа

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

Например: Вашата кандидатура, компетенции, работна виза



### Удостоверяване и оторизация на потребители

Информация, която да Ви идентифицира и потвърди като потребител на нашите системи и потвърждава достъпа Ви до конкретни данни – например приложението за доставка при поискване On Demand Delivery ще показва Вашите чакащи пратки.

Например: Вашият идентификатор и паролата Ви за вход в системата



### Данни за профила

Информация за Вашия профил в DHL, например за да зададете предпочитания за доставка.

Например: Вашите предпочитания за доставка, история на поръчките/покупките



### **Данни за договор**

Информация, заложена и договорена в договори, например договарящите се страни.

Например: дейност по договор, имена на страните



### **Данни за пратката**

Информация, позволяваща получаването и доставката на Вашата пратка, например статус на Вашата пратка.

Например: Вашият адрес, документи за пратката, потвърждение на доставка



### **Финансови данни**

Информация, използвана за фактуриране, финансови и платежни процеси, например номер на банкова сметка, която се използва за плащания.

Например: Вашата банкова сметка, данни за електронни плащания



### **Данни за самоличност**

Информация, използвана, за да Ви идентифицира, например паспортна снимка, за да потвърдите самоличността си.

Например: данни на лична карта, номер на социална осигуровка, паспортна снимка



### **Характеристики**

Информация, свързана с Вас, която е типична или забележима и която Ви позволява да се разграничите от другите хора.

Например: Вашият подпис като потвърждение за доставка



### **Телекомуникационни данни и данни от проучвания**

Информация, предадена от Вас на някой от нашите служители или чрез попълване на онлайн анкета, например когато се обадите на нашия отдел за обслужване на клиенти.

Например: Вашата обратна връзка, запис на разговори, когато е приложимо



### **Защо събираме Вашите данни**

DHL Express обработва Вашите данни само за конкретни цели и когато имаме законово основание за това. Това може да бъде:

- за изпълнение на договор или когато предприемете стъпки за сключване на договор с нас;
- за изпълнение на законово задължение;
- за преследваните законни интереси и за защита на Вашите и нашите права, например за да увеличим удовлетвореността Ви като клиент, да предоставяме и подобряваме услугите си за Вас, да улесним Вашата комуникация и взаимодействие с нас, да Ви предоставяме по-ефективна, опростена и рентабилна услуга, да управляваме по-добре отношенията си с Вас и възможностите, които се представят в тази връзка, за да оптимизираме нашите маршрути, да защитим по-добре Вашите данни и да гарантираме, че в нашата мрежа не влизат забранени и неприемливи елементи. Ще гарантираме, че тези законни интереси са балансирани. Когато е приложимо, имате право на възражение;
- Вашето съгласие, което може да оттеглите по всяко време.

По-долу са посочени целите, за които обработваме Вашите данни.

<b>За Вас като клиент</b>	
<b>За предоставяне на нашите продукти и услуги, включително</b>	
<b>Цел</b>	<b>Законно основание за обработка</b>
За взимане и доставяне на Вашата пратка	Изпълнение на договор
За управление на Вашата пратка в глобалната ни мрежа	Изпълнение на договор
За спазване на всички разпоредби за внос и износ	Изпълнение на договор Правно задължение
За установяване на Вашата самоличност	Изпълнение на договор Правно задължение Законен интерес Съгласие
За Ваше съдействие при използването на нашите инструменти	Изпълнение на договор
За да могат нашите бизнес партньори да Ви обслужват	Изпълнение на договор Законен интерес Съгласие
За обработване на финансови данни от Вас	Изпълнение на договор

**За управление на отношенията ни с Вас, включително**

За подобряване на обслужването, което получавате от DHL, както и на нашите продукти и услуги например събития, лотарии, анкети	Изпълнение на договор Законен интерес Съгласие
За да бъдете в течение на нашите продукти и услуги, които може да Ви интересуват	Законен интерес Съгласие
За разширяване на нашите продукти и услуги	Изпълнение на договор Законен интерес Съгласие
За улесняване на посещението Ви в нашия уеб сайт	Съгласие
За да се запознаете с продуктите и услугите ни като нов клиент	Изпълнение на договор Законен интерес
За комуникация с Вас	Изпълнение на договор Законен интерес

**За Вас като бизнес партньор****За предоставяне на услуги на нас от Ваша страна, включително**

За управление на взаимоотношенията с Вас	Изпълнение на договор Законен интерес
За да ни предоставяте услуги	Изпълнение на договор Законен интерес

**За Вас като кандидат****За посещането Ви при присъединяване към нас, включително**

За регистрирането Ви като кандидат например на панаири на труда	Изпълнение на договор Законен интерес
За проверка дали отговаряте на условията	Изпълнение на договор Законен интерес
За въвеждането Ви в работния процес	Изпълнение на договор
За съхранение на профила Ви в нашия архив за набиране на персонал	Съгласие

**За всички****За да защитаваме Вашите данни, включително**

За гарантиране на сигурността на нашите мрежи и информационни системи	Правно задължение Законен интерес
За Ваша защита	Правно задължение Законен интерес



### **Посещаване на нашия уеб сайт**

Когато посещавате нашите уеб сайтове, ние събираме Вашите данни, които са ни необходими, за да направим уеб сайта достъпен за Вас (например IP адрес, дата и продължителност на Вашето посещение). Извършва се допълнително съхранение в регистрационни файлове, за да се гарантира функционалността на нашите уеб сайтове и сигурността на нашите системи. Поради тази причина имаме законен интерес да обработваме Вашите данни. Изтриваме данните Ви в момента, в който вече не са необходими за изпълнение на целта, за която са събрани.



### **Проверка на пратки**

Пратките се проверяват, за да се потвърди тяхното съдържание, да се провери дали съответстват на подробното описание, да се провери тяхната стойност, както и за да се спазва приложимото законодателство и нашите Условия за превоз. Проверяваме всички пратки за целите на сигурността, за да избегнем навлизането на забранени и неприемливи артикули в нашата мрежа или за да открием престъпления или злоупотреба. Имаме законен интерес от тази обработка, тъй като тя гарантира безпроблемна работа и непрекъснато подобряване на нашите продукти във Ваша полза.



### **Изключения при пратките**

Ние от DHL се стремим да доставяме пратките с най-голямо внимание и без ненужно забавяне. Ако не можем да доставим Вашата пратка, тя ще бъде върната на изпращача. Например, когато не може да бъде намерен адрес, тя ще бъде обработена в центъра на DHL за търсене на пратки – DHL Found Shipment Center. Може да отворим Вашата пратка, за да идентифицираме адрес за връщане или доставка. Поради това имаме законен интерес да обработваме Вашите данни.



### **Проверка на Отхвърлени страни**

Отхвърлените страни са физически или юридически лица, които са включени в списък с отхвърлени лица на регулаторен орган, блокирани от сделки за внос или износ или санкционирани от регулаторен орган за незаконни действия като участие в тероризъм, трафик на наркотици, изпиране на пари или разпространение на оръжия. Пратките до или от Отхвърлени страни често са забранени.

Всяка пратка в мрежата на DHL Express се проверява за Отхвърлени страни. Пратки до или от потенциални Отхвърлени страни могат да бъдат задържани за допълнителна проверка, за да се провери дали пратката е забранена. За да улесним бързото освобождаване на пратката, може да поискаме копие от Вашия документ за самоличност.

Въз основа на законния интерес на DHL Express и Вашия законен интерес, ние ще обработваме данните и може да съхраняваме строго необходимите данни за ограничен период от време. Това предотвратява забавянето на бъдещите пратки поради процеса на проверка. Независимо от това имате право на устно или писмено възражение.

Ако имате въпроси относно разпоредбите, търговските санкции и Отхвърлените страни, посетете уеб сайтовете на съответните органи, като например Организацията на обединените нации, Европейския съюз и правителството на САЩ.



#### **Обаждания и записи на разговори**

В определени случаи DHL ще се свърже с Вас за уточняване на договорни въпроси, събиране на обратна връзка или за маркетингови цели. Правното основание е изпълнение на договор, легитимен 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 от съображения, свързани с пратката, обучение и осигуряване на качеството. Ще обработваме записа на разговорите с Вас в съответствие с приложимите закони за защита на данните и телекомуникациите. Когато записът на разговор е предмет на съгласие, разговорът ще бъде записан единствено след даване на съгласие. Можете да оттеглите съгласието си по всяко време. От този момент комуникацията с Вас вече няма да се записва. В държавите, където записването на разговори е предмет на законен интерес, можете да възразите срещу записването.



