# AVISO DE PRIVACIDAD

DHL Express se preocupa por su privacidad.

Nuestra misión es la excelencia; nos preocupamos por realizar una entrega efectiva y, al mismo tiempo, por proteger sus datos. Este Aviso de Privacidad describe los datos que tanto nuestra compañía como las demás empresas del Grupo Deutsche Post DHL recopilan a través de sus interacciones con los clientes, el por qué y cómo los utilizamos, cuánto tiempo los conservamos, dónde y cómo los recopilamos, a quién se los transmitimos y cuáles son sus derