ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ТУРАЛЫ МӘЛІМДЕМЕ

Біздің миссиямыз - Сіздің жеке құпиялылығыңызды құрметтей отырып, *Керемет, оңай жеткізу*. Осы Құпиялылық туралы мәлімдеме біз және біздің DHL Group құрамындағы компаниялардың Сізбен өзара әрекеттесу кезінде қандай деректерді жинайтынымызды, оларды не үшін және қалай қолданатынымызды, қанша уақыт сақтайтынымызды, қайда және қалай жинайтынымызды, кімге беретінімізді және Сізде қандай құқықтар бар екенін түсіндіреді.

Осы Құпиялылық туралы мәлімдеменің қолданылу аясы

Осы Құпиялылық туралы мәлімдеме, егер пайдаланушыларға қатысты жеке Құпиялылық туралы мәлімдеме қолданылмаса, біздің қызметтеріміздің, веб-сайттарымыздың, қосымшаларымыздың, функцияларымыздың немесе әлемнің кез келген жерінде басқа қызметтеріміздің барлық пайдаланушыларына қатысты қолданылады.

Осы Құпиялылық туралы мәлімдеме мынадай тұлғалардың санаттарына таратылады:

- Жүк жөнелтушілер: жүк жөнелтушілер, соның ішінде олардың қызметкерлері немесе жүк жіберетін тұлғалар.
- Жүк қабылдаушылар: жүкті қабылдайтын кез келген тұлға (мысалы, көрші)
- Логистикалық процеске қатысатын барлық тараптар (мысалы, сатып алушы, сатушы)
- Бізге және біздің қызметтерімізге қызығушылық танытатын немесе оларға ақы төлейтін тұлғалар.
- Іскерлік серіктестер: іскерлік серіктестер, соның ішінде олардың қызметкерлері
- Жұмысқа үміткерлер: біздің компанияға жұмысқа қабылдау туралы өтініш берген тұлғалар
- Келушілер

Жоғарыда аталған барлық субъектілер «Сіз» немесе «Сіздің» деп аталады. Біздің деректерді қорғау әдістеріміз біз жұмыс істейтін елдердің қолданыстағы заңнамасымен реттеледі.

Осы Құпиялылық туралы мәлімдеменің өзгерістері

Біз қызметтеріміздің, Сіздің деректеріңізді өңдеудің немесе қолданыстағы заңнаманың өзгерістеріне сәйкес, осы Құпиялылық туралы мәлімдемеге кез келген уақытта өзгерістер енгізу құқығын өзімізге қалдырамыз. Сондықтан Құпиялылық туралы мәлімдемені мезгіл-мезгіл қарап тұруға кеңес береміз.

Жауапкершілікті тұлға

Сіздің деректеріңізді бақылаушы ретінде әрекет ететін, деректеріңіздің қалай және не үшін өңделетінін айқындайтын заңды тұлға:

DHL Express Қазақстан үшін

DHL International Kazakhstan ЖШС
Достық даңғылы, 43
050000, Алматы
Қазақстан
Бізге хабарласыңыз

Бүкіл әлем бойынша DHL Express үшін

DHL International GmbH
Шарль де Голль көшесі, 20
53113 Бонн
Германия
Бізге хабарласыңыз

Біз өңдейтін деректер түрлері

Біз Сіздің деректеріңізді тек мәлімделген мақсаттар үшін өңдейміз. Кейбір елдерде қосымша деректер жергілікті қолданыстағы заңнамаға сәйкес өңделеді.

Сипаттамалар

Сізге тән немесе сізді басқалардан ерекшелендіруге мүмкіндік беретін ақпарат.

Мысалы: жеткізуді растау ретінде қойылған Сіздің қолтаңбаңыз

Байланыс деректері

Сізбен байланысуға арналған ақпарат, мысалы, біз жіберілімді алып кеткен немесе жеткізген кезде.

Мысалы: Сіздің толық атыңыз, телефон нөміріңіз (нөмірлеріңіз), мекенжайыңыз (мекенжайларыңыз), электрондық поштаңыз.

Келісімшарт бойынша деректер

Келісімшарттарда баяндалған және келісілген ақпарат.

Мысалы: келісімшарт бойынша қызметі, тараптардың атаулары

Жұмысқа үміткердің деректері

Кадрлар жүйелерінде үміткерлер туралы мәліметтерді қолдануға арналған ақпарат.

Мысалы: Сіздің өтінішіңіз, құзыреттеріңіз, жұмыс визаңыз

Қаржылық деректер

Шот-фактура, қаржылық және төлем процестері үшін пайдаланылатын ақпарат.

Мысалы: Сіздің банктік шотыңыз, төлем деректемелері

Сәйкестендіргіш деректер

Сіздің жеке басыңызды тексеру үшін пайдаланылатын ақпарат.

Мысалы: Сіздің мемлекеттік жеке куәлігіңіз, салық сәйкестендіргіші, әлеуметтік сақтандыру нөмірі, паспорт суреті және басқа сәйкестендіргіштер.

Бейне деректер

Қауіпсіздік мақсатында бейнебақылау камераларына немесе басқа бақылау құрылғыларына жазылған ақпарат, сондай-ақ іс-шара кезінде түсірілген фотосуреттер.

Мысалы: Сіздің бейнеңіз, фотосуретіңіз

Профиль деректері

DHL профиліңіз туралы ақпарат.

Мысалы: Сіздің жеткізу бойынша қалауыңыз, тапсырыстар/сатып алу тарихы.