#### **Обратна връзка от клиенти**

DHL може да комуникира с Вас, за да получи Вашата обратна връзка. Вашият отговор ще ни помогне да внесем подобрения в предоставянето на продуктите и услугите. В някои държави възлагаме този процес на бизнес партньор. В зависимост от Вашата държава, обработката ще се основава на законен интерес или на Вашето съгласие.



### **Митническо освобождаване**

Искаме да гарантираме, че пратката пристига възможно най-бързо, като улесним процеса на митническо освобождаване за Вас. За целта е необходимо да ни предоставите всички необходими документи за митническо освобождаване. Тъй като митническите услуги варират на ниво държава, могат да се прилагат различни законови изисквания. В някои държави например митническите органи изискват номер на социалната осигуровка, копие на лична карта или паспорт, за да освободят пратката. За да спазим митническите разпоредби и да изпълним договорните си задължения, е необходимо обработването на Вашите данни. В случаите, когато съхраняваме данните за бъдещи пратки, имате право на възражение.



### **Дигитални съобщения**

За да улесним комуникацията между нас, Ви предлагаме да се свързвате с нас чрез комуникационни канали на трети страни по Ваш избор (например Facebook и DHL Virtual Assistant). Системите отговарят с отговори, базирани на ключови думи, или предават Вашата заявка на член на персонала в чат в реално време. Това е бърз и лесен начин да получите отговори относно състоянието на Вашата пратка или за нашите продукти и услуги. DHL има законен интерес да обработва Вашите данни за улесняване на комуникацията. Ако не желаете да използвате 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 посетете техните уеб сайтове.



### **Бисквитки и подобни технологии**

DHL използва различни технологии, за да съхранява потребителските Ви предпочитания или друга информация, за да направи услугите за Вас възможно най-удобни и ефективни. Когато влезете в нашия уеб сайт, Центърът за предпочитания за поверителност ще Ви информира, че Вашето съгласие е необходимо за използването на определени бисквитки, като например аналитични бисквитки или подобни технологии.



### **Геолокация**

DHL ще събира данни за Вашето местоположение единствено директно от Вас. Предлагаме подобро потребителско изживяване в нашите системи чрез интегриране на системи за картографиране (например Google Maps, Microsoft Bing Maps и др.). Това може да бъде част от проследяването на пратката, търсенето на местоположение и доставката до сервизните точки 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 Ваше съгласие.



### **Видеонаблюдение „CCTV“**

DHL разполага с монтирани камери за видеонаблюдение, за да контролира достъпа до нашите сгради и специфични зони като паркинги, както и да



извършва надзор върху нашите бизнес операции. Видеонаблюдението се използва за гарантиране здравето и безопасността на нашите посетители, персонал и имущество, както и всякакво наблюдение на оперативните процеси в обектите. Поради тази причина имаме законен интерес за целите на сигурността и контрола на достъпа, които са необходими за управлението на сградите на DHL.



### **Почитателски страници в социалните мрежи**

Предоставяме Ви нашите почитателски страници в социалните мрежи като Facebook, Instagram или LinkedIn, за да управляваме по-добре отношенията с Вас и да общуваме с Вас. Поради тази причина имаме законен интерес да обработваме Вашите данни. За повече информация вижте Уведомленията за поверителност на почитателски страниците в социалните мрежи.



### **Сервизни точки на DHL**

Възможно е да изпращате и получавате пакети чрез сервизни точки. Тези сервизни точки могат да бъдат собственост на DHL или бизнес партньор, явяващ се трета страна (например местния магазин за вестници). Ако решите да работите чрез сервизна точка, DHL ще обработва само минималното и строго необходимо количество данни за изпълнение на договорните задължения към Вас. Това може да бъде доставката на Вашия пакет до предпочитаната от Вас сервизна точка или изпращане на Вашите пакети до желания получател.



### **Партньори за плащане**

DHL предлага няколко платежни опции за улесняване на Вашето плащане. Приемаме всички основни дебитни и кредитни карти, както и системи за онлайн плащане. Вашите платежни данни ще се обработват в съответствие със стандартите за обработка на платежната индустрия за предоставяне на услугата, която сте заявили, и изпълнение на нашите договорни задължения.



