

DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE

A DHL Express se importa com a sua privacidade.

Nossa missão é entregar serviços logísticos de forma simples e com excelência, e, ao mesmo tempo, sem te expor. Esta Declaração de Privacidade apresenta quais dados nós, e outras empresas do Grupo Deutsche Post DHL, coletamos durante nossas interações contigo, além da finalidade, como usamos, por quanto tempo armazenamos, onde, como coletamos, com quem os compartilhamos e quais direitos você tem.



Abrangência desta Declaração

Esta Declaração se aplica a todos que utilizam nossos serviços, páginas de Internet, sistemas e aplicações, ou outros serviços, em qualquer local no mundo, salvo quando houver outra declaração de privacidade mais específica aplicável para tal região ou serviço.

Esta Declaração se aplica às seguintes pessoas/entidades:

- Remetentes: remetentes pessoa jurídica, incluindo seus empregados, ou pessoas físicas.
- Destinatários: qualquer pessoa que receba uma remessa
- Partes interessadas em nós, em nossos serviços e/ou que estejam pagando pelos nossos serviços
- Parceiros de negócios: parceiros diversos, incluindo seus empregados
- Candidatos a vagas de emprego: qualquer um que se candidate a uma de nossas vagas

Todas as pessoas/entidades listadas acima são, daqui em diante, referidas pelos pronomes 'você' ou 'seu'.

Nossas medidas de proteção de dados estão sujeitas às leis aplicáveis em todos os países onde temos operações. Isto significa que nós aplicamos efetivamente as práticas descritas nesta Declaração no país somente se a legislação do local assim permitir.



Mudanças nesta Declaração

Nós reservamos o direito de atualizar esta Declaração periodicamente em virtude de mudança no escopo dos nossos serviços, na forma como processamos seus dados, bem como no caso de mudança regulatória. Desta forma, recomendamos que você visite este documento periodicamente.



Responsáveis

A empresa que for classificada como a controladora dos dados deve determinar como e para qual finalidade seus dados serão processados:

No caso da DHL Express Brasil

DHL Express Brasil Ltda
Avenida Manuel Bandeira, 291,
Vila Leopoldina, São Paulo/SP
Brasil

[Contate-nos](#)

No caso da DHL Express Global

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



Tipos de dados que nós processamos

Nós processamos os seus dados apenas se houver uma finalidade vinculada ao nosso negócio. Em alguns países, dados adicionais podem ser processados por determinação legal local.



Informações de contato

Informações necessárias para te contatar, por exemplo, quando fazemos uma coleta/entrega.

Tais como: seu nome completo, número(s) de telefone, endereço físico e endereço de e-mail.



Dados de candidatos para administração de vagas de emprego

Informações usadas em sistemas de recursos humanos relacionadas aos dados dos candidatos.

Tais como: registro de sua candidatura, competências, visto de trabalho



Autenticação de usuários e autorização

Informações que permitam te identificar e autenticar como um usuário em nossos sistemas, além de verificar se você tem autorização para efetuar operações específicas em nossos sistemas, como mudar um endereço de entrega, por exemplo.

Tais como: seu usuário e senha de login



Dados de perfil

Informações relacionadas ao seu perfil DHL, por exemplo, aquelas que permitam definir suas preferências de entrega.

Tais como: preferências de entrega, histórico de compra/pedidos



Dados contratuais

Informações descritas e acordadas em contratos, por exemplo, com fornecedores.

Tais como: objeto do contrato, identificação das partes



Dados sobre a remessa

Informações necessárias para realização da coleta e entrega de sua remessa, por exemplo, o status da remessa.

Tais como: seu endereço, documentos da remessa, confirmação da entrega



Dados financeiros

Informações usadas no faturamento e processo de pagamento como, por exemplo, número da conta bancária.

Tais como: dados bancários



Informações de identificação pessoal

Informações usadas para te identificar, por exemplo, uma cópia digitalizada de seu passaporte.

Tais como: dados do RG, número de seguro social, cópia do passaporte, CPF/CNPJ.



Características

Informações proprietárias ou facilmente relacionáveis a você, que permitam te identificar individualmente como pessoa.

Tais como: sua assinatura em um recibo de entrega



Dados de pesquisas e/ou relacionamento com o cliente

Informações transmitidas por você a um de nossos empregados por meio de uma ligação telefônica ou através de um formulário eletrônico de pesquisa, por exemplo, quando você entra em contato com nosso Serviço de Atendimento.

Tais como: seu feedback, quando uma ligação telefônica estiver sendo gravada



Porque nós coletamos seus dados

Na DHL Express, nós processamos seus dados somente para finalidades específicas e desde que haja base legal para tal. Algumas finalidades possíveis:

- Prestação de serviços no âmbito contratual ou celebração de um novo contrato conosco (execução contratual).
- Cumprimento de obrigações legais
- Em busca de atender interesses legítimos ou para proteção de seus e nossos direitos. Por exemplo, melhorar a satisfação do cliente, entregar e melhorar os serviços prestados, facilitar a sua comunicação e interação conosco, realizar um serviço mais eficiente, simples e econômico, gerenciar melhor nossa relação com clientes, otimizar rotas, proteger seus dados e, inclusive, impedir o trânsito de itens/remessas proibidas ou inaceitáveis em nossa rede. Buscaremos sempre garantir que não haja abuso na caracterização do que é interesse legítimo. Onde permitido em lei, você terá direito de se opor ao processamento com esta finalidade.
- Com seu consentimento, o qual pode ser revogado a qualquer momento.

De forma mais específica, seguem abaixo as finalidades pelas quais nós processamos seus dados.

Caso você seja um cliente	
Para entregar produtos e serviços, incluindo:	
Finalidade	Base legal
Coleta e entrega de remessas	Execução contratual

Gestão da sua remessa em nossa rede global	Execução contratual
Cumprimento de regras/leis de importação e exportação	Execução contratual Obrigação legal
Te identificar	Execução contratual Obrigação legal Interesse legítimo Consentimento
Te auxiliar no uso de nossas ferramentas	Execução contratual
Permitir que nossos parceiros de negócios possam te atender	Execução contratual Interesse legítimo Consentimento
Processamento de seus dados bancários/financeiros	Execução contratual
Para gestão do nosso relacionamento contigo, incluindo:	
Melhoria na sua experiência como cliente da DHL, com nossos produtos e serviços Ex.: eventos, premiações e pesquisas	Execução contratual Interesse legítimo Consentimento
Te manter atualizado sobre produtos e serviços que possam ser de seu interesse	Interesse legítimo Consentimento
Lançar novos produtos e serviços	Execução contratual Interesse legítimo Consentimento
Melhorar sua experiência em nosso website	Consentimento
Te cadastrar em nossos sistemas como um novo cliente	Execução contratual Interesse legítimo
Entrar em contato contigo	Execução contratual Interesse legítimo

Caso você seja um parceiro de negócios

Para que você possa prestar serviços para nós, incluindo:

Gestão do nosso relacionamento	Execução contratual Interesse legítimo
Prestação de serviços por sua parte	Execução contratual Interesse legítimo

Caso você seja um candidato à vaga de emprego

Para que possamos te recepcionar, incluindo:

Te registrar como candidato Ex.: em feiras de emprego	Execução contratual Interesse legítimo
--	---

Avaliar suas competências	Execução contratual Interesse legítimo
Te contratar	Execução contratual Interesse legítimo
Te manter em nosso banco de candidatos	Consentimento

Todos	
Para proteger seus dados, incluindo	
Assegurar a segurança de nossas redes e sistemas de informação	Obrigação legal Interesse legítimo
Te proteger	Obrigação legal Interesse legítimo



Visitas em nossas páginas

Quando você visita nossas páginas na Internet, nós coletamos os dados necessários para torná-las acessíveis a você (ex.: endereço de IP, data e duração de sua visita). O armazenamento em arquivos de log é realizado a fim de garantir a integridade de nossas páginas e a segurança de nossos sistemas. Nós, portanto, temos interesses legítimos para processarmos seus dados. Nós eliminamos seus dados tão logo eles não sejam mais necessários ao propósito para o qual foram coletados.



Inspeção de remessas

As remessas são inspecionadas com o objetivo de verificar se o conteúdo corresponde à descrição e valor declarado, além disso, cumprir com a legislação aplicável e nossos Termos e Condições de Transporte. Nós inspecionamos todas as remessas por razões de segurança a fim de evitar que itens proibidos ou inaceitáveis entrem em nossa rede. Nossa inspeção objetiva, também, detectar práticas ilícitas ou de má-fé. Nós temos interesse legítimo ao processar tais dados uma vez que isto assegura a continuidade de nossa operação, bem como proporciona melhorias em nossos serviços, os quais beneficiam, em última instância, você como cliente.



Tratamento de exceções em remessas

Na DHL, nós buscamos entregar a sua remessa com o maior cuidado, sempre evitando atrasos desnecessários. Se não pudermos entregá-la, ela será retornada ao remetente, conforme nossos Termos e Condições. Por exemplo, quando o endereço de destino não for encontrado, ela será encaminhada ao nosso Centro de Exceções. Salvo se houver restrição legal, nós poderemos abri-la com o objetivo de identificar um endereço de destino/origem. Portanto, nós temos interesse legítimos para processar seus dados.



Avaliação de partes negadas/sancionadas

Partes Negadas ou Sancionadas são pessoas ou entidades listadas por autoridades regulatórias, com as quais há restrições para realização de transações de importação ou exportação, ou ainda, que tenham sido sancionadas por uma autoridade regulatória devido ilegalidades como, por exemplo, envolvimento com terrorismo, tráfico de drogas, lavagem de dinheiro ou venda ilegal de armas. Remessas de/para Partes Negadas/Sancionadas são geralmente proibidas.

Toda remessa que transita pela rede da DHL Express passa pela avaliação de partes negadas/sancionadas. Quando há suspeita que algum dos interessados estejam classificados como Parte Negada/Sancionada, a remessa poderá ser encaminhada para uma inspeção detalhada a fim de verificar se tal remessa é, ou não, de fato proibida. Com o objetivo de agilizar o processo, nós poderemos te solicitar uma cópia de seu documento de identificação (RG, passaporte, entre outros.).

Com base no seu, e nosso, interesse legítimo, nós processaremos seus dados e poderemos armazená-los, apenas o necessário, por um determinado período. Tal medida visa agilizar o processo de inspeção em suas futuras remessas. Entretanto, você tem o direito de se opor a esta prática, de forma verbal ou por escrita.

Caso você tenha dúvidas relacionadas aos regulamentos, sanções comerciais ou partes negadas/sancionadas, por favor, acesse os websites das respectivas autoridades como, por exemplo, as Nações Unidas e os governos dos Estados Unidos e da União Europeia.



Chamadas e gravações telefônicas

Em alguns casos, a DHL poderá entrar em contato por telefone para clarificar questões contratuais, obter feedback ou até mesmo divulgar produtos/serviços. A base legal para tal pode ser tanto a execução contratual, o interesse legítimo ou um consentimento prévio dado por você.

Se você entrar em contato conosco ou nós te contarmos, a chamada poderá ser gravada para fins operacionais, de treinamento ou controle de qualidade. Nós processaremos as chamadas telefônicas de acordo tanto com as leis de proteção de dados quanto com as leis de telecomunicação. Quando a gravação da chamada requerer consentimento, a gravação começará apenas após sua autorização. Ademais, você poderá revogar o consentimento a qualquer momento e, a partir de então, nenhuma comunicação será mais gravada. Em países onde a gravação de chamadas depende de interesse legítimo, você poderá se opor à realização da gravação.



Feedback do cliente

A DHL pode entrar em contato contigo para obter retorno a respeito de sua experiência conosco. A sua resposta nos ajudará a melhorar a qualidade de nossos produtos e serviços. Em alguns países, nós terceirizamos este processo para nossos parceiros de negócios. A depender de onde você esteja, o processamento dos dados será embasado ou em interesse legítimo ou em consentimento.



