

ПОЛИТИКА НА ПРИВАТНОСТ

ДХЛ Експрес се грижи за Вашата приватност.

Нашата мисија е *одличност, едноставно испорачана* при што се грижиме за Вашата заштита. Оваа Политика на приватност опишува кои податоци ние и нашите компании од Deutsche Post DHL Групацјата ги собираме преку интеракцијата со Вас, зошто и како ги користиме, колку долго ги чуваме, каде и како ги собираме, кому ги пренесуваме и кои се Вашите права.

Опсег на оваа Политика на приватност

Оваа Политика на приватност се применува врз сите корисници на нашите услуги, веб страници, апликации, понуди и други услуги ширум светот, освен доколку се покриени со посебна Политика на приватност.

Оваа Политика на приватност се применува врз следните категории на поединци:

- Испраќачи: испраќачи, вклучувајќи ги и нивните вработени, или поединци кои испраќаат пратка;
- Примачи на пратка: секој поединец кој прима пратка
- Лицата кои прикажуваат интерес за нас и нашите услуги
- Деловни партнери: деловни партнери вклучувајќи ги и нивните вработени
- Кандидати за вработување: поединци кои аплицираат за работа кај нас

Сите горенаведени субјекти во понатамошниот текст ќе бидат реферирани како “Вие“ или “Вашиот“.

Нашите практики на заштита на податоци се предмет на важечкото право на сите локации каде што ја обавуваме дејноста. Тоа значи дека ги преземаме практиките опишани во оваа Политика на приватност во конкретна земја, само доколку се истите допуштени согласно регионалните или локални прописи за заштита на личните податоци.

Измени на Политиката на приватност

Го задржуваме правото одвреме навреме да ја менуваме оваа Политика на приватност согласно промените во нашите услуги, во обработката на личните податоци или во применливото право. За да останете информирани за најновите измени, Ви препорачуваме периодично да ја посетувате содржината на нашата Политика на приватност објавена на нашата веб страница.

Кој е одговорен?

Правното лице кое настапува во својство на Ваш контролор на лични податоци одредува како и зошто Вашите податоци ќе бидат обработувани:

За DHL Експрес Македонија
DHL Експрес Македонија Дооел
Ул 32 бр 5 Нас Илинден
1041 Скопје
Р.Македонија

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

Видови на лични податоци кои ги обработуваме

Ги обработуваме само оние податоци кои се нужни за одредена конкретна намена. Во некои земји можат да бидат обработувани и дополнителни податоци согласно локалното законодавство.

Контактни податоци

Информации за контакт кои се потребни на пр. при подигање или доставување на пратка.

Такви податоци се: Вашето име и презиме, телефонски број, адреса, електронска адреса

Податоци за кандидат за вработување

Податоците кои се користат во системот на службата за човечки ресурси за мастер податоците за кандидатите за вработување.

Такви податоци се: Вашата пријава, Вашите компетенции, работна виза

Автентификација и авторизација на корисник

Податоците кои се потребни да Ве идентификуваат и верификуваат како корисник на нашите системи и да го верификуваат Вашиот пристап до специфични податоци, на пр. On Demand Delivery апликацијата ќе ги прикаже Вашите очекувани пратки.

Такви податоци се: Вашиот login ID, лозинка, IP адреса

Податоци за профилот

Податоците за Вашиот DHL профил, на пр. за прилагодување на преференцијалите за достава.

Такви податоци се: преференцијалите за достава, историја на нарачки/продажби

Договорни податоци

Податоците содржани во договори за кои договорните страни се согласиле.

Такви податоци се: договорна активност, имињата на договорните страни

Податоци за испораката

Податоците кои ги овозможуваат подигањето и испораката на Вашата пратка, на пр.: статусот на Вашата пратка.

Такви податоци се: Вашата адреса, документите за испорака, доказ за испорака

Финансиски податоци

Податоците кои се користат за фактурирање, постапките за плаќање на пр. бројот на сметката во банка кој се користи при плаќањето.

Такви податоци се: сметка во банка, податоци за електронско плаќање

Податоци за идентификација

Податоците кои се користат за Ваша идентификација на пр. фотографија од патна исправа за потврда на идентитетот.

Такви податоци се: Вашите податоци од документот за лична идентификација, број на социјално осигурување, фотографија од патна исправа

Карактеристики

Податоците кои се типични или приметливи во однос на Вас, кои Ве разликуваат во однос на останатите лица.

Такви податоци се: Вашиот потпис како доказ за испорака

Телекомуникациски и анкетни податоци

Податоците кои се пренесени преку Вас до некој од нашите вработени или преку поднесување на онлајн анкета, на пр. при повикот на нашата служба за грижа на корисници.

Зошто ги собираме Вашите податоци

Во ДХЛ Експрес ги обработуваме Вашите лични податоци исклучиво за конкретна намена и имаме правна основа за тоа. Правна основа може да биде:

- Исполнување на договор или при преземање подготвителни чекори за склучување на договор со нас.
- Постапување согласно законска обврска.
- Заштита на легитимните интереси и заштита на нашите заемни права на пр. зголемување на Вашето задоволство како клиент, испорачување и унапредување на услугите, олеснување на заемната комуникација и интеракција, обезбедување на поефикасни, поедноставени и економични услуги, подобро управување на нашиот однос со Вас и можностите кои доаѓаат со тоа, оптимизирање на нашите рути и подобра заштита на Вашите податоци, како и осигурување дека недоволени и неприфатливи предмети нема да влезат во нашата мрежа. Ќе обезбедиме баланс на овие легитимни интереси. Во случаите кога е тоа применливо, ќе имате право на приговор.
- Согласност која можете да ја повлечете во секое време.

Причините поради кои ги обработуваме Вашите податоци се следните

За Вас како клиент	
За испорачување на нашите услуги, вклучувајќи	
Намена	Правен основ за обработка
За подигање и испорачување на Вашата пратка	Исполнување на договор
За управување со Вашата пратка низ нашата глобална мрежа	Исполнување на договор
Со цел постапување согласно прописите за увоз и извоз	Исполнување на договор Законска обврска
За Ваша идентификација	Исполнување на договор Законска обврска Легитимен интерес Согласност
За да Ви овозможиме поддршка при користење на нашите алатки	Исполнување на договор
Да овозможиме нашите деловни партнери да Ве услужат	Исполнување на договор
Да обработуваме Ваши финансиски податоци	Исполнување на договор
За управување на нашиот однос со Вас, вклучувајќи	
Да го унапредиме Вашето искуство со ДХЛ како и нашите производи и услуги На пр. настани, лотарии, анкети	Исполнување на договор Легитимен интерес Согласност
Да Ве известуваме за најновите производи и услуги кои би можеле да Ве интересираат	Легитимен интерес Согласност
Да ги прошириме нашите производи и услуги	Исполнување на договор Легитимен интерес Согласност
Да ја олесниме Вашата посета на нашата веб страница	Согласност
Да Ве интегрираме како нов корисник	Исполнување на договор Легитимен интерес
Да комуницираме со Вас	Исполнување на договор Легитимен интерес

За Вас како деловен партнер	
За испорачување на услуги кон нас, вклучувајќи	
За управување на нашиот однос со Вас	Исполнување на договор Легитимен интерес
Со цел испорачување услуги кон нас	Исполнување на договор

За Вас како кандидат за вработување	
Со цел да Ве воведеме во нашиот тим, вклучувајќи	
За да Ве регистрираме како кандидат На пр. на саеми за вработување	Исполнување на договор Легитимен интерес
За да провериме дали ги исполнувате условите	Исполнување на договор Легитимен интерес
Со цел да Ве интегрираме	Исполнување на договор

Се однесува на сите	
Со цел да ги заштитиме и обезбедиме Вашите податоци, вклучувајќи	
Да овозможиме безбедност на нашите мрежи и информативни системи	Законска обврска Легитимен интерес
За да Ве заштитиме	Законска обврска Легитимен интерес

Посета на нашата веб страница

Кога ја посетувате нашата веб страница, ги задржуваме Вашите податоци кои ни се потребни за да Ви овозможиме пристап до веб страницата (на пр. IP адреса, датум и времетраење на Вашата посета). Нивно понатамошно чување во датотеки за евиденција се прави со цел да ја овозможиме функционалноста нашите веб страници и за заштита на нашите системи. Во таа насока имаме легитимен интерес да ги обработуваме Вашите податоци. Вашите податоци ќе бидат избришани од нашиот систем во моментот кога повеќе нема да бидат потребни за исполнување на целта поради која биле собрани.

Проверка на пратките

Пратките се проверуваат со цел да се верификува нивната содржина, дали таа се совпаѓа со деталниот опис, да се провери нивната вредност и да се постапи во согласност со применливото право и нашите Услови на Транспорт. Ги проверуваме сите пратки од безбедносни причини со цел да избегнеме недозволени и неприфатливи предмети да навлезат во нашата мрежа или да детектираме кривични дела и злоупотреби. Поседуваме легитимен интерес за оваа обработка на податоци бидејќи истата овозможува непречена работа и постојано унапредување на нашите производи во Ваша корист.

Исклучоци за пратките

Во ДХЛ целиме кон испорачување на Вашата пратка со најголема грижа и без одлагање. Доколку не можеме да ја доставиме Вашата пратка, истата ќе му биде вратена на Испраќачот. Кога адресата не може да се пронајде, пратката ќе му биде предадена на ДХЛ Центарот за пронајдени пратки каде би можеле да бидеме приморани да ја отвориме Вашата пратка со цел да ја идентификуваме појдовната или адресата на дестинацијата. Со оглед на тоа, имаме легитимен интерес да ги обработуваме Вашите податоци.

Проверка за лица со забранет пристап

Лица со забранет пристап се поединци или правни лица кои се инволвирани во незаконски активности како што се трговија со дрога, перење на пари, фалсификување, измама или тероризам. Од тие причини на таквите лица владините тела им забрануваат пристап до привилегиите за испорака. Забранети се сите трансакции со лице кое се наоѓа на листата на лица со забранет пристап.

Секоја пратка испратена преку мрежата на DHL Експрес се проверува за постоење на било каква поврзаност со лице со забранет пристап. Во случај да се открие поврзаност, пратката ќе биде задржана за понатамошна проверка. За да постапиме на тој начин и за да овозможиме брзо ослободување на Вашата пратка, ќе побараме доказ кој го поткрепува Вашиот идентитет. Откако Вашиот идентитет ќе биде утврден, поднесениот документ за идентификација ќе биде избришан од нашата евиденција.

Врз основа на Вашиот и легитимниот интерес на DHL Експрес, ќе ги обработиме Вашите лични податоци и можеме за одреден период да ги чуваме податоците кои ни се исклучиво неопходни. Ова спречува испораката на идните пратки да биде одложувана поради процесот на проверка. Во секој случај, имате право на приговор, устен или во писмена форма.

Доколку имате прашања во врска со прописите, трговските санкции и лицата со забранет пристап, Ве молиме посетете ги веб страниците на надлежните власти, на пр. Обединетите Нации, Европската Унија и Владата на САД.

Повици и снимање на повиците

Во одредени случаи DHL ќе оствари повик кон Вас со цел расчистување на прашања регулирани со договорот, или за да прибави повратна информација од Вас или пак за целите на маркетинг. На пример, во некои земји повиците за целите на маркетинг се прават со Ваша претходна согласност.

Доколку Вие остварите повик кон нас или пак ние кон Вас, повикот може да биде снимен заради прашања поврзани со пратката, обука или подобрување на квалитетот. Вашите податоци прибавени преку снимка на телефонски повик ќе бидат обработувани во согласност со прописите за заштита на личните податоци и за телекомуникации. Во случаите кога снимањето на повикот е предмет на согласност, повикот ќе биде снимен само доколку ја прибавиме Вашата согласност. Можете да ја повлечете согласноста во секое време. Од тој момент натаму, комуникацијата нема да биде снимана. Во земјите каде снимањето повици е предмет на легитимен интерес, можете да приговорите на снимањето.

Царински дозволи

Се стремиме да обезбедиме брзо пристигање на Вашата пратка со олеснување на процесот за добивање царинска дозвола. За таа цел потребно е да ни ги обезбедите сите неопходни документи за прибавување на царинската дозвола. Со оглед дека царинските прописи варираат од држава до држава, различни законски обврски може да бидат на сила. На пример, во одредени земји, царинските власти во рамки на постапката бараат такви податоци како што се број на социјално осигурување, документ за лична идентификација (лична карта), фотокопија од патната исправа. Па така со цел да се

постапи во согласност со царинските прописи и да се исполнат договорните обврски, обработката на Вашите податоци е неопходна. Во случаите кога ги чуваме Вашите податоци за идни пратки, ќе побараме Ваша согласност која можете да ја повлечете во секое време.

Дигитални пораки

Со цел олеснување на меѓусебната комуникација, Ви нудиме да нè контактирате преку комуникациски канали на трети лица по Ваш избор (на пример, Facebook, WhatsApp или DHL Virtual Assistant). Системите одговараат со одговори базирани на клучни зборови или го проследуваат Вашето барање до член на тимот во прозорче за разговор во живо. Ова е брз и лесен начин на добивање одговор за статусот на Вашата пратка или за нашите производи и услуги. Со оглед на тоа, имаме легитимен интерес да ги обработуваме Вашите податоци за олеснување на нашата меѓусебна комуникација. Доколку немате волја да користите таков комуникациски канал, добредојдени сте да ја контактирате нашата служба за грижа на корисници. За понатамошни информации во врска со политиката на заштита на личните податоци на носителите на комуникациските канали, Ве молиме посетете ги нивните веб страници.

Колачиња (“cookies”) и останати технологии

ДХЛ користи различни технологии за чување на Вашите кориснички преференции или други информации со цел да ги направи нашите услуги што попријатни и поефикасни за Вас. Кога пристапувате на нашата веб страница, Центарот за преференцијали на приватност ќе Ве информира дека за користење на нашата веб страница потребна е Вашата согласност за користење на одредени колачиња, како што се аналитички колачиња.

Геолокација

ДХЛ ќе прибави податоци за Вашата локација исклучиво директно од Вас. Ви нудиме подобро корисничко искуство на нашите системи преку интегрирање на системи за мапирање (на пример, Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Ова може да биде дел од следење на пратка, барање на локација и достава до пунктови на ДХЛ во случаите кога имате избрано пренасочување на пратката. Во зависност од конкретната земја, оваа обработка може да биде базирана на легитимен интерес или на Ваша согласност.

Видео надзор ‘CCTV’

ДХЛ инсталира камери за видео надзор со цел да го контролира влезот во зградата и специфичните делови како на пример паркинг местата, како и со цел да врши надзор над деловните операции во рамки на магацинските простори на ДХЛ. Видео надзорот се користи со цел да ја гарантира сигурноста и здравјето на посетителите, персоналот и имотот, како и со цел да ги врши сите останати надледувања на работните процеси во своите објекти. Со оглед на тоа имаме легитимен интерес за целите на безбедност и контрола на пристап кои се неопходни за управувањето со објектите на ДХЛ.

Страници на социјалните медиуми

Со цел подобро да го управуваме нашиот однос со Вас, Ви овозможуваме пристап до нашите страници на социјалните медиуми како што се Facebook, Instagram или LinkedIn.

Со оглед на тоа, имаме легитимен интерес да ги обработуваме Вашите лични податоци. За повеќе информации, пристапете до Политиките на приватност достапни на нашите страници на социјалните медиуми.

ДХЛ услужни пунктови

Имате можност да испраќате и примате пратки преку услужни пунктови. Овие пунктови можат да бидат во сопственост на ДХЛ или на трети лица деловни партнери (на пример, Вашиот локален киоск). Доколку изберете да користите услужен пункт, ДХЛ ќе ги обработи само минималните и ислучиво неопходни податоци со цел исполнување на нашите договорни обврски спрема Вас. Ова може да се однесува на испорака на Вашата пратка до одбраниот услужен пункт или испраќање на пратката до назначениот примач.

Платежни партнери

ДХЛ Ви нуди неколку опции за плаќање со цел да го олесни Вашето искуство при плаќањето. Го прифаќаме поголемиот број дебитни и кредитни картички, како и онлајн системи за плаќање. Вашите податоци за плаќањето ќе бидат обработени во согласност со стандардите за обработка во платежниот сектор, за да Ви ја пружиме побараната услуга и за исполнување на нашите договорни обврски.

Како ги собираме Вашите податоци?

Претежно ги собираме и користиме Вашите податоци со цел подигање, транспорт и испорака на Вашата пратка.

Податоците можеме да ги собираме директно или индиректно. Кога активно споделувате инфомрации со нас преку на пример, креирање на сметка, преку контактирање со нас или поднесување на формулар од нашата веб страница или анкета, ние ги примаме Вашите податоци директно од Вас. Кога ги примаме Вашите податоци преку трети лица (на пример, Испраќач), тогаш станува збор за индиректно собирање. Во ваков случај, одговорност е на обезбедувачот на податоците да обезбеди точност на податоците и да ни ги пренесе нам во согласност со применливото право.

Информации за нашите деловни партнери

Ги обработуваме податоците за Вас како наш деловен партнер со цел да ја управуваме комуникацијата со Вас или да примаме Ваши услуги.

Ги собираме и обработуваме податоците исклучиво согласно договорените цели и ќе ги проследуваме истите исклучиво во согласност со важечките прописи за заштита на личните податоци и во рамки на договорените цели.

Ги користиме Вашите услуги со цел подобро да им служиме на нашите вработени и нашите клиенти. Ова му овозможува на ДХЛ да гарантира на клиентите близина на местото за преземање и достава на пратката, услуги за управување со податоци за пратката, партнери за сигурност и безбедност, ревизори, обезбедувачи на платежни услуги и IT хостинг.

Колку долго ги чуваме Вашите податоци?

Ги чуваме Вашите податоци онолку колку што е потребно за исполнување на нашите цели, за исполнување на договорните и други законски обврски. Периодот на задржување на податоците може да варира зависно од земјата и применливите прописи.

Со цел да постапуваме во согласност со важечките законски обврски, ќе ги чуваме Вашите податоци за период од 11 години, со варијации во различни земји согласно локалното законодавство. На пример, чувањето на документите потребни за процесирање на испораката. Одредуваме соодветен и разумен рок на чување земајќи ја предвид природата, чувствителноста и неопходноста на податоците.

Континуирано се стремиме кон минимизирање на рокот на чување на податоците, во случаите кога намената, законот или договорите ни го овозможуваат тоа. На пример, во некои земји податоците за задоволноста на клиентите се чуваат не подолго од 3 години. Податоците што ги собираме врз основа на Вашата согласност ќе бидат чувани се додека не ја повлечете согласноста.

Како ги заштитуваме Вашите податоци?

ДХЛ ја третира заштитата на Вашите податоци многу сериозно. Имплементираме разни стратегии, контроли, политики и мерки за заштита на Вашите податоци. Постојано ги преиспитуваме нашите мерки за заштита. Користиме инструменти за заштита како што се firewall, системи за откривање на неовластен упад, мониторинг над апликациите и заштита на лозинките. Таму каде што е соодветно, ги штитиме Вашите податоци преку употреба на техники на псевдонимизација и енкрипција при чувањето и пренесувањето на Вашите податоци. Осигуруваме строга контрола на физички пристап до нашите објекти и центри за податоци.

Како дел од нашата стратегија за заштита, поставивме програми за ревизија за да обезбедиме усогласеност на нашите системи и услуги со политиката на заштита на податоците на DPDHL Групацијата, и пошироко со ISO 27000 серијата на стандард на заштита.

Во продолжение, преземаме тековни мерки за намалување на ризикот, како што се (вклучувајќи, но не ограничувајќи се на) редовна обука на нашите вработени и организирање вежби со симулација на инцидент преку нашиот Центар за компјутерска заштита.

Дали Вашите податоци ќе бидат пренесувани?

ДХЛ ќе ги сподели или пренесе Вашите податоци ислучиво при исполнувањето на целите изнесени во оваа Политика на приватност, тогаш кога е тоа допуштено согласно важечкото право и со соодветни инструменти на заштита.

