

УВЕДОМЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

DHL Express заботится о конфиденциальности Ваших данных.

Наша миссия – это «Просто превосходно доставлено», которая так же защищает ваши интересы. В этом Документе описывается, какие данные мы и наша группа компаний Deutsche Post DHL Group собираем в ходе различных взаимодействий с Вами, почему и как мы их используем, как долго мы их храним, где и как мы их собираем, кому мы их передаем и какие права у Вас есть.



Сфера действия данного Уведомления о конфиденциальности

Это Уведомление о конфиденциальности действует для всех пользователей наших услуг, веб-сайтов, приложений, функций или других услуг в любой точке мира, если на это не распространяется отдельное Уведомление о конфиденциальности.

Настоящее Уведомление о конфиденциальности распространяется на следующие категории лиц:

- Грузоотправители: грузоотправители, включая их сотрудников, и/или лица, которые отправляют груз.
- Получатели посылки: любое лицо, получающее посылку.
- Лица, проявляющие интерес к нам и нашим услугам, либо оплачивающие их.
- Деловые партнёры: деловые партнёры, включая их сотрудников.
- Кандидаты на работу: лица, которые подают заявку для работы у нас.

Все вышеперечисленные субъекты называются «Вы» или «Ваши».

Наши методы защиты данных регулируются применимым законодательством в тех странах, где мы работаем. Это означает, что мы применяем методы, описанные в данном Уведомлении о конфиденциальности, в конкретной стране, только если это разрешено региональными или местными законами о защите данных.



Поправки к этому Уведомлению о конфиденциальности

Мы оставляем за собой право вносить поправки в это Уведомление о конфиденциальности время от времени в соответствии с изменениями наших услуг, обработки Ваших данных или применимого законодательства. Поэтому мы рекомендуем периодически просматривать наше Уведомление о конфиденциальности.



Кто несёт ответственность

Юридическое лицо, которое действует как Ваш контролер данных, определяет, как и почему обрабатываются ваши данные:

Для DHL Express Казахстан

DHL International Kazakhstan, LLP
Nursultan Nazarbayev Ave 100/2
Almaty, 05000
Казахстан

Для DHL Express Global

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

[Свяжитесь с нами](#)



Типы данных, которые мы обрабатываем

Мы обрабатываем только те Ваши данные, которые необходимы для определенной цели. В некоторых странах могут обрабатываться дополнительные данные в соответствии с местным законодательством.



Контактные данные

Информация для связи, например, когда мы забираем или доставляем посылку. Например: ваше имя, номер телефона, адрес, адрес электронной почты.



Данные кандидата на работу

Информация, используемая в кадровых системах для данных кандидатов.
Например: Ваше заявление, компетенции, рабочая виза.



Аутентификация и авторизация пользователя

Информация для идентификации и проверки Вас как пользователя наших систем, а также для проверки Вашего доступа к определенным данным, например, приложение "Доставка по запросу (ODD – On Demand Delivery)" покажет Ваши ожидающие отправки.

Например: Ваш логин и пароль.



Данные профиля

Информация Вашего профиля DHL, например, чтобы установить Ваши предпочтения по доставке.

Например: Ваши предпочтения по доставке, история заказов и покупок.



Данные контракта

Информация, изложенная и согласованная в контрактах, например, договаривающиеся стороны.

Например: деятельность по контракту, имена сторон.



Данные о доставке

Информация, позволяющая забрать и доставить Ваш груз, например, статус вашего груза.

Например: Ваш адрес, отгрузочные документы, подтверждение доставки.



Финансовые данные

Информация, используемая для выставления счетов, финансовых и платежных процессов, например, номер банковского счета, который используется для платежей.

Например: Ваш банковский счет, реквизиты электронного платежа.



Данные для идентификации

Информация, используемая для вашей идентификации, например, изображение паспорта для подтверждения вашей личности.

Например: ваши идентификационные данные, номер социального страхования, изображение паспорта.



Характеристики

Информация о Вас, которая является уникальной или типичной, позволяющая отличить Вас от других людей.