Жөнелтім деректері

Жөнелтімді қабылдау және жеткізу үшін қажетті ақпарат, мысалы, жөнелтімнің статусы.

Мысалы: мекенжайыңыз, жүк құжаттары, жеткізуді растау, жүкқұжат нөмірі.

Сауалнамаларда немесе телекоммуникация арқылы жиналған деректер

Сіз бізге, мысалы, қолдау көрсету орталығына қоңырау шалған немесе сауалнаманы онлайн толтырған кезде ұсынатын ақпарат.

Мысалы: Сіздің пікіріңіз, әңгіменің жазбасы, егер қолданылса.

Пайдаланушыларды аутентификациялау және авторизациялау

Біздің жүйелерде Сізді пайдаланушы ретінде анықтау және тексеру, сондай-ақ белгілі бір мәліметтерге, мысалы, жеткізу мекенжайын өзгерту үшін қолжетімділікті растау үшін қажет ақпарат.

Мысалы: жүйеге кіруге арналған Сіздің сәйкестендіргішіңіз, құпиясөзіңіз, IP мекенжайыңыз.

Біз Сіздің деректеріңізді не үшін жинаймыз

DHL Express компаниясы Сіздің деректеріңізді тек белгілі бір мақсаттар үшін және қолданыстағы заңнамаға сәйкес заңды негіз болған жағдайға ғана өңдейді. Бұл:

- Келісімшартты орындау немесе бізбен келісімшарт жасау үшін шаралар жасаған кезде.
- Заңды міндеттемелерді орындау.
- Сіздің және біздің құқықтарымызды қорғауға бағытталған заңды мүдделер, мысалы: клиент ретінде қанағаттануыңызды арттыру, біздің қызметтерді ұсыну және жақсарту, бізбен қарым-қатынасты жеңілдету, сізге тиімдірек, жеңілдетілген және үнемді қызметтерді ұсыну, біздің қарым-қатынастарымыз бен мүмкіндіктерімізді жақсырақ басқарулардың талаптарға сәйкестігін арттыру және қауіпсіздікті қамтамасыз ету, жүктерді тасымалдау маршруттарын оңтайландыру, деректеріңізді сенімді қорғау және тыйым салынған және рұқсат етілмеген заттардың біздің желіге түспейтініне кепілдік беру.
- Кез келген уақытта кері қайтарып алуға болатын келісіміңіз болуы мүмкін.

Төменде біз Сіздің деректеріңізді өңдейтін мақсаттар және егер Сіздің юрисдикцияңызда қолданылатын болса, өңдеудің заңды негіздері келтірілген:

Сізге клиент ретінде	
Біздің өнімдер мен қызметтерді ұсыну үшін, оның ішінде	
Мақсаты	**Өңдеу үшін заңды негіздеме**
Келісімшартын жасасқанға дейін Сіздің деректеріңізді өңдеу үшін мысалы, ұсыныс	Келісімшартты орындау Келісім
Біздің өнімдер мен қызметтерді ұсыну, мысалы, жөнелтімді сақтандыру үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім

Жөнелтімді алып кету және жеткізу үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде
Сіздің жөнелтілімді біздің ауқымды желіде басқару үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде
Барлық импорт пен экспорт ережелерін сақтау үшін	Келісімшартты орындау Заңды міндеттеме
Сізді сәйкестендіру үшін	Келісімшартты орындау Заңды міндеттеме Заңды мүдде Келісім
Біздің АТ жүйелері мен қызметтерін пайдалануды қолдау және жеңілдету үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде
Біздің іскерлік серіктестер сізге қызмет көрсете алуы үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Сізден алынған қаржылық деректерді өңдеу, соның ішінде шотты ұсыну процесін жеңілдету үшін	Келісімшартты орындау
Қолданыстағы құқықтық талаптарды және біздің саясатымызды сақтау үшін	Заңды міндеттеме Заңды мүдде
Сізбен қарым-қатынасымызды басқару үшін, соның ішінде	
Тұтынушылар қолдау қызметпен қамтамасыз ету үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
DHL шотыңызды құру және оны басқару үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Сізді қызықтыруы мүмкін өнімдеріміз бен қызметтеріміз туралы хабардар етіп отыру үшін	Заңды мүдде Келісім
Сіздің DHL-мен жұмыс жасаудан алған әсерді және біздің өнімдер мен қызметтерді жақсарту үшін мысалы, іс-шаралар, ұтыс ойындары, сауалнамалар	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Біздің ішкі процестерімізді оңтайландыру үшін	Заңды мүдде Келісім
Біздің өнімдер мен қызметтерді кеңейту үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Біздің сайттар мен қолданбаларға кіруді жеңілдету үшін	Заңды мүдде Келісім
Сізді жаңа клиент ретінде қосу үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Сізбен байланысу үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім

Сізге іскерлік серіктес ретінде	
Бізге қызметтер көрсету үшін, соның ішінде	
Біздің өзара әрекеттесуімізді басқару үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде
Бізге қызметтер көрсету үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде

Сізге үміткер ретінде	
Бізге қосылғаныңызды құттықтау үшін, соның ішінде	
Сізді үміткер ретінде тіркеу үшін мысалы, жұмыс жәрмеңкесіне	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Жұмысқа жарамдылықты және жұмысқа орналасу талаптарына сәйкестігін тексеру	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Сізді штатқа қабылдау үшін	Келісімшартты орындау Заңды мүдде Келісім
Сізді біздің кадрлық резервте сақтау үшін	Келісім