Вашите податоци ќе бидат пренесени на следните категории на приматели:

- Компаниите од DPDHL Групацијата: преносот на податоците е потребен во рамки на Групацијата, нејзините правни лица и заеднички услужни центри со цел испорачување на нашите производи и услуги

- Деловни партнери: преносот на податоците е неопходен заради исполнување на договорот (на пример, за испорака на Вашата пратка до услужен пункт)
- Јавните власти: преносот е задолжителен согласно важечкото законодавство (на пример, заради исполнување на законска обврска при обработка на пратка)

Вашите податоци ќе бидат пренесувани надвор од Европската Економска Област (ЕЕА) до другите компании од Групацијата, трети лица деловни партнери или јавни власти кога тоа е допуштено со важечките прописи за заштита на лични податоци. Во такви случаи, ќе осигураме дека соодветните инструменти за заштита се користат при преносот на податоците (на пример, обврзувачки правила на ниво на компанија, стандардни договорни клаузули и сл.).

Политиката на приватност на DPDHL Групацијата ги регулира стандардите за обработка на Вашите податоци на ниво на групацијата.

Ги почитуваме Вашите права

Таму каде што е применливо, законот за заштита на личните податоци ги предвидува следните права за Вас:

Право на пристап до информации

Имате право да бидете информирани за податоците кои ги чуваме за Вас.

Ова го вклучува и правото да побарате дополнителни информации за категориите на Ваши податоци кои ги обработуваме, за која намена, категориите на деловни партнери на кои можат да им бидат проследени и останати права во врска со нашето користење на Вашите податоци.

Овие информации ќе Ви ги обезбедиме во рок од еден месец од денот на барањето, се додека со тоа не се повредуваат правата и слободите на трети лица.

Право на исправка

Имате право да барате исправка на Вашите неисправни лични податоци.

Право на приговор

Имате право да ги оспорите одредените видови на обработка, како на пример директен маркетинг.

Право на повлекување на согласноста

Имате право во секое време да ја повлечете веќе дадената согласност.

Право на пренос на податоците

Имате право да ги пренесувате Вашите податоци на други компании. Ќе Ви обезбедиме испис на податоците што сте ни ги доставиле.

Право на бришење/заборавање

Имате право, во одредени околности, да барате бришење на Вашите податоци. Доколку Вашето право на бришење е важечко, и само доколку е неопходно, минимален број податоци можат да бидат задржани со цел да обезбедат дека нема повторно да бидете контактирани.

Право на ограничување на обработката

Имате право да го ограничите начинот на обработката на Вашите податоци.

Право врзано за автоматизирано носење одлуки вклучително и профилирање

Имате право да барате преглед на автоматизираната обработка. Во овој момент, ДХЛ не применува никакво автоматизирано носење одлуки со правни последици по Вас. Во случај примената да почне во иднина, истата ќе биде во согласност со важечките прописи.

Можете да го упатите Вашето барање базирано на горе наведените права или било какви други прашања за оваа Политика на приватност до нашиот Офицер за заштита на лични податоци во земјата на Вашето живеалиште. ДХЛ нема да постапи по Вашето барање во отсуство на доволна поткрепа на Вашиот идентитет. Молиме имајте во вид дека важечките прописи за заштита на лични податоци може да предвидуваат услови за остварувањето на горе наведените права.

Барања и поплаки

На сите Ваши барања ќе одговориме со грижа која ја заслужуваат. Доколку не Ви пружиме задоволителен одговор, молиме контактирајте нè.

Доколку не успееме да постапиме по Вашите барања, имате право да поднесете жалба до Вашето национално тело за заштита на лични податоци.

Речник

Деловни партнери	(Трети) лица кои ни обезбедуваат услуги на пр. добавувачи, услужни партнери, обработувачи на податоци
Обезбедувачи на канали за комуникација	Трети лица кои ни овозможуваат користење на нивните канали за комуникација, на пример WhatsApp
Податоци	Сите лични податоци врзани за едно лице кое може да биде директно или индиректно идентификувано или податно за идентификација
ДХЛ Експрес	ДХЛ, ние, нам, наше
Примател на пратка	Лицето на кое му се испорачува пратката, на пример примателот, соседите
Испраќач	Лицето кое ја испраќа пратката од една локација до друга преку нас