AVISO DE PRIVACIDAD

DHL Express cuida su privacidad.

Nuestra misión es "*La Excelencia, simplemente entregada*", protegiendo su privacidad. Este aviso de privacidad describe los datos que nosotros y las compañías del grupo Deutsche Post DHL recolectamos en los diferentes puntos de interacción con usted, por qué y cómo los usamos, por cuánto tiempo los conservamos, dónde y cómo los recolectamos, a quién se transfieren y cuáles son sus derechos al respecto.

Alcance de este aviso de privacidad

Este aviso de privacidad es aplicable a todos los usuarios de nuestros servicios, sitios web, aplicaciones, y otros servicios en cualquier parte del mundo, a menos que estén cubiertos por otro aviso de privacidad específico.

Es decir, este aviso de privacidad es aplicable a las siguientes categorías de individuos:

- Remitentes: empresas remitentes, incluyendo sus empleados, o personas físicas que hacen envíos.
- Destinatarios: cualquier individuo que recibe un envío.
- Personas que se interesan en nosotros y nuestros servicios o pagan por ellos.
- Socios comerciales, incluyendo sus empleados.
- Candidatos a un empleo: individuos que aplican a alguna vacante con nosotros.

En adelante, todos los individuos en las categorías mencionadas se referirán como "usted" o "su/sus".

Nuestras prácticas de protección de datos están sujetas a las leyes aplicables de los lugares en donde operamos. Esto significa que empleamos las prácticas descritas en esta política de privacidad en un país en específico, solamente si está permitido por las leyes de protección de datos aplicables local o regionalmente.

Cambios en este aviso de privacidad

Nos reservamos el derecho de hacer cambios a este aviso de privacidad de vez en cuando, de acuerdo a los cambios en nuestros servicios, el procesamiento de sus datos personales, o a las leyes aplicables. Por lo tanto, le recomendamos visitar esta página frecuentemente.

Quien es responsable

La entidad legal que actúa como responsable del tratamiento y que determina cómo y por qué sus datos personales son procesados es:

Para DHL Express España
DHL Express Spain S.L.U.
Av. Central, Centro De Carga Aérea
Madrid-Barajas, S/N
Edificio Servicios Generales, 28042
Madrid, España

Para DHL Express Global
DHL International GmbH
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Alemania

Contáctenos

Tipos de datos que procesamos

Solo tratamos la información que es requerida para una finalidad específica. En algunos países, determinada información adicional puede ser procesada para cumplir con determinados requerimientos de acuerdo a la reglamentación local.

Información de contacto

Información para contactarle, por ejemplo, cuando recogemos o entregamos un envío.

Tal como: su nombre, número de teléfono, dirección postal, dirección de correo electrónico.

Información sobre candidatos a empleos

Información usada en los sistemas de Recursos Humanos para manejar información de los candidatos.

Tal como: su solicitud de empleo, habilidades, permiso de trabajo.

Autenticación de usuarios y autorización

Información para identificarle y verificar su identidad como un usuario de nuestros sistemas y para verificar sus permisos de acceso a información específica, como por ejemplo, la aplicación ODD que muestra sus envíos pendientes.

Tal como: su clave de usuario y contraseña.

Información de perfil

Información sobre su perfil de usuario, por ejemplo, para gestionar sus preferencias de entrega.

Tal como: preferencias de entrega, historial de pedidos y compras.

Datos del contrato

Información escrita y acordada en los contratos entre las partes involucradas.

Tal como: actividad en su contrato, datos de las partes involucradas.

Datos sobre el envío

Información que permite la recogida y entrega de su envío, así como el estado del mismo.

Tal como: su dirección, documentación relacionada con el envío, prueba de entrega.

Información financiera

Información usada para la facturación y los procesos financieros y de pago. Por ejemplo, el número de cuenta bancaria que es usada para realizar un pago.

Tal como: datos de su cuenta bancaria o detalles de pagos electrónicos.

Datos de identificación

Información usada para identificarle, por ejemplo, su pasaporte puede ser usado para verificar su identidad.

Tal como: su número de identificación personal, número de seguridad social, copia de su pasaporte.