### **Как събираме Вашите данни**

Основно събираме и използваме Вашите данни, за да вземем, транспортираме и доставим Вашата пратка.

Може да събираме Вашите данни пряко или косвено. Когато активно споделяте информация с нас, например чрез създаване на акаунт, връзка с нас или попълване на анкета или формуляр на нашия уеб сайт, ние получаваме данните пряко от Вас. Когато получим Вашите данни от външна трета страна (например изпращач), ние получаваме данните косвено. В този случай доставчикът на данните носи отговорност да гарантира точността на данните и да ги предаде в съответствие с приложимото законодателство.



### **Информация за нашите бизнес партньори**

Ние обработваме данни за Вас като наш бизнес партньор, за да управляваме договорите с Вас или да получаваме услуги от Вас.

Събираме и обработваме единствено данните, необходими за нашите договорени цели, и ще споделяме данни единствено в съответствие с приложимите закони за защита на данните и ограничено до договорените цели.

Използваме Вашите услуги, за да обслужваме по-добре нашите служители и клиенти. Това позволява на DHL да гарантира непосредствена близост до нашите клиенти за взимане и доставка, услуги за управление на данните за пратката, партньори за безопасност и сигурност, одити, доставчици на плащания и ИТ хостинг.



### **Колко дълго съхраняваме Вашите данни**

Ще съхраняваме Вашите данни за толкова дълго, колкото е необходимо, за да осъществим нашите цели, да изпълним нашите договори и да спазим всички законови задължения. Периодът на съхранение може да се различава в зависимост от държавата въз основа на приложимото законодателство.

За да спазим приложимите законови задължения, ще съхраняваме някои от Вашите данни за период до 11 години, с вариации в зависимост от всяка държава, както е определено от приложимите местни закони. Например: съхранение на документи за пратка, необходими за обработка на пратката. Определяме подходящ и разумен период на съхранение, като взимаме предвид естеството, чувствителността и необходимостта на Вашите данни.

Непрекъснато се стремим да сведем до минимум периода на съхранение на данните, когато целта, законът или договорите ни позволяват да го направим. В някои държави например данните с цел удовлетвореност на клиента се съхраняват за не повече от 3 години. Данните, които събираме въз основа на Вашето съгласие, ще бъдат обработвани, докато не оттеглите съгласието си.



### **Как защитаваме Вашите данни**

DHL се отнася много сериозно към сигурността на Вашите данни. Внедрили сме различни стратегии, контролни механизми, политики и мерки, за да защитим Вашите данни. Наблюдаваме внимателно мерките си за сигурност. Използваме предпазни средства като защитни стени, системи за засичане на проникване в мрежата и мониторинг на приложения. Когато е уместно, защитаваме Вашите данни, като използваме псевдонимизация и техники за шифроване при

съхраняване и прехвърляне на Вашите данни. Гарантираме, че има строг физически контрол на достъпа в нашите сгради и сертифицирани центрове за данни.

Като част от нашата стратегия за сигурност създадохме програми за одит, за да се уверим, че системите и услугите ни отговарят на политиката за информационна сигурност на DPDHL и вследствие на това – и стандарта ISO 27001.

В допълнение предприемаме редица текущи мерки за намаляване на риска, като например (но не само) редовно обучение на нашите служители и организиране на учения за симулиране на инциденти от нашия Център за киберзащита.

Целта е да се осигури непрекъснатата работа на ИТ системата и да се предотврати неоторизиран достъп.



### **Ще бъдат ли предавани Вашите данни на други лица?**

DHL ще споделя или прехвърля Вашите данни единствено в хода на изпълнение на целите, посочени в настоящото Уведомление за поверителност, когато това е разрешено от приложимото законодателство и при подходящи предпазни мерки.

Ще прехвърляме Вашите данни към следната категория получатели:

- дружества от Групата на DPDHL: изисква се прехвърляне в рамките на Групата на DPDHL за предоставяне и подобряване на нашите продукти и услуги. Прехвърления могат да се извършват и за управление на отношенията ни с Вас, за установяване на Вашата самоличност и за спазване на правата Ви за поверителност;
- бизнес партньори: прехвърлянето се ограничава до изискваната информация (например за взимане или доставка на Вашия пакет в сервизна точка, в някои области – за извършване на взимане и доставка или за митническо освобождаване);
- обществени органи: прехвърлянето се изисква от приложимото законодателство (например за изпълнение на законово задължение по време на обработката на пратката).