Desembarço aduaneiro

Nós trabalhamos para que a sua remessa chegue ao destino no menor tempo possível. Para isso, nos encarregamos do desembarço aduaneiro por você, seja agindo com pessoal próprio ou por meio de nossos despachantes autorizados e licenciados. Desta forma, é necessário que você nos forneça todos os documentos necessários ao desembarço aduaneiro. Dado que o processo de desembarço varia de país para país, diferentes requisitos legais são aplicáveis. Por exemplo, em alguns países, as autoridades alfandegárias podem exigir o número de seguro social, um documento de identificação válido em território nacional ou o passaporte para liberação da remessa. Com o objetivo

de cumprir os requisitos legais, bem como nossas obrigações contratuais, nós precisaremos processar seus dados. Nós buscaremos manter seus dados armazenados para uso em futuras remessas, porém, você tem o direito de se opor a esta prática.



Aplicativos de mensagens instantâneas

Com o objetivo de facilitar a comunicação com o cliente, nós oferecemos a possibilidade de contato por meio de canais de terceiros de sua escolha (ex.: Facebook ou Assistente Virtual DHL). Tais sistemas respondem de forma automática ou transferem a solicitação para um membro da equipe via chat. Estas soluções são convenientes e práticas para obter respostas sobre o status de uma remessa ou sobre nosso catálogo de produtos e serviços. A DHL tem interesse legítimo ao processar seus dados e facilitar a comunicação. Caso você não deseje ser atendido por meio de tais sistemas, por favor, entre em contato diretamente com nossa Central de Atendimento ao Cliente. Para mais informações sobre como estes provedores de sistemas processam dados, por favor, acesse seus respectivos canais de contato.



Cookies e tecnologias similares

A DHL faz uso de várias tecnologias para armazenar as preferências do usuário, bem como outras informações, para tornar a experiência de navegação o mais eficiente e conveniente possível. Quando você acessar nossas páginas, o Centro de Preferências de Privacidade irá te informar que o seu consentimento é necessário para o uso de certos tipos de cookies, como os de métricas de análise por exemplo.



Geolocalização

A DHL irá rastrear sua localização apenas por meios diretos. Nós proporcionamos uma experiência de usuário aprimorada por meio de integrações com sistemas de geolocalização (ex.: Google Maps, Microsoft Bing Maps, entre outros). Tal prática pode ser adotada para rastreamento da remessa, busca de endereços e/ou localização de endereços de lojas da DHL, no caso de você ter optado por redirecionar sua remessa. A depender do país, o processamento está embasado ou em interesse legítimo ou em consentimento.



Monitoramento por vídeo – CFTV

A DHL possui câmeras de segurança instaladas para controle de acesso às nossas instalações e em áreas específicas, como estacionamentos, bem como para supervisionar nossas atividades operacionais. O circuito fechado de televisão (CFTV) é utilizado para garantir a integridade e segurança de nossos visitantes, empregados e ativos. Portanto, nosso interesse em segurança e controle de acesso é legítimo e necessário na gestão de nossas instalações.



Fanpages e perfis em redes sociais

Nós disponibilizamos fanpages em redes sociais como Facebook, Instagram ou LinkedIn, por exemplo, para nos relacionarmos e comunicarmos contigo. Portanto, temos interesse legítimo para processar seus dados. Para mais detalhes, por favor, acesse nossas Declarações de Privacidade em nossas fanpages.



Lojas DHL

É possível que você envie ou receba remessas em nossas lojas físicas. Tais estabelecimentos podem ser de propriedade da DHL ou de um parceiro de negócio (ex.: uma banca de jornais). Se você optar por utilizar uma de nossas lojas físicas, a DHL processará apenas o mínimo e estritamente necessário de dados para cumprimento de nossas obrigações contratuais, podendo ser, por exemplo, a informação sobre a sua loja de preferência, destinatário de uma remessa que você enviar ou o local onde você deseja retirá-la.



Parceiros bancários/financeiros

A DHL oferece diversas formas de pagamento com o objetivo de facilitar a experiência transacional. Aceitamos as principais bandeiras de cartão de crédito e débito, bem como sistemas de pagamento online. Os seus dados financeiros serão processados em conformidade com os padrões do setor financeiro a fim de que possamos entregar o serviço por você contratado e/ou cumprirmos outras obrigações contratuais.



Como nós coletamos seus dados

Primeiramente, nós coletamos e usamos seus dados para realizar a coleta, transporte e entrega de suas remessas.