Características

Información que es típica o está claramente relacionada a usted, y que hace posible distinguirlo de otras personas.

Tal como: su firma como prueba de entrega.

Datos de telecomunicación y encuestas

Información comunicada por usted a uno de nuestros empleados, o proporcionada al rellenar una encuesta en línea, por ejemplo, cuando llama a nuestro servicio de atención al cliente.

Tal como: su evaluación del servicio o grabaciones de llamadas telefónicas en los países donde es aplicable.

Por qué recabamos su información

En DHL Express solo procesamos su información para finalidades específicas y cuando tenemos la base legal para hacerlo. Esto puede referirse a:

- La ejecución de un contrato o cuando se inicia el proceso para crear un contrato con nosotros.
- El cumplimiento de una obligación legal.
- Los intereses legítimos perseguidos y para salvaguardar sus derechos y los nuestros, por ejemplo, para aumentar su satisfacción como cliente, prestar y mejorar nuestros servicios para usted, facilitar su comunicación e interacción con nosotros, proporcionarle un servicio más eficiente, simplificado y rentable, gestionar mejor nuestra relación con usted y las oportunidades que se presentan con ella, optimizar nuestras rutas, proteger mejor sus datos y asegurarse de que no entren en nuestra red artículos prohibidos e inaceptables. Nos aseguraremos de que estos intereses legítimos estén equilibrados. Cuando proceda, usted tiene derecho a oponerse.
- Consentimiento, el cual puede ser retirado por usted en cualquier momento.

A continuación, adjuntamos las finalidades por las cuales procesamos sus datos.

Para nuestros clientes	
Para ofrecerle productos y servicios, incluyendo	
Finalidad	**Base legal**
Para recoger y entregar su envío	Ejecución de un contrato

Para gestionar su envío en nuestra red global	Ejecución de un contrato
Para cumplir con las regulaciones de importación y exportación	Ejecución de un contrato Obligación legal
Para identificarle	Ejecución de un contrato Obligación legal Interés legitimo Consentimiento
Para apoyarle en el uso de nuestras herramientas	Ejecución de un contrato
Para permitir a nuestros socios comerciales servirle	Ejecución de un contrato Interés legitimo Consentimiento
Para procesar su información financiera	Ejecución de un contrato
Para gestionar nuestra relación con usted, incluyendo	
Para mejorar su experiencia con DHL y nuestros productos y servicios. Por ejemplo, eventos, encuestas, sorteos.	Ejecución de un contrato Interés legitimo Consentimiento
Para mantenerle al día sobre productos y servicios que pueden ser de su interés	Interés legitimo Consentimiento
Para ampliar nuestros productos y servicios	Ejecución de un contrato Interés legitimo Consentimiento
Para facilitar su visita a nuestro sitio web	Consentimiento
Para incorporarle como cliente nuevo	Ejecución de un contrato Interés legitimo
Para comunicarnos con usted	Ejecución de un contrato Interés legitimo

Para usted como socio comercial	
Para proporcionarnos sus servicios, incluyendo:	
Para gestionar nuestra relación comercial con usted	Ejecución de un contrato Interés legitimo
Para que usted pueda proporcionarnos sus servicios	Ejecución de un contrato Interés legitimo

Para usted como candidato	
Para darle la bienvenida al unirse a nosotros, incluyendo	
Para registrarle como candidato. Por ejemplo, ferias de empleo	Ejecución de un contrato Interés legitimo
Para validar la idoneidad de su candidatura	Ejecución de un contrato Interés legitimo

Para incorporarle	Ejecución de un contrato
Para guardar su candidatura para futuros procesos de selección	Consentimiento

Para todos	
Para proteger y asegurar su información, incluyendo:	
Para garantizar la seguridad de nuestras redes y sistemas de información	Obligación legal Interés legitimo
Para protegerle	Obligación legal Interés legitimo

Visita a nuestro sitio web

Cuando usted visita nuestros sitios web, capturamos los datos necesarios para que el sitio web sea accesible para usted (por ejemplo, la dirección IP, la fecha y la duración de su visita). El almacenamiento posterior en archivos de registro se realiza para garantizar la funcionalidad de nuestros sitios web y la seguridad de nuestros sistemas. Por lo tanto, tenemos un interés legítimo en el tratamiento de sus datos. Eliminamos sus datos en cuanto ya no son necesarios para cumplir el objetivo para el que fueron recabados.

Control de los envíos

Los envíos se examinan para verificar su contenido, para revisar que coincidan con la descripción detallada, para comprobar su valor y para ver que cumplan con la legislación aplicable y nuestras Condiciones de Transporte. Revisamos todos los envíos por motivos de seguridad para evitar que entren en nuestra red artículos prohibidos e inaceptables o para detectar delitos o usos indebidos. Tenemos un interés legítimo para este tratamiento, ya que garantiza el buen funcionamiento y la mejora continua de nuestros productos en su beneficio

Excepciones en los envíos

En DHL nos esforzamos por entregar su envío con el máximo cuidado y sin retrasos indebidos. Si no podemos entregar su envío, éste será devuelto al remitente. Por ejemplo, cuando no se puede encontrar una dirección, se gestionará en el Centro de Envíos Encontrados de DHL. Podemos abrir su envío para identificar una dirección de devolución o entrega. Por lo tanto, tenemos un interés legítimo para procesar sus datos.

Control de Partes Denegadas

Las Partes Denegadas son personas o entidades que han sido incluidas en una lista de personas denegadas por las autoridades reguladoras, que han sido bloqueadas en las transacciones de importación o exportación, o que han sido sancionadas por una autoridad reguladora por actos ilegales como la participación en el terrorismo, el tráfico de narcóticos, el blanqueo de dinero o la proliferación de armas. Los envíos hacia o desde Partes Denegadas suelen estar prohibidos.

Todos los envíos de la red de DHL Express son examinados para detectar Partes Denegadas. Los envíos con destino o procedencia de posibles Partes Denegadas pueden ser retenidos

para un control adicional que verifique que el envío no está prohibido. Para facilitar la rápida liberación del envío podemos solicitar una copia de su documento de identificación. Basándonos en el interés legítimo de DHL Express y en el suyo, procesaremos sus datos y podremos conservar los datos estrictamente necesarios durante un periodo limitado. Esto evita que sus futuros envíos se retrasen debido al proceso de control. No obstante, usted tiene derecho a oponerse, verbalmente o por escrito.

Si tiene alguna pregunta sobre la normativa, las sanciones comerciales y las partes denegadas, visite los sitios web de las autoridades competentes, por ejemplo, las Naciones Unidas, la Unión Europea y el Gobierno de los Estados Unidos.

Llamadas telefónicas y grabaciones de voz

En ciertos casos, DHL le llamará para clarificar temas contractuales, para solicitar sus comentarios o con fines publicitarios. La base jurídica puede ser la ejecución de un contrato, el interés legítimo o su consentimiento. Por ejemplo, en algunos países las llamadas con fines publicitarios son realizadas solo bajo su previo consentimiento.

Si usted nos llama o nosotros le llamamos, la llamada puede ser grabada para fines relacionados con el envío, para fines formativos o control de calidad. Procesaremos la grabación de la llamada de acuerdo a la ley de protección de datos y de telecomunicaciones aplicable. Cuando la grabación de la llamada está sujeta a su consentimiento, la grabación comenzará solo cuando usted haya confirmado el mismo. Puede retirar dicho consentimiento en cualquier momento, y a partir de ese momento la conversación dejará de ser grabada. En los países donde la grabación de llamadas está basada en interés legítimo, puede oponerse a la grabación.

Comentarios del cliente

DHL puede interactuar con usted para captar su opinión y experiencia con nosotros. Su respuesta nos ayudará a generar mejoras en la entrega de nuestros productos y servicios. En algunos países subcontratamos este proceso a un socio comercial. Dependiendo de su país, el tratamiento se basará en el interés legítimo o en su consentimiento.

Despacho de aduanas

Queremos asegurarnos de que su envío llegue lo antes posible facilitándole el proceso de despacho de aduanas. Para ello, es necesario que nos proporcione todos los documentos necesarios para el despacho de aduanas. Como las aduanas varían según el país, pueden aplicarse diferentes requisitos legales. Por ejemplo, en algunos países, las autoridades aduaneras exigen el número de la seguridad social, el documento nacional de identidad o una copia del pasaporte para despachar el envío. El tratamiento de sus datos es necesario para cumplir con la normativa aduanera y con nuestras obligaciones contractuales. En los casos en que conservamos sus datos para futuros envíos, tiene derecho a oponerse.

Comunicación digital

Para facilitar la comunicación entre nosotros, le ofrecemos contactar con nosotros a través de los canales de comunicación de terceros que usted elija (por ejemplo, Facebook y Asistente virtual de DHL. Los sistemas responden con respuestas basadas en palabras clave o pasan su solicitud a un miembro del personal en un chat en vivo. Esta es una forma rápida y sencilla de obtener respuestas sobre el estado de su envío o sobre nuestros productos y servicios. DHL tiene un interés legítimo en procesar sus datos para facilitar nuestra comunicación. Si no desea hacer uso de dicho canal, le invitamos a ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. Para más información sobre las prácticas de protección de datos de los proveedores de canales de comunicación, visite sus sitios web.

Cookies y tecnologías semejantes

DHL hace uso de diversas tecnologías para almacenar sus preferencias de usuario u otra información para que nuestros servicios sean lo más cómodos y eficientes posible. Cuando acceda a nuestra página web, un Centro de Preferencia de Privacidad le informará de que se requiere su consentimiento para el uso de ciertas cookies, como las cookies analíticas o tecnologías similares.

Geolocalización

DHL sólo recogerá su ubicación directamente de usted. Le ofrecemos una experiencia de usuario mejorada en nuestros sistemas mediante la integración de sistemas cartográficos (por ejemplo, Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Esto puede formar parte del seguimiento del envío, de la búsqueda de la ubicación y de la entrega en los puntos de servicio de DHL en caso de que haya elegido redirigir su envío. Dependiendo del país, este tratamiento puede basarse en el interés legítimo o en su consentimiento.

Cámaras de vigilancia 'CCTV'

DHL ha instalado cámaras de video vigilancia para controlar el acceso a nuestros edificios y áreas específicas como los aparcamientos, así como para realizar la supervisión de nuestras operaciones comerciales. La video vigilancia se utiliza para garantizar la seguridad de nuestros visitantes, del personal y de los bienes, así como la supervisión de los procesos operativos en sus instalaciones. Por lo tanto, tenemos un interés legítimo para fines de seguridad y control de acceso, que es necesario para la gestión de los edificios de DHL.

Páginas de fans en las redes sociales

Le proporcionamos nuestras páginas de fans en las redes sociales, como Facebook, Instagram o LinkedIn, para gestionar mejor nuestra relación con usted y comunicarnos con usted. Por lo tanto, tenemos un interés legítimo en el tratamiento de sus datos. Para obtener más información, visite nuestros avisos de privacidad en nuestras páginas de fans en las redes sociales.

Puntos de Servicio de DHL

Es posible enviar y recibir paquetes a través de Puntos de Servicio. Estos Puntos de Servicio pueden ser propiedad de DHL o de un tercer socio comercial (por ejemplo, su tienda de periódicos local). Si usted elige operar a través de un Punto de Servicio, DHL sólo procesará los datos mínimos y estrictamente necesarios para cumplir con nuestras obligaciones contractuales hacia usted. Esto podría ser la entrega de su paquete a su Punto de Servicio preferido o el envío de sus paquetes a su destinatario.

Socios de pago

DHL le ofrece varias opciones de pago para facilitar su experiencia de pago. Aceptamos las principales tarjetas de débito y crédito, así como sistemas de pago online. Sus datos de pago serán procesados de acuerdo con las normas de procesamiento de la industria de pagos para proporcionar el servicio que usted solicita y para cumplir con nuestras obligaciones contractuales.

Como recabamos sus datos

Recabamos y utilizamos sus datos principalmente para recoger, transportar y entregar su envío.

Podemos recabar sus datos directa o indirectamente. Cuando usted comparte activamente información con nosotros, por ejemplo, creando una cuenta, poniéndose en contacto con nosotros o rellenando un formulario en nuestro sitio web o una encuesta, recibimos sus datos directamente de usted. Cuando recibimos sus datos de un tercero externo (por ejemplo, un remitente), recibimos sus datos indirectamente. En este caso, es responsabilidad del proveedor de los datos garantizar la exactitud de los mismos y transferirlos a nosotros de acuerdo con la legislación aplicable.

Información para nuestros socios comerciales

Procesamos datos para usted como nuestro socio comercial, con el fin de gestionar nuestros contratos con usted o recibir servicios de usted.

Sólo recogemos y procesamos los datos necesarios para nuestros fines contractuales acordados y sólo compartiremos los datos de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables y limitados a los fines acordados.

Utilizamos sus servicios para servir mejor a nuestros empleados y a nuestros clientes. Esto permite a DHL garantizar una proximidad a nuestros clientes para su recogida y entrega, servicios de gestión de datos de envío, socios para la seguridad, auditorías, proveedores de pago y alojamiento de Tecnologías de Información.

Cuanto tiempo conservamos sus datos

Conservaremos sus datos durante el tiempo necesario para cumplir nuestros objetivos, ejecutar nuestros contratos y cumplir con cualquier obligación legal. El período de conservación puede diferir según el país en función de la legislación nacional aplicable.

Para cumplir con las obligaciones legales aplicables, conservaremos algunos de sus datos durante un período de hasta 11 años, con variaciones por país según lo determine la legislación local aplicable. Por ejemplo, la conservación de los documentos de envío necesarios para la tramitación de los envíos. Determinamos un período de conservación adecuado y razonable teniendo en cuenta la naturaleza, la sensibilidad y la necesidad de sus datos.

Nos esforzamos continuamente por minimizar el periodo de conservación de los datos cuando la finalidad, la ley o los contratos nos lo permiten. Por ejemplo, en algunos países los datos para la satisfacción del cliente se conservan durante un máximo de 3 años. Los datos que recopilamos sobre la base de su consentimiento serán procesados hasta que usted retire su consentimiento.

Como protegemos sus datos

DHL se toma muy en serio la seguridad de sus datos. Hemos implementado varias estrategias, controles, políticas y medidas para mantener sus datos seguros. Mantenemos nuestras medidas de seguridad bajo estrecha revisión. Utilizamos salvaguardias como *firewalls*, sistemas de intrusión en la red y supervisión de aplicaciones. Cuando procede, protegemos sus datos utilizando técnicas para seudonimizar y encriptar al almacenar y transferir sus datos. Nos aseguramos de que haya estrictos controles de acceso físico en nuestros edificios y centros de datos certificados.

Como parte de nuestra estrategia de seguridad, hemos establecido programas de auditoría para asegurarnos de que nuestros sistemas y servicios cumplen la política de seguridad de la información de DPDHL y, por extensión, la norma ISO 27001.

Además, tomamos una serie de medidas continuas para reducir el riesgo, como (pero no sólo) formación de nuestros empleados con regularidad y la organización de ejercicios de simulación de incidentes por parte de nuestro Centro de Ciberdefensa.
El objetivo es tener un funcionamiento continuo del sistema informático y evitar el acceso no autorizado.

Transferencia de sus datos

DHL solo compartirá o transferirá sus datos en el curso de la ejecución de las finalidades señaladas en este aviso de privacidad, cuando esté permitido por las leyes aplicables, y con las medidas de seguridad apropiadas.

Transferiremos sus datos a las siguientes categorías de destinatarios:

- Compañías dentro del grupo DP DHL: las transferencias son requeridas dentro del grupo DP DHL para proporcionar y mejorar nuestros productos y servicios. Las transferencias también pueden darse para gestionar nuestras relaciones con usted, para identificarle, y para cumplir con sus derechos de privacidad.
- Socios comerciales: las transferencias están limitadas a lo estrictamente requerido (por ejemplo, para recoger o entregar su envío en un punto de servicio, en algunas áreas

para ejecutar la recogida o entrega de su envío, o para ejecutar el proceso de despacho de aduanas).

- Autoridades públicas: si la transferencia es necesaria de acuerdo a la ley aplicable (por ejemplo para cumplir con una obligación legal durante el proceso de entrega de su envío).

Sus datos son solo transferidos fuera del Área Económica Europea a otras compañías del grupo DP DHL, socios comerciales externos, o autoridades públicas cuando esté permitido por las leyes de protección de datos aplicables. En estos casos, nos aseguraremos de que existan las salvaguardias adecuadas para garantizar la transferencia de sus datos (por ejemplo, nuestras normas corporativas vinculantes o cláusulas contractuales tipo).

La Política de Privacidad de Datos de DP DHL regula los estándares del Grupo para el procesamiento de sus datos.

Respetamos sus derechos

Donde es aplicable, la ley de protección de datos le otorga múltiples derechos que podrá ejercer:

Derecho a acceso a la información
Tiene el derecho a estar informado sobre la información que mantenemos sobre usted.

Esto incluye el derecho a solicitar información adicional sobre las categorías de sus datos que estamos manejando, con qué finalidad, las categorías de socios comerciales con quien la información puede compartirse y sus otros derechos sobre el uso de sus datos.

Le proporcionaremos esta información en el plazo de un mes desde la recepción de su solicitud, siempre y cuando no afecte a los derechos y libertades de otra persona al hacerlo.

Derecho a la rectificación
Tiene el derecho a solicitar la corrección de cualquier dato erróneo sobre usted.

Derecho a objetar
Tiene derecho a cuestionar ciertos tipos de procesamiento cuando están basados en el interés legítimo, tal como el marketing directo.

Derecho a retirar su consentimiento
Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento.

Derecho a la portabilidad de los datos
Tiene derecho a que sus datos se transmitan a otro responsable del tratamiento. Le facilitaremos los datos que nos ha facilitado en un formato estructurado.

Derecho a la supresión / derecho al olvido

Tiene el derecho, en ciertas circunstancias, a solicitar la eliminación de sus datos. Cuando su derecho a la supresión es legítimo (y solo cuando sea necesario) un mínimo de información suya puede ser conservada para asegurar que no se le contacte nuevamente. Si usa nuevamente nuestros servicios, será tratado como un cliente completamente nuevo.

Derecho a la limitación del tratamiento

Tiene el derecho a solicitar la limitación de la manera en que sus datos son tratados.

Derecho relacionado a la toma de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles

Tiene derecho a solicitar una revisión de cualquier procesamiento automatizado. En este momento, DHL no aplica ningún proceso de toma de decisiones automatizado que tenga consecuencias legales para usted. En caso que esto sea realizado en el futuro, lo haremos de acuerdo a la ley aplicable.

Puede dirigir su solicitud basada en los derechos mencionados o cualquier otra pregunta sobre este aviso de privacidad al responsable de protección de datos del país donde usted reside. DHL no podrá gestionar su solicitud si no contamos con suficientes pruebas sobre su identidad. Por favor tome nota que la ley de protección de datos aplicable puede imponer ciertas condiciones en el ejercicio de los derechos mencionados.

Solicitudes y quejas

Gestionaremos todas sus solicitudes de información con el cuidado necesario. Si fallamos en proporcionarle una respuesta satisfactoria, por favor contáctenos.

Si no atendemos sus preocupaciones, puede enviar una queja ante la autoridad de control local.

Glosario de términos

Socios comerciales	Terceros que nos proporcionan servicios a nosotros.
Proveedores de canales de comunicación	Terceros que nos permiten el uso de sus canales de comunicación.
Responsable del tratamiento	El responsable del tratamiento determina la finalidad y los medios para procesar los datos personales
Datos personales	Todos los datos personales relacionados con una persona que le identifique o pueda identificarle, directa o indirectamente
DHL Express	DHL, nosotros, nuestro
Delegado de protección de datos	El delegado de protección de datos se asegura que las reglas de protección de datos sean respetadas dentro de la compañía
Encargado del tratamiento	El encargado del tratamiento solo procesa la información personal en nombre del responsable del tratamiento
Receptores del envío	Aquel a quien el envío es entregado. Por ejemplo, el destinatario, vecinos.
Remitentes	Aquel quien inicia un envío de un lugar a otro por medio de nosotros.