Вашите данни се прехвърлят извън Европейското икономическо пространство (ЕИП) на други дружества от Deutsche Post DHL Group, бизнес партньори, които са трети страни, или обществени органи само когато това е разрешено от приложимото законодателство за защита на данните. В такива случаи ще се уверим, че са налице подходящи предпазни мерки, за да гарантираме

прехвърлянето на Вашите данни (например нашите обвързващи корпоративни правила, стандартни договорни клаузи).

[Политиката за поверителност на данните на DPDHL](#) регулира стандартите за обработка на данни в рамките на цялата група от предприятия.



## **Ние зачитаме Вашите права**

Когато е приложимо, законът за защита на данните предоставя множество права, които можете да упражнявате:

### **Право на достъп до информация**

Имате право да бъдете информирани относно информацията, която притежаваме за Вас.

Това включва правото да ни изисквате допълнителна информация относно категориите данни, които обработваме, за каква цел, категориите бизнес партньори, на които данните може да бъдат изпратени, и другите Ви права относно използването на данните Ви от наша страна.

Ще Ви предоставим тази информация в рамките на един месец след Вашето искане, доколкото с това не засягаме правата и свободите на друго лице.

### **Право на корекция**

Имате право да поискате корекция на всякакви неточни данни за Вас.

### **Право на възражение**

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

### **Право на оттегляне на съгласие**

Имате право да оттеглите съгласието си по всяко време.

### **Право на преносимост**

Имате право да прехвърлите данните си на друг администратор. Ние ще Ви предоставим данните, които сте ни предоставили, в експортиран формат.

### **Право на изтриване/забравяне**

Имате право при определени обстоятелства да поискате изтриване на Вашите данни. Когато правото на забравяне е валидно и единствено ако е необходимо, може да се съхранява минимално количество данни за Вас, за да се гарантира, че няма да се свържем отново с Вас. Ако използвате нашите услуги отново, ще бъдете третирани като нов клиент.

### **Право на ограничаване на обработката**

Имате право да поискате ограничаване на начина на използване на Вашите данни.

### **Право, свързано с автоматизирано взимане на решения, включително профилиране**

Имате право да поискате преглед на автоматизираната обработка. Към този момент DHL не прилага никакво автоматизирано взимане на решения с правни последици за Вас. В случай че това бъде направено в бъдеще, ще го направим в съответствие с приложимото законодателство.

Може да насочите заявката си въз основа на горепосочените права или всякакви други въпроси относно настоящото Уведомление за поверителност към нашето длъжностно лице по защита на данните (DPO) от държавата, в която пребивавате. DHL не може да обработи Вашата заявка без достатъчно доказателство за Вашата самоличност. Имайте предвид, че приложимото законодателство за защита на данните може да наложи условия за упражняване на правата по-горе.



### **Искания и оплаквания**

Ще обработваме всички Ваши искания с необходимото внимание. Ако не успеем да предоставим задоволителен отговор, [се свържете с нас](#).

Ако не успеем да отговорим на Вашите притеснения, можете да изпратите оплакване до местния орган за защита на данните.



## Терминологичен речник

<b>Бизнес партньори</b>	Трети страни, които ни предоставят услуги
<b>Доставчици на комуникационни канали</b>	Трети страни, които ни предоставят използването на техните комуникационни канали
<b>Администратор</b>	Администраторът на лични данни определя целта(ите) и средствата за обработка на лични данни
<b>Данни</b>	Всички лични данни, свързани с лице, което може да бъде идентифицирано или подлежи на идентифициране, пряко или косвено
<b>DHL Express</b>	DHL, ние, нас, наш
<b>DPO</b>	DPO гарантира, че правилата за защита на данните се спазват в рамките на дружеството
<b>Обработващ данни</b>	Обработващият данни обработва лични данни единствено от името на администратора
<b>Получатели на пратки</b>	Страната, на която се доставя пратката, като например получател, съсед
<b>Изпращачи</b>	Страната, която инициира пратка от едно място на друго чрез нас