Барлықтарына	
Деректеріңізді қорғау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін, соның ішінде	
Біздің мекенжайлардың, объектілердің, желілер мен ақпараттық жүйелердің қауіпсіздігі мен сақталуын қамтамасыз ету	Келісімшартты орындау Заңды міндеттеме Заңды мүдде
Сіздің қауіпсіздігіңіз үшін	Заңды міндеттеме Заңды мүдде
Деректер субъектісінің құқықтарын жүзеге асыру	Заңды міндеттеме Заңды мүдде

Сіздің деректеріңіз төменде көрсетілген жағдайлардың бірінде өңделуі мүмкін:

Қоңыраулар мен әңгіме жазбалары

Кейбір жағдайларда DHL Сізге келісімшартқа қатысты мәселелерді нақтылау, кері байланыс жинау немесе маркетингтік мақсаттар үшін қоңырау шалуы мүмкін. Бұның заңды негізі – келісімшартты орындау, заңды мүдде немесе Сіздің келісіміңіз болуы мүмкін. Мысалы, кейбір елдерде маркетингтік мақсаттағы қоңыраулар тек Сіздің алдынала келісіміңізбен жүзеге асырылады.

Егер Сіз бізге қоңырау шалсаңыз немесе біз Сізге қоңырау шалсақ, жөнелтілімдерге қатысты сұрақтар, қызметкерлерді оқыту немесе сапаны бақылау мақсатында әңгіме жазылуы мүмкін. Біз қоңырау жазбаларын қолданыстағы деректерді қорғау және телекоммуникация туралы заңнамасына сәйкес өңдейміз. Егер сөйлесуді жазу Сіздің келісіміңізді талап етсе, ол тек келісім алғаннан кейін ғана жазылады. Сіз кез келген уақытта келісіміңізді кері қайтарып ала аласыз. Осы сәттен бастап барлық сөйлесу жазбалар тоқтатылады. Сөйлесу жазбасы заңды мүддеге негізделген елдерде Сіз сөйлесудің жазбасына қарсылық білдіре аласыз.

Клиенттермен кері байланыс

DHL Сіздің пікіріңізді бағалайды және бізбен жұмыс жасау тәжірибеңіз туралы білу үшін Сізбен араласуға тырысады. Сіздің кері байланысыңызды талдау бізге өнімдер мен қызметтерді жақсартуға, сондай-ақ клиенттерге ең жақсы қызмет көрсетуге көмектеседі. Біз Сізбен түрлі байланыс арналары, соның ішінде телефон қоңыраулары, электрондық хаттар немесе Сіз пайдаланатын DHL веб-сайты/қолданбасы арқылы байланыса аламыз. Сонымен қатар, біз пікірлер платформаларында жария қалдырған пікірлеріңізді жинауымыз мүмкін. Бұл бізге Сіздің әсерлеріңіз бен қалауларыңыз туралы құнды ақпарат алуға және ұсыныстарымызды жетілдіруге мүмкіндік береді. Кейбір елдерде біз бұл процесті сенімді бизнес-серіктеске аутсорсингке беріп тұрамыз. Деректерді өңдеу елге байланысты заңды мүддеге немесе Сіздің келісіміңізге негізделуі мүмкін.

Клиенттің жеке басын тексеру

Қауіпсіздікті арттыру және Сізді ықтимал алаяқтық әрекеттерден қорғау үшін DHL жеке басын растауды қажет етуі мүмкін. Мысалы, жаңа клиентті тіркеу кезінде біз Сізден тексеру үшін жарамды жеке куәлікті сұрай аламыз. Сол сияқты, біздің қызмет көрсету пункттерінде жүкті тапсыру кезінде жеке басын тексеру жүргізілуі мүмкін. Сонымен қатар, жеткізу процесінде курьер Сіз алған PIN/QR кодын сұрай алады және Сіздің жеке куәлігіңізде көрсетілгендей Сіздің атыңызды сұрауы мүмкін, бұл Сіздің болжалды алушы екеніңізге көз жеткізу үшін жасалады. Бұл шаралар Сіздің жөнелтіліміңізге рұқсат етілмеген тұлғалардың қол жеткізуін болдырмау және жеткізу процесінің тұтастығын сақтау үшін қабылданады. Бізге жеке басын куәландыратын құжатын беруді шешкен кезде, еліңізге байланысты деректерді өңдеу заңды мүддеге немесе Сіздің келісіміңізге негізделуі мүмкін.

Кедендік ресімдеу

Біз Сізге кедендік ресімдеу процесін өз бетіңізше немесе қолданыстағы заңнамаға сәйкес аккредиттелген кеден агенттерін/брокерлерін қосалқы мердігерлікке тарту арқылы жеңілдете отырып, Сіздің жүгіңізді барынша жылдам жеткізуді қамтамасыз етуге тырысамыз. Ол үшін сізге кедендік рәсімдеу үшін барлық қажетті құжаттарды ұсыну қажет. Кедендік қағидалар әр елде әр түрлі болғандықтан, әр түрлі заң талаптары қолданылуы мүмкін. Мысалы, кейбір елдерде кеден органдары жүкті кедендік рәсімдеу үшін әлеуметтік сақтандыру нөмірін, ұлттық жеке куәлікті немесе паспорт көшірмесін талап етеді. Кедендік қағидаларды сақтау және біздің шарттық міндеттемелерімізді орындау үшін Сіздің деректеріңізді өңдеу қажет. Біз Сіздің деректеріңізді кейінгі жөнелтілімдер үшін сақтаған жағдайда, Сіздің қарсылық білдіруге құқығыңыз бар.

Тыйым салынған ұйымдарға қатыстылығын тексеру

Тыйым салынған ұйымдар - бұл реттеуші орган тіркеуден бас тартқан және импорттық немесе экспорттық операциялар жасауға бұғатталған тұлғалар тізіміне енгізілген жеке немесе заңды тұлғалар, соның ішінде олардың үлестес тұлғалары немесе түпкілікті бенефициар иелері. Олар терроризмге, есірткі саудасына, ақшаны жылыстатуға немесе қару таратуға қатысу сияқты заңсыз әрекеттері үшін реттеуші органның санкцияларына ұшырауы мүмкін. Тіркеуден бас тартылған адамдармен бизнес жүргізуге әдетте тыйым салынады.

Біздің міндетіміз - қол жеткізуде бас тартылған тараптардан немесе тараптардың атына жүктерді тасымалдамауымызға немесе ел енгізген санкцияларды бұзатын тауарларды жеткізбеуімізге кепілдік беру.

DHL Express желісіндегі әрбір жүк тыйым салынған ұйымдардың жүктерді тасымалдауға ықтимал қатысуын анықтау үшін тексеруден өтеді. Тыйым салынған ұйымдармен байланысты болуы мүмкін жүктер жүктің тыйым салынбағанына және Сіз тыйым салынған ұйымдар тізімінде болмағаныңызға көз жеткізу және де одан әрі тексеру үшін кешіктірілуі мүмкін. Санкциялар тізімдеріне қатысты қағидаларды сақтау және жүктің тез берілуіне ықпал ету үшін біз Сіздің жеке куәлігіңіздің көшірмесін сұрауымыз мүмкін.

Тексеру процесі біздің заңды мүдделерімізге және ЕО санкциялар тізімдеріне, сондай-ақ UN тізімдері мен US OFAC сияқты басқа тізімдерге сәйкес заңды міндеттемелерді орындауға негізделген.

Санкциялар тізіміне енгізілген адамдарды анықтау, осындай адамдармен іскерлік қатынастарды болдырмау, қолданыстағы санкциялар режимдерін сақтау және осы режимдерді бұзғаны үшін DHL Express-ке қарсы санкциялардың алдын алу біздің заңды мүдделерімізге кіреді. Сонымен қатар, Сіздің жүктеріңіздің сәтті жеткізілуін қамтамасыз етуге біз де, Сіз де мүдделіміз.

Тексеру процесіне байланысты кейінгі жөнелтілімдеріңіздің кешігуіне жол бермеу үшін біз қатаң түрде қажетті деректерді шектеулі уақыт ішінде сақтаймыз. Бұл өңдеуге ауызша немесе жазбаша түрде қарсылық білдіруге құқығыңыз бар.

Бұл қағидалар, сауда санкциялары және бас тарту туралы қосымша ақпаратты Біріккен Ұлттар Ұйымы, Еуропалық Одақ және АҚШ үкіметі сияқты тиісті органдардың сайттарынан табуға болады.

Цифрлық хабарлар

Коммуникация ыңғайлы болу үшін бізбен түрлі (үшінші тарап) байланыс арналары (мысалы, Facebook, DHL Virtual Assistant) арқылы байланысуды ұсынамыз. Жүйелер түйінді сөздер негізінде жауап береді немесе Сіздің сұрауыңызды чаттағы қызметкерге жібереді. Бұл Сіздің жөнелтілімнің статусын білудің немесе біздің өнімдеріміз бен қызметтеріміз туралы ақпарат алудың жылдам әрі ыңғайлы тәсілі. DHL-де коммуникациямызды жеңілдету үшін Сіздің деректеріңізді өңдеуге заңды мүддесі бар. Егер Сіз мұндай арналарды пайдаланғыңыз келмесе, Сіз біздің клиенттер қызмет көрсету орталығына хабарласа аласыз. Үшінші тараптың байланыс провайдерлерінің деректерді қорғау саясаты туралы қосымша ақпарат алу үшін олардың веб-сайттарына кіріңіз.

Геолокация

DHL Сіздің орналасқан жеріңіз туралы ақпаратты тек тікелей сізден ғана ала алады. Біз сізге карта жүйелерін (мысалы, Google Maps, Microsoft Bing Maps...) біріктіру арқылы жүйелерімізде жақсартылған пайдаланушы тәжірибесін ұсынамыз. Бұл жөнелтілім бақылау, орналасқан жерін анықтау немесе Сіз жөнелтілімді қайта бағыттауды шешкен жағдайда, DHL қызмет көрсету пункттеріне жеткізу процесінің бөлігі болуы мүмкін. Елге байланысты бұл деректерді өңдеу біздің заңды мүдделерімізге немесе Сіздің келісіміңізге негізделуі мүмкін.

Машиналық оқыту және жасанды интеллект (ЖИ)

Қызметтердің сапасын жақсарту және қызметті оңтайландыру бойынша тұрақты күш-жігеріміздің бір бөлігі ретінде біз машиналық оқыту немесе жасанды интеллект (ЖИ) технологияларын өз қызметіміздің түрлі аспектілерінде қолданамыз. Мысалы, біз клиентермен өзара әрекеттесуді автоматтандыру үшін чат-боттарды қолдана аламыз, әсіресе типтік сұрауларды өңдеу және клиентерге қолдау көрсету үшін, клиентердің пікірлерін талдау арқылы қанағаттану деңгейін анықтап, тиісті шаралар қабылдай аламыз, сату, сұраныс және басқа да маңызды бизнес-көрсеткіштерді болжау, біздің бизнес тәжірибеміздің нормативтік талаптар мен міндеттемелерге сәйкестігін бақылау, ерекше заңдылықтарды анықтау және ықтимал алаяқтық немесе заңсыз әрекеттерді белгілеу, жеткізу маршруттары мен логистикалық операцияларды оңтайландыру, жазбаша мәтіндерде және сөзді мәтінге түрлендіру қосымшаларында тілдік коммуникацияны жақсарту сияқты мақсаттарда қолданамыз. DHL мұндай технологиялардағы деректерді өзінің заңды мүддесі негізінде пайдаланады немесе қажет болған жағдайда қолданыстағы заңдар мен нормаларға сәйкес ЖИ қолдану арқылы Сіздің келісіміңізді сұрайды. Мүмкіндігінше біз Сіздің деректеріңізді ЖИ жүйелерінде қолданбауға тырысамыз.

Коммерциялық және маркетингтік хабарлар

DHL сізге коммерциялық, маркетингтік және басқа хабарлар жібере алады. Бұған DHL өнімдері мен қызметтері, олардың ерекшеліктері, маркетингтік материалдар, акциялар, ұтыс ойындары, сауалнамалар, жаңалықтар, жаңартулар және оқиғалар туралы ақпарат кіруі мүмкін. Біз Сіздің қалауыңызға байланысты түрлі байланыс арналарын, соның ішінде электрондық поштаны, мәтіндік хабарларды немесе басқа арналарды пайдалана аламыз. Сіз қашанда мұндай хабарларды алудан немесе жазылудан бас тарта аласыз. Сізге транзакцияларға және аккаунтқа қатысты хабарлар келу жалғаса беретіндігін ескеруіңізді өтінеміз.

Қызмет көрсету бөлімдері және постаматтар

DHL жөнелтілімді жіберу және алу үшін ыңғайлы нұсқаларды ұсынады, оларға қараулы және қараусыз қызмет көрсету бөлімдері кіреді. Бұл бөлімдер DHL-ге немесе біздің үшінші тарап серіктестерімізге (мысалы, жергілікті газет киоскісі) тиесілі болуы мүмкін. Егер Сіз қызмет көрсету бөлімін таңдасаңыз, DHL Сіздің алдыңыздағы келісімшарт бойынша міндеттемелерін орындау үшін ең аз қажетті деректерді ғана өңдейді. Бұл Сіздің жөнелтілімді таңдалған бөлімге жеткізу немесе жөнелтілімді аталмыш алушыға жіберу болуы мүмкін. Сонымен қатар, постаматтар жөнелтілімдерді басқарудың қарапайым, қауіпсіз және автоматтандырылған тәсілін ұсынады. Сондай-ақ, жөнелтілім статус бойынша хабарлама алу үшін постаматтарға арналған мобильді қолданбаны пайдалануға болады. Осы мақсаттар үшін деректеріңізді өңдеу келісімшартты орындауға немесе жөнелтілімді қабылдау не жеткізу бойынша біздің заңды мүддемізге негізделеді.

Жеткізу кезіндегі ерекшеліктер

DHL-де біз Сіздің жөнелтілімдеріңізді барынша мұқият және артық кешігусіз жеткізуге тырысамыз. Егер жөнелтілімді жеткізу мүмкін болмаса, ол жіберушіге қайтарылады. Мысалы: егер мекенжай табылмаса, жөнелтілім DHL табылған жөнелтілімдер орталығында өңделеді. Егер бұл заңға қайшы келмесе, біз қайтару немесе жеткізу мекенжайын анықтау үшін жөнелтілімді аша аламыз. Сондықтан бізде Сіздің деректеріңізді өңдеуге деген заңды мүддеміз бар.

Жеткізу туралы хабарлама

Сізге жөнелтілімнің статусы туралы уақтылы хабарлау үшін DHL түрлі байланыс арналары арқылы жеткізу туралы хабарлама жібереді. Электрондық поштаны, SMS хабарларды және басқа хабар алмасу платформаларын (мысалы, WhatsApp) қалаған байланыс әдісін таңдауға болады. Егер Сіз осы хабарламаларды алудан бас тартқыңыз келсе, есептік жазбаңыздың баптауларында тиісті байланыс

арналарын өшіру арқылы өз қалауыңызды оңай басқара аласыз. Сонымен қатар, Сіз біздің клиенттерге қызмет көрсету орталығынан көмек сұрай аласыз.

Жөнелтілім алушылар

DHL Сіздің деректеріңізді жүк жөнелтушіден алады. Біз Сіздің деректеріңізді жүк жөнелтуші алдындағы шарт бойынша міндеттемелерімізді орындау және Сіздің жөнелтілімдеріңіздің сәтті жеткізілуін қамтамасыз ету үшін өңдейміз. Сондықтан біз Сізбен байланысып, жөнелтілімнің статусы, болжалды жеткізу уақыты және қалаулы жеткізу нұсқалары туралы ақпарат береміз. Егер Сіз жеткізудің баламалы нұсқасын таңдасаңыз (мысалы, көршіңізге жеткізу), Сіз бізге нақты деректерді беруге және аталған адамның Сіздің атыңыздан жүкті қабылдайтыны туралы білуі және оған келісуі үшін жауап бересіз. Жөнелтілімді қауіпсіз және тиімді жеткізуге деген ұмтылысымыздың аясында DHL-де осы процесті жеңілдету үшін осындай деректерді өңдеуге заңды мүддесі бар.

Жөнелтілімнің ішіндегісін тексеру

Біз жөнелтілімнің ішіндегісін растау, толық сипаттамаға сәйкестігін және құнын тексеру,сондай-ақ қолданыстағы заңнамаға мен біздің тасымалдау шарттарын сақтау мақсатында тексерулерді жүргізіп отырмыз. Тыйым салынған немесе рұқсат етілмейтін заттардың біздің желіге түсуін болдырмау және қылмыстық әрекеттерді немесе заңсыз әрекеттерді анықтау үшін біз барлық жөнелтілімдерді қауіпсіздік мақсатында тексереміз. Бұл деректерді өңдеуге бізде заңды мүддеміз бар, өйткені бұл қызметтің үздіксіз жұмыс істеуін және Сіздің мүдделеріңіз үшін өнімдерімізді үнемі жетілдіруді қамтамасыз етеді.

Әлеуметтік желілердегі парақшалар мен кері байланыс платформалары

Сізбен қарым-қатынасты нығайту және жеңілдету үшін Facebook, Instagram немесе LinkedIn сияқты әлеуметтік желілерде парақшаларымызды ұсынамыз. Сонымен қатар, біз Trustpilot немесе Google Review сияқты платформаларда қалдыруға болатын пікірлеріңізді бағалаймыз. Осы парақшалармен және платформалармен қарым-қатынасыңыз туралы ақпаратты, мысалы, Сізге ұнаған посттар және Сіз қалдырған пікірлерді жинаймыз. Бұл мәлімет бізге Сізбен өзара әрекеттесуді жақсартуға, кез келген мәселелерді шешуге және қызметтерімізді үнемі жетілдіруге мүмкіндік береді. Осы платформалар операторларының шарттарына сәйкес біздің әлеуметтік желілерде болуымыз олармен қамтамасыз етіледі. DHL жариялайтын контент пен осы парақшаларда Сізбен қарым-қатынасы үшін жауап береді. Әлеуметтік платформа операторы Сіздің пайдаланушы профиліңізге қатысты деректерді қорғау мәселелеріне толық жауапты, оған біздің қолжетімділігіміз жоқ. Парақшаны талдау кезінде DHL және платформа операторы деректеріңізді өңдеу үшін бірлескен жауапкершілікке ие.

Осылайша, бізде Сіздің деректеріңізді өңдеуге деген заңды мүддеміз бар.

'CCTV' бейнебақылау камералары

DHL компаниясы ғимараттарға және автотұрақ сияқты жекелеген аумақтарға кіруді бақылау үшін, сондай-ақ қызметімізді қадағалау үшін қауіпсіздік камераларын орнатады. Бейнебақылау келушілеріміздің, мүлігіміздің және қызметкерлеріміздің денсаулығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету, сондай-ақ біздің объектілерде жұмыс процестерін бақылау үшін қолданылады. Осылайша, біз DHL ғимараттарын басқару үшін қажет қауіпсіздікті қамтамасыз етуде және кіруді бақылауда заңды мүддеміз бар.

Веб-сайттар мен cookie файлдары

Біздің веб-сайттарға кірген кезде біз Сіздің сайтқа кіруге мүмкіндік беретін қажетті деректерді (мысалы, IP мекенжайы, кіру күні мен ұзақтығы) жинаймыз. Бұл деректерді қосымша лог-файлдарда сақтау біздің веб-сайттарымыздың функционалдығын және жүйелеріміздің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін жүзеге асырылады. Қатаң түрде қажетті cookie файлдар немесе басқа технологиялар веб-сайттарымыз мен мобильді қосымшаларымыздың дұрыс жұмыс істеуін қамтамасыз етеді. DHL бұл процесске заңды мүддеге ие. Бұл cookie файлдарын өшіру мүмкін емес және олар браузер сеансы аяқталғаннан кейін немесе белгілі бір кезеңнен кейін автоматты түрде жойылады немесе өшіріледі. Сонымен қатар, DHL компаниясы біздің қызметтерімізді барынша ыңғайлы және тиімді ету үшін пайдаланушының қалауларын немесе басқа ақпаратты сақтауға түрлі технологияларды пайдаланады. Біздің веб-сайтқа кірген кезде құпиялылықты басқару орталығы Сізге белгілі бір cookie файлдарын, мысалы, талдамалық cookie файлдарын немесе ұқсас технологияларды пайдалануға келісім беру қажеттілігі туралы хабарлайды.

Біз Сіздің деректеріңізді қалай жинаймыз

Біз Сіздің деректеріңізді тікелей немесе жанама түрде жинай аламыз. Сіз бізбен ақпаратты белсенді түрде бөліскен кезде, мысалы, бізбен байланысу немесе біздің сайттағы нысанды немесе сауалнаманы толтыру арқылы есептік жазба жасаған кезде біз Сіздің деректеріңізді Сізден тікелей аламыз. Сіздің деректеріңізді үшінші тараптан алған кезде (мысалы, жүк жөнелтушіден) біз оны жанама түрде аламыз. Бұл жағдайда деректердің дәлдігі және олардың қолданыстағы заңнамаға сәйкес бізге берілуіне деректерді ұсынушы жауапты болады.

Біздің бизнес серіктестеріміз үшін ақпарат

Құнды бизнес серіктесіміз ретінде біз Сіздің деректеріңізді келісімшарттарымызды тиімді басқару немесе қызметтеріңізді алу үшін өңдейміз. Біз тек келісілген келісімшарт мақсаттарына қажетті деректерді жинаймыз және өңдейміз, сондай-ақ деректерді тек қолданыстағы деректерді қорғау заңдарына сәйкес және келісілген мақсаттар аясында ғана бөлісеміз.

Біз Сіздің қызметтеріңізді қызметкерлеріміз бен клиенттеріміздің жұмысын жақсарту үшін пайдаланамыз. Осылайша, DHL, мысалы, біздің клиенттерге жөнелтілімдерді қабылдау және жеткізу кезінде сапалы қызмет көрсетуге кепілдік бере алады. Біз сондай-ақ қауіпсіздік, аудит, төлемдер және АТ қызметтерін қамтамасыз ету үшін сенімді серіктестерді таңдаймыз.

Біз Сіздің деректеріңізді қанша уақыт сақтаймыз

Біз Сіздің деректеріңізді мақсаттарымызды, келісімшарттарымызды орындау және кез келген заңды міндеттемелерді ұстану үшін қажет болғанша сақтаймыз. Бұның сақтау мерзімі елге және қолданыстағы заңнамаға сәйкес өзгеруі мүмкін.

Сіздің деректеріңіздің сипатын, сезімталдығын және қажеттілігін, сондай-ақ біздің заңды және шарттық міндеттемелерімізді ескере отырып, қолайлы және ақылға қонымды сақтау мерзімін белгілейміз.

Егер мақсат, заң немесе шарт бізге мүмкіндік берсе, біз деректерді сақтау мерзімін азайтуға үнемі тырысамыз. Мысалы, кейбір елдерде клиенттердің қанағаттанушылығын бағалау үшін жиналған деректерді сақтау мерзімі бір жылдан аспайды. Сіздің келісіміңіздің негізінде жиналған деректер Сіздің келісіміңізді кері қайтарып алғанға дейін немесе олар жиналған мақсаттар үшін қажет болмайынша өңделеді.

Біз Сіздің деректеріңізді қалай қорғаймыз

DHL Сіздің деректеріңіздің қауіпсіздігіне аса үлкен мән береді. Деректердің қорғалуын қамтамасыз ету үшін түрлі стратегияларды, бақылау шараларын, саясаттарды және басқа әрекеттерді енгіздік. Біз қауіпсіздік шараларын үнемі қайта қарап отырамыз. Желіаралық экрандар, желілік басып кіруді анықтау жүйелері және қолданбаларды бақылау сияқты қорғаныс құралдарын қолданамыз. Қажет болған жағдайда біз Сіздің деректеріңізді сақтау және беру кезінде псевдонимизация және шифрлау әдістерін қолдана отырып қорғаймыз. Ғимараттарымызға және сертификатталған деректерді өңдеу орталықтарымызға физикалық қолжетімділікті қатаң бақылауды қамтамасыз етеміз.

Біздің қауіпсіздік стратегиямыз аясында DHL ақпараттық қауіпсіздік саясатына, сондай-ақ кеңірек мағынада ISO 27001 стандартына сәйкестікті қамтамасыз ету үшін жүйелеріміз бен қызметтерімізге аудит бағдарламаларын құрдық.

Сонымен қатар, біз қауіптерді азайту үшін үнемі шаралар қабылдаймыз. Соның ішінде (бірақ онымен шектелмей) қызметкерлерді тұрақты оқыту мен киберқауіпсіздік орталығымызда симуляциялық оқу-жаттығулар өткізу.

Сіздің деректеріңіз басқаларға беріле ме

DHL Сіздің деректеріңізді қолданыстағы заңнамаға сәйкес және тиісті қорғау шараларын сақтай отырып, осы Құпиялылық туралы мәлімдемеде көрсетілген мақсаттарда ғана береді немесе бөліседі.

Сіздің деректеріңізді келесі алушылар санаттарына береміз:

- DHL тобына кіретін компаниялар: біздің өнімдеріміз бен қызметтерімізді ұсыну және жақсарту үшін DHL тобының ішінде деректерді беру қажет. Деректерді беру Сізбен қарым-қатынасымызды басқару, сәйкестендіру және құпиялылық құқықтарыңызды сақтау үшін де жүзеге асырылуы мүмкін.
- Бизнес серіктестер: деректерді беру тек қажетті ақпаратпен шектеледі (мысалы, кейбір аудандардағы қызмет көрсету бөлімінде жөнелтілім қабылдау және жеткізу, төлем операцияларын өңдеу, коллекторлық агенттік арқылы қарызды өндіріп алу немесе Сіз үшін өнімдеріміз бен қызметтерімізді оңтайландыру үшін).
- Мемлекеттік органдар: деректерді беру қолданыстағы заңнамамен талап немесе рұқсат әлде қауіпсіздікті қамтамасыз ету (мысалы, жөнелтілімді өңдеу кезінде заңды міндеттемелерді немесе заңды мүдделерді орындау) үшін қажет.

Сіздің деректеріңіз Сіздің юрисдикцияңыздан тыс DHL тобының басқа компанияларына, үшінші тарап бизнес серіктестеріне немесе мемлекеттік органдарға тек қолданыстағы деректерді қорғау заңнамасы рұқсат еткен жағдайларда ғана беріледі. Мұндай жағдайларда біз Сіздің деректеріңізді беру үшін тиісті қорғау шараларын (мысалы, біздің міндетті корпоративтік қағидаларымыз, стандартты келісімшарттық жағдайлар) қолдануды қамтамасыз етеміз.

DHL Group Деректердің Құпиялылық Саясаты бүкіл компаниялар тобындағы деректеріңізді өңдеу стандарттарын реттейді.

Біз Сіздің құқықтарыңызды құрметтейміз

Тиісті жағдайларда, деректерді қорғау заңнамасы Сіз жүзеге асыра алатын бірнеше құқықтарды қарастырады:

Ақпаратқа қол жеткізу құқығы

Сіз бізде сақталған Сіздің деректеріңізге қол жеткізу және алу құқығына иесіз. Бұл өңделетін деректер санаттары, оларды өңдеу мақсаттары, деректер берілуі ықтимал бизнес серіктестер санаттары және деректеріңізді пайдалануға қатысты басқа құқықтарыңыз туралы қосымша ақпаратты сұрау құқығын қамтиды. Біз бұл ақпаратты басқа адамдардың құқықтары мен бостандықтарын бұзбаған жағдайда, деректерді қорғау туралы заңнамада белгіленген мерзімде беріледі.

Түзету құқығы

Сіз өзіңіз туралы кез келген дұрыс емес деректерді түзетуді сұрауға құқығыңыз бар.

Қарсылық білдіру құқығы

Сіз тікелей маркетинг сияқты заңды мүдделерге негізделген деректерді өңдеудің белгілі бір түрлеріне даулауға құқығыңыз бар.

Келісіміңізді қайтарып алу құқығы

Сіздің кез келген уақытта келісіміңізді қайтарып алуға құқығыңыз бар.

Басқаға беру құқығы

Сіздің өз деректеріңізді басқа бақылаушыға беруге құқығыңыз бар. Бізге берген деректеріңізді экспорттауды ұсынамыз.

Өшіру/ұмыт қалу құқығы

Белгілі бір жағдайларда өзіңіздің деректеріңізді жоюды сұрауға құқығыңыз бар. Егер Сіздің ұмыт қалу құқығыңыз қолдануға келсе, біз сізге бұдан былай хабарласпау үшін ең аз қажетті деректерді ғана сақтаймыз. Егер Сіз біздің қызметтерімізді қайта пайдалансаңыз, Сіз жаңа клиент ретінде қарастырыласыз.

Өңдеуді шектеу құқығы

Сіздің өз деректеріңізді пайдалануды шектеуді сұрауға құқығыңыз бар.

Профилдеуді қоса алғанда, автоматтандырылған шешім қабылдауға байланысты құқық

Сіздің автоматтандырылған өңдеуді қайта қарауды сұрауға құқығыңыз бар. Қазіргі уақытта DHL Сіз үшін заңды салдары бар автоматтандырылған шешім қабылдауды қолданбайды. Егер бұл болашақта енгізілсе, біз қолданыстағы заңнамаға сәйкес әрекет етеміз.

Сіз жоғарыда аталған құқықтар негізінде сұрау салуды немесе осы Құпиялылық туралы мәлімдеме бойынша кез келген басқа сұрақтарды тұрғылықты еліңіздегі деректерді қорғау жөніндегі инспекторымызға (DPO) жібере аласыз. DHL Сіздің жеке басыңызды жеткілікті

растаусыз Сіздің сұрауыңызды өңдей алмайды. Деректерді қорғау туралы қолданыстағы заңнама жоғарыда аталған құқықтарды іске асыру үшін шарттар белгілеуі мүмкін екенін ескеріңіз.

Сұраулар мен шағымдар

Біз Сіздің барлық сұрауларыңызды тиісті түрде қарастырамыз. Егер Сізде біздің немесе біздің серіктестеріміздің, Сіздің деректеріңізге қалай өңдейтіні туралы сұрақтарыңыз болса немесе Сізге қанағаттанарлық жауап бере алмасақ, бізге хабарласыңыз.

Егер біз Сіздің алаңдаушылығыңызды сейілте алмасақ, жергілікті деректерді қорғау органына (DPA) шағым жібере аласыз.

Глоссарий

Қолданыстағы заңнама	Жеке деректерді қорғауға қатысты кез-келген юрисдикциядағы барлық қолданыстағы заңдар, қағидалар және басқа заңды талаптар, соның ішінде (ЕС) 2016/679 'GDPR' регламенті
Бизнес серіктестер	Бізге қызмет көрсететін үшінші тұлғалар
Байланыс арналарының провайдерлері	Байланыс арналарын ұсынатын үшінші тараптар
Бақылаушы	Деректерді бақылаушы дербес деректерді өңдеудің мақсатын (мақсаттарын) және құралдарын айқындайды
Клиент	Біздің өнімдер мен қызметтерімізді алатын барлық адамдар, мысалы, алушы
Деректер	Тікелей немесе жанама түрде сәйкестендірілуі мүмкін адамға қатысты барлық жеке деректер
DHL Express	DHL, біз, біздің, бізге
DPO	DPO компаниядағы деректерді қорғау қағидаларының сақталуын қамтамасыз етеді
Өңдеу	Автоматты түрде немесе қолмен орындалатын дербес деректерді қамтитын кез келген әрекет, мысалы, жинау, сақтау, пайдалану, жою және т.б.
Процессор	Деректерді өңдеуші дербес деректерді тек бақылаушының тапсырмасы бойынша өңдейді
Жүк алушылар	Жүк жеткізілетін тарап, мысалы, жүк алушы, көршілер
Жүк жөнелтушілер	Біз арқылы жүк жіберуді бастайтын тарап