К примеру: Ваша подпись в качестве подтверждения доставки



Данные, собранные в опросах или с помощью телекоммуникации

Информация, переданная Вами одному из наших сотрудников или при заполнении онлайн-опроса, например, когда Вы звоните в нашу службу поддержки.

Например: Ваш отзыв, когда применимо, запись разговоров.



Почему мы собираем Ваши данные

В DHL Express мы обрабатываем ваши данные только для определенных целей и в тех случаях, когда у нас есть для этого законные основания. Это может быть:

- Выполнение контракта или когда Вы предпринимаете шаги для заключения контракта с нами.
- Выполнение юридических обязательств.
- Преследуемые законные интересы и защита Ваших и наших прав, например, для повышения Вашей удовлетворенности как клиентов, для предоставления и улучшения наших услуг, для облегчения Вашего взаимодействия с нами, для предоставления Вам более эффективных, упрощенных и рентабельных услуг, для лучшего управления наших отношений и возможностей, которые они представляют, чтобы оптимизировать наши маршруты перевозки грузов, надежнее защитить Ваши данные и убедиться в том, что в нашу сеть не попадают запрещенные и неприемлемые предметы. Мы позаботимся о том, чтобы эти законные интересы были сбалансированы. При необходимости Вы имеете право возразить.
- Согласие, которое Вы можете отозвать в любое время.

Ниже перечислены цели, для которых мы обрабатываем Ваши данные.

Для Вас, как клиентов	
Для предоставления наших продуктов и услуг, включая	
Цель	Законное основание для обработки
Забрать и доставить Ваш груз	Выполнение контракта
Управление Вашим грузом в нашей глобальной сети	Выполнение контракта
Соблюдение всех правил импорта и экспорта	Выполнение контракта Правовое обязательство
Ваша идентификация	Выполнение контракта Правовое обязательство Законный интерес Согласие
Поддержка Вас, как пользователей наших электронных инструментов	Выполнение контракта
Чтобы наши бизнес-партнеры смогли предоставить Вам их услуги	Выполнение контракта Законный интерес Согласие

Обработка Ваших финансовых данных	Выполнение контракта
Для управления нашими отношениями с Вами, в том числе	
Чтобы улучшить Ваш опыт работы с DHL, а также усовершенствовать наши продукты и услуги, например, мероприятия, розыгрыши, опросы.	Выполнение контракта Законный интерес Согласие
Чтобы держать Вас в курсе наших продуктов и услуг, которые могут Вас заинтересовать	Законный интерес Согласие
Для расширения наших продуктов и услуг	Выполнение контракта Законный интерес Согласие
Чтобы облегчить Вам посещение нашего веб-сайта	Согласие
Чтобы привлечь Вас в качестве нового клиента	Выполнение контракта Законный интерес
Для общения с Вами	Выполнение контракта Законный интерес

Для Вас как бизнес-партнера	
Для предоставления нам услуг, в том числе	
Для управления нашими взаимодействиями	Выполнение контракта Законный интерес
Для того, чтобы Вы предоставляли нам услуги	Выполнение контракта Законный интерес

Для Вас как кандидата	
Чтобы поприветствовать Вас при присоединении к нам, в том числе	
Для Вашей регистрации как кандидата, например, для ярмарки вакансий	Выполнение контракта Законный интерес
Чтобы проверить Ваше соответствие критериям	Выполнение контракта Законный интерес
Чтобы зачислить Вас в штат	Выполнение контракта
Чтобы Вы остались в нашем кадровом резерве	Согласие

Для всех**Для защиты Ваших данных, в том числе**

Для обеспечения безопасности наших сетей и информационных систем	Правовое обязательство Законный интерес
Для Вашей защиты	Правовое обязательство Законный интерес

**Посещение нашего веб-сайта**

Когда Вы посещаете наши веб-сайты, мы собираем Ваши данные, которые необходимы нам, чтобы сделать веб-сайт доступным для Вас (например, IP-адрес, дата и продолжительность вашего посещения). Дальнейшее хранение в лог файлах выполняется для обеспечения функциональности наших веб-сайтов и безопасности наших систем. Другими словами, мы имеем законный интерес в обработке Ваших данных. Мы удаляем Ваши данные, как только они становятся не нужны для достижения цели, для которой они были собраны.