Nós podemos coletar dados de forma direta ou indireta. Quando você ceder informações diretamente, por exemplo, ao criar uma conta, entrar em contato, preencher um formulário em nosso site ou participar de uma pesquisa, nós receberemos tais informações diretamente. Quando nós recebemos seus dados por meio de terceiros (uma outra pessoa que nos contactou para te entregar uma remessa, por exemplo), nós estaremos recebendo seus dados de forma indireta. Neste caso, é responsabilidade de quem nos contratou garantir a exatidão dos dados e transferi-los a nós na forma da lei.



Esclarecimentos aos nossos parceiros de negócios

Nós processamos dados em seu nome como parceiro de negócio, com o objetivo de fazer a gestão de nossos contratos ou tomar serviços prestados por você.

Nós coletamos e processamos apenas os dados necessários e acordados em contrato e compartilharemos em conformidade com as leis aplicáveis e finalidades acordadas contratualmente.

Nós utilizamos os seus serviços para melhor servir nossos empregados e clientes, permitindo que a DHL estreite o relacionamento com o cliente, seja melhorando o processo de coleta e entrega, gerenciando dados da remessa, aumentando a segurança, auditando, facilitando o pagamento ou hospedando os dados de forma mais segura/eficiente.



Por quanto tempo armazenamos seus dados

Nós armazenaremos seus dados enquanto eles forem necessários à finalidade, seja executar nossos serviços ou manter conformidade com obrigações legais. O período de retenção pode variar de país para país em função da legislação local.

Com o objetivo de cumprir com a legislação, nós armazenaremos seus dados por um período de até 11 anos, podendo variar de país para país conforme a legislação local. Por exemplo, para armazenamento de documentos da remessa, nós estabelecemos um período considerado razoável para retenção em função da natureza, sensibilidade e necessidade dos dados.

Nós buscamos continuamente reduzir o período de retenção sempre que o propósito, a lei ou o contrato nos permitir. Por exemplo, em alguns países, os dados de pesquisas de satisfação de clientes são armazenados por no máximo três anos. Os dados que nós coletamos com base em seu consentimento serão armazenados até que você revogue tal consentimento.



Como nós protegemos seus dados

A DHL leva a segurança de dados muito a sério. Nós adotamos várias estratégias, controles, políticas e medidas para garantir que seus dados estejam seguros. Nós revisamos periodicamente nossas medidas de segurança. Usamos medidas de proteção como firewalls, sistemas de detecção de invasão e sistemas de monitoramento de rede. Quando necessário, protegemos seus dados por meio de técnicas de pseudoanonimização e criptografia quando do armazenamento ou transferência de dados. Garantimos que há controles de acesso rigorosos em nossas instalações e data centers, os quais são certificados.

Como parte de nossa estratégia de segurança digital, implantamos programas de auditoria para garantir que nossos sistemas e serviços estejam em conformidade com a política global de Segurança de Dados da DPDHL, e por consequência, com os padrões da ISO 27001.

Além disso, temos várias iniciativas em andamento para mitigar riscos, tais como (mas não limitadas a) treinamento periódico de empregados e simulação de incidentes por parte do nosso Centro de Defesa Cibernética.

O objetivo é assegurar a operação contínua dos sistemas de informação e impedir acessos não-autorizados.



Seus dados são compartilhados?

A DHL compartilhará ou transferirá seus dados apenas, e durante, a execução dos objetivos definidos nesta Declaração, quando permitido por lei e sempre adotando medidas de segurança cibernética.

Nós podemos transferir dados às seguintes entidades:

- Empresas do Grupo DPDHL: transferências de dados entre empresas do grupo podem ser necessárias para execução e aprimoramento de nossos produtos e serviços. Tais transferências podem ocorrer com o objetivo de gerir nosso relacionamento com clientes, com propósito de identificação pessoal e para proteger seus direitos de privacidade nos contratos de transporte.

- Parceiros de negócios: a transferência será limitada ao extremamente necessário (ex.: para realizar a coleta ou entrega de uma remessa em uma loja, em alguns locais para realização dos serviços ou para realização de desembarço aduaneiro).
- Autoridades governamentais: quando exigido por lei (ex.: para cumprir com exigências legais durante o processamento de uma remessa).

Nós só fazemos transferências internacionais de dados para outras empresas do Grupo DPDHL, parceiros ou autoridades governamentais quando permitido pelas leis de proteção de dados. Em tais casos, garantimos que as medidas de segurança da informação serão tomadas durante a transferência de seus dados (ex.: nossos procedimentos internos e cláusulas contratuais padronizadas).

A [Política de Privacidade da DPDHL](#) estabelece padrões que devem ser seguidos por nossas empresas no mundo todo durante a transferência de dados.



Nós respeitamos seus direitos

Onde existir, as leis de proteção de dados possibilitam você exercer diversos direitos, tais como:

Direito de acesso à informação

Você tem o direito de solicitar informações acerca dos dados que possuímos sobre você.

Isto inclui o direito de nos perguntar sobre quais categorias de dados adicionais nós estamos tratando, para qual finalidade, bem como o tipo de parceiro de negócio para o qual transferimos seus dados, entre outros direitos.

Nós responderemos solicitações de informação deste tipo em até um mês contado a partir do recebimento e o faremos somente se isto não prejudicar os direitos e liberdades de outras pessoas.

Direito à retificação

Você tem o direito de solicitar correção de quaisquer dados sobre você que estejam incorretos ou desatualizados.

Direito a se opor

Você tem direito de se opor à utilização de seus dados para determinadas finalidades, ainda que haja interesse legítimo, como no caso de marketing direto, por exemplo.

Direito de revogar seu consentimento

Você tem o direito de revogar seu consentimento a qualquer momento.

Direito à portabilidade

Você tem o direito de levar seus dados para outro controlador. Nós te entregaremos um arquivo exportado de nosso sistema contendo os dados que você nos tenha fornecido.

Direito à eliminação / direito de ser esquecido

Em algumas circunstâncias, você tem o direito de pedir que eliminemos seus dados. Em países onde o direito de ser esquecido é aplicável, e somente se necessário, ainda poderemos manter alguns dados a fim de garantir que você não será contatado novamente. Caso você venha a usar nossos serviços no futuro, você será tratado como um novo cliente.

Direito de restringir o processamento

Você tem o direito de impor restrições à forma que usamos seus dados.

Direitos relacionados a decisões automatizadas, incluindo caracterização de perfil

Você tem o direito de solicitar revisão de decisões que venhamos tomar com base em processos automatizados. Hoje, a DHL não aplica decisões automatizadas em processos que possam ter consequências legais para você. Caso venhamos a fazê-lo no futuro, faremos somente se de acordo com a legislação aplicável.

Você pode encaminhar sua solicitação, bem como quaisquer outras dúvidas sobre esta Declaração de Privacidade ao Encarregado de Proteção de Dados do país em que você reside. Entretanto, a DHL não poderá tratar sua solicitação sem o mínimo de dados que permitam realizar a sua identificação. Por favor, atente-se ao fato que as leis de proteções de dados também estabelecem condições para exercício dos direitos mencionados acima.



Solicitações e reclamações

Nós trataremos suas solicitações com todo o cuidado que elas merecem. Caso você não se sinta satisfeito, por favor, [contate-nos](#).

Caso, ainda assim, você entenda que não estamos cumprindo nossas obrigações, você poderá buscar apoio da Autoridade de Proteção de Dados do país em que você reside.



Glossário

Parceiros de negócios	Quaisquer terceiros que prestam serviços à DHL
Provedores de Canais de Comunicação	Terceiros que disponibilizam canais de comunicação para uso da DHL e seus clientes, empregados e fornecedores.
Controlador	O controlador que determina a(s) finalidade(s) e os meios pelos quais os dados pessoais serão processados
Dados	Todo e qualquer dado relacionado a uma pessoa que permita identificá-la diretamente ou indiretamente
DHL Express	DHL, nós, nosso
Encarregado	O Encarregado de Proteção de Dados garante que as regras de proteção de dados serão respeitadas na empresa onde ele atua
Processador	O processador de dados é a pessoa/entidade que processa dados em nome do controlador
Destinatário	Pessoa para a qual a remessa é entregue. Ex.: consignatário, vizinhos
Remetente	Pessoa que inicia o processo de envio da remessa de um local a outro por meio da DHL