**Проверка содержимого груза**

Посылки проверяются на предмет их содержания, на соответствие подробному описанию, проверка их стоимости и соответствия применимому законодательству и нашим Условиям перевозки. Мы проверяем все поставки в целях безопасности, чтобы избежать попадания запрещенных и неприемлемых предметов в нашу сеть, а также для выявления уголовных преступлений или неправомерного пользования. У нас есть законный интерес в такой обработке, поскольку она обеспечивает бесперебойную работу и постоянное совершенствование наших продуктов в Ваших интересах.

**Исключения при отгрузке**

В DHL мы стремимся доставить Ваш груз с максимальной осторожностью и без неоправданных задержек. Если мы не сможем доставить Ваш груз, он будет возвращен отправителю. Например, если адрес не может быть найден, он будет обработан в Центре доставки DHL. Мы можем открыть Вашу посылку, чтобы определить адрес возврата или доставки. Следовательно, у нас есть законный интерес к обработке Ваших данных.

**Проверка на причастность к Запрещенным Организациям**

Запрещенные Организации - это физические или юридические лица, которые были внесены в список запрещенных лиц регулирующего органа, заблокированы от импортных или экспортных операций, или подверглись санкциям регулирующего органа за незаконные действия, такие как: участие в террористических организациях, незаконный оборот наркотиков, отмыwanie денег или распространение оружия. Отправка Запрещенным Организациям или от них часто запрещена.

Каждая посылка в сети DHL Express проверяется на причастность запрещенных сторон. Отправления в сторону или от потенциальных запрещенных сторон могут задерживаться для дальнейшего досмотра, чтобы убедиться, что отправка не запрещена. Чтобы облегчить быстрое получение посылки, мы можем запросить копию Вашего документа, удостоверяющего личность.

На основании DHL Express и Вашего законного интереса мы обрабатываем Ваши данные и можем хранить только необходимые данные в течение ограниченного периода времени. Это предотвратит задержку Ваших будущих поставок из-за процесса проверки. Тем не менее, Вы имеете право подать возражение в устной или письменной форме.

Если у Вас есть какие-либо вопросы о правилах, торговых санкциях и запрещенных организациях, посетите веб-сайты соответствующих органов, например, Организация Объединенных Наций, Европейский Союз и Правительство США.



Звонки и записи разговоров

В определенных случаях DHL позвонит Вам, чтобы - уточнить пункты контракта, узнать Ваш отзыв или в маркетинговых целях. Правовая основа - выполнение контракта, законный интерес или согласие. Например, в некоторых странах звонки в маркетинговых целях осуществляются только с Вашего предварительного согласия.

Если Вы позвоните нам или мы позвоним Вам, звонок может быть записан если он связан с доставкой, обучением и контролем качества. Мы обрабатываем запись Вашего разговора в соответствии с применимыми законами о защите данных и телекоммуникациях. Если запись разговора требует согласия, звонок будет записан только после того, как Вы дадите свое согласие. Вы можете отозвать свое согласие в любое время. С этого момента все сообщения больше не будут записываться. В странах, где запись разговоров является предметом законного интереса, Вы можете возражать против записи.



Обратная связь с клиентами

DHL может взаимодействовать с Вами, чтобы получить Вашу обратную связь по опыту работы с нами. Ваши отзывы помогут нам улучшить предоставление наших услуг. В некоторых странах мы передаем эту процедуру бизнес-партнеру. В зависимости от Вашей страны обработка будет основываться на законных интересах и/или на Вашем согласии.



Таможенное оформление

Мы хотим, чтобы Ваш груз прибыл как можно быстрее, облегчая Вам процесс таможенного оформления. Для этого необходимо предоставить нам все необходимые документы для таможенного оформления. Поскольку процедура различается в зависимости от страны, могут применяться разные юридические требования. Например, в некоторых странах таможенные органы требуют номер социального страхования, национальное удостоверение личности или копию паспорта для оформления груза. Обработка Ваших данных необходима для соблюдения таможенных правил и выполнения наших договорных обязательств. В случаях, когда мы сохраняем Ваши данные для будущих поставок, Вы имеете право возразить.



Обработка цифровых сообщений

Чтобы облегчить общение между нами, мы предлагаем Вам связаться с нами через сторонние каналы связи по Вашему выбору (например, Facebook и DHL Virtual Assistant). Системы отвечают на основе ключевых слов или передают Ваш запрос сотруднику в чате. Это быстрый и простой способ получить ответы о статусе Вашей отправки или о наших продуктах и услугах. DHL имеет законный интерес в обработке Ваших данных для облегчения нашего общения. Если Вы не хотите использовать такой канал, Вы можете связаться с нашей службой поддержки. Для получения дополнительной информации о методах защиты данных поставщиков каналов связи посетите их веб-сайты.



Файлы Cookie и аналогичные технологии

DHL использует различные технологии для хранения Ваших пользовательских предпочтений или другой информации, чтобы сделать наши услуги для Вас максимально удобными и эффективными. Когда Вы заходите на наши веб-сайты, Центр настройки конфиденциальности сообщит Вам, что Ваше согласие требуется для использования определенных файлов cookie, таких как аналитические файлы cookie или аналогичные технологии.



Геолокация

DHL будет получать информацию о Вашем местонахождении только непосредственно от Вас. Мы предлагаем Вам улучшенный пользовательский интерфейс наших систем за счет интеграции картографических систем (например, Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Это может быть частью отслеживания посылки, поиска местоположения и доставки в пункты обслуживания DHL, если Вы решили перенаправить свой груз. В зависимости от страны эта обработка может быть основана на законном интересе или Вашем согласии.



Камеры видеонаблюдения «CCTV»

DHL установила камеры видеонаблюдения для контроля доступа в наши здания и определенные зоны, такие как автостоянки, а также для наблюдения за нашими бизнес-операциями. Видеонаблюдение используется для обеспечения безопасности наших посетителей, персонала и имущества, а также для любого мониторинга производственных процессов на его объектах. Таким образом, у нас есть законный интерес в целях обеспечения безопасности и контроля доступа, необходимых для управления зданиями DHL.



Официальные страницы в социальных сетях

Мы предоставляем Вам наши официальные страницы в социальных сетях, таких как Facebook, Instagram или LinkedIn, чтобы лучше управлять нашими отношениями с Вами и общаться с Вами. Следовательно, у нас есть законный интерес в обработке Ваших данных. Для получения дополнительной информации проверьте дополнительные Уведомления о конфиденциальности на наших официальных страницах в социальных сетях.



Пункты обслуживания DHL

Вы можете отправлять и получать посылки через Пункты обслуживания. Эти точки обслуживания могут принадлежать DHL или стороннему деловому партнеру (например, Вашему местному газетному магазину). Если Вы решите работать через пункт обслуживания, DHL будет обрабатывать минимальное количество строго необходимых данных для выполнения наших договорных обязательств перед Вами. Это может быть доставка Вашей посылки в предпочитаемый Вами пункт обслуживания или отправка Ваших посылок предполагаемому получателю.



Платежные партнеры

DHL предлагает Вам несколько вариантов, чтобы облегчить процесс оплаты. Мы принимаем все основные дебетовые и кредитные карты, а также системы онлайн-платежей. Ваши платежные данные будут обрабатываться в соответствии со стандартами обработки платежей для предоставления запрашиваемых Вами услуг и выполнения наших договорных обязательств.



Как мы собираем Ваши данные

В первую очередь, мы собираем и используем Ваши данные для получения, транспортировки и доставки Вашего груза.

Мы можем собирать Ваши данные напрямую или косвенно. Когда Вы активно делитесь с нами информацией, например, создавая учетную запись, связавшись с нами, или заполнив форму на нашем веб-сайте, или проведя опрос, мы получаем Ваши данные непосредственно от Вас. Когда мы получаем Ваши данные от внешней третьей стороны (например, грузоотправителя), мы получаем Ваши данные косвенно. В этом случае поставщик данных несет ответственность за обеспечение точности данных и их передачу нам в соответствии с действующим законодательством.



Информация для наших деловых партнёров

Мы обрабатываем данные для Вас как нашего делового партнера, чтобы мы могли управлять нашими контрактами с Вами или получать Ваши услуги.

Мы собираем и обрабатываем только данные, необходимые для наших согласованных договорных целей, и будем передавать данные в рамках согласованных целей и только в соответствии с применимыми законами о защите данных.

Мы пользуемся Вашими услугами, чтобы лучше обслуживать наших сотрудников и клиентов. Это позволяет DHL гарантировать непосредственную близость к нашим клиентам, в том числе в услугах по управлению данными о доставке, в партнерстве по безопасности, аудиту, к поставщикам платежей и IT-хостингу.



Как долго мы храним Ваши данные

Мы будем хранить Ваши данные столько времени, сколько необходимо для выполнения наших целей, выполнения наших контрактов и соблюдения любых юридических обязательств. Срок хранения может отличаться в зависимости от страны и ее применимого законодательства.

В соответствии с применимыми юридическими обязательствами мы будем хранить некоторые Ваши данные в течение периода до 11 лет, с вариациями в зависимости от страны и применимыми местными законами. Например, хранение отгрузочных документов, необходимых для обработки отгрузки. Мы определяем подходящий и разумный срок хранения, учитывая характер, конфиденциальность и необходимость Ваших данных.

Мы постоянно стремимся свести к минимуму период хранения данных, если цель, закон или контракты позволяют нам это сделать. Например, в некоторых странах данные для

удовлетворения требований клиентов хранятся не дольше 3 лет. Данные, которые мы собираем на основании Вашего согласия, будут обрабатываться до тех пор, пока Вы не отзовете свое согласие.



Как мы защищаем Ваши данные

DHL очень серьезно относится к безопасности Ваших данных. Мы внедрили различные стратегии, средства контроля и меры для обеспечения безопасности Ваших данных. Мы внимательно следим за нашими мерами безопасности. Мы используем такие меры безопасности, как брандмауэры, системы защиты от вторжений в сеть и мониторинг приложений. При необходимости мы защищаем Ваши данные с помощью методов псевдонимизации и шифрования при хранении и передачи Ваших данных. Мы обеспечиваем строгий контроль физического доступа в наших зданиях и сертифицированных центрах обработки данных.

В рамках нашей стратегии безопасности мы создали программы аудита, чтобы убедиться, что наши системы и услуги соответствуют политике информационной безопасности DPDHL и, как следствие, стандарту ISO 27001.

Кроме того, мы предпринимаем ряд постоянных мер по снижению риска (но не ограничиваясь только ними), таких как регулярное обучение наших сотрудников и организация учений по моделированию инцидентов нашим Центром киберзащиты.

Цель состоит в том, чтобы обеспечить непрерывную работу IT-систем и предотвратить несанкционированный доступ.



Будут ли переданы Ваши данные

DHL будет передавать Ваши данные только в ходе выполнения целей, изложенных в настоящем Уведомлении о конфиденциальности, если это разрешено применимым законодательством и при соблюдении соответствующих мер безопасности.

Мы передадим Ваши данные следующим категориям получателей:

- Компании группы DPDHL: требуется передача данных внутри группы DPDHL для предоставления и улучшения наших продуктов и услуг. Передачи также могут осуществляться для управления нашими отношениями с Вами, для установления Вашей личности и соблюдения Ваших прав на конфиденциальность.

- Деловые партнеры: передача ограничивается только теми данными, что требуются (например, забрать или доставить вашу посылку в Пункте обслуживания, в некоторых районах для выполнения приема и доставки или для выполнения таможенного оформления).
- Государственные органы: передача требуется в соответствии с действующим законодательством (например, для выполнения юридического обязательства во время обработки груза).

Ваши данные передаются за пределы Европейской экономической зоны (ЕЭЗ) другим компаниям Deutsche Post DHL Group, сторонним деловым партнерам или государственным органам только в том случае, если это разрешено применимым законодательством о защите данных. В таких случаях мы позаботимся о том, чтобы были приняты соответствующие меры безопасности для обеспечения передачи Ваших данных (например, наши обязательные корпоративные правила, стандартные договорные положения).

[Политика конфиденциальности данных DPDHL](#) регулирует наши стандарты обработки Ваших данных.



Мы уважаем Ваши права

Там, где это применимо, закон о защите данных предоставляет Вам следующие права:

Право на доступ к информации

Вы имеете право знать информацию, которую мы о Вам храним.

Это включает в себя право запрашивать у нас дополнительную информацию о категориях Ваших данных, которые мы обрабатываем, наших целях, о категориях деловых партнеров, которым могут быть отправлены данные, и о Ваших других правах в отношении использования нами Ваших данных.

Мы предоставим Вам информацию в течение одного месяца после Вашего запроса, если в процессе этого мы не затронем права и свободы другого человека.

Право на исправление

Вы имеет право запросить исправление любых неточных данных о Вас.

Право на возражение

Вы имеете право оспаривать определенные типы обработки данных, если они основаны на законных интересах, например, при прямом маркетинге.

Право отозвать своё согласие

Вы имеете право отозвать свое согласие в любое время.

Право на перенос

Вы имеете право на перенос информации другому контролёру. Мы обеспечим экспорт информации, которую Вы нам предоставили.

Право на удаление/быть забытым

У Вас есть право при определенных обстоятельствах потребовать удаления Ваших данных. Если Вы задействовали право отозвать свое согласие, то только в случае необходимости мы можем сохранить минимальный объем данных о Вас, но при этом с Вами больше не свяжутся. Если Вы снова воспользуетесь нашими услугами, Вы станете новым клиентом.

Право на ограничение обработки

Вы имеете право запросить ограничения в использовании Ваших данных.

Право, связанное с автоматическим принятием решений, включая профилирование

Вы имеете право запросить проверку автоматизированной обработки. В настоящий момент DHL не применяет автоматическое принятие решений с юридическими последствиями для Вас. Если это будет сделано в будущем, мы сделаем это в соответствии с действующим законодательством.

Вы можете направить свой запрос на основании вышеуказанных прав или по любым другим вопросам об этом Уведомлении о конфиденциальности нашему официальному лицу по защите данных из страны, в которой Вы проживаете. DHL не сможет обработать Ваш запрос без достаточного подтверждения Вашей личности. Обратите внимание, что применимый закон о защите данных может налагать условия на осуществление вышеуказанных прав.



Запросы и жалобы

Мы обработаем все ваши запросы с должной заботой. Если мы не смогли дать Вам удовлетворительный ответ, [свяжитесь с нами](#).

Если мы не смогли решить Вашу проблему, Вы можете отправить жалобу в местный Орган по защите Данных.



Словарь

Деловые или бизнес-партнеры	Третьи стороны, которые предоставляют нам услуги
Провайдеры каналов связи	Третьи стороны, которые предоставляют нам использование своих каналов связи
Контролёр	Контролёр данных определяет цель (цели) и средства обработки персональных данных.
Данные	Все личные данные, относящиеся к лицу, которое может быть идентифицировано напрямую или косвенно
DHL Express	DHL, мы, нас, наше
DPO	DPO обеспечивает соблюдение правил защиты данных внутри компании.
Обработчик данных	Обработчик данных обрабатывает персональные данные только от имени контролера.
Получатели груза	Сторона, которой доставляется посылка, например грузополучатель, соседи
Грузоотправители	Сторона, которая инициирует отгрузку из одного места в другое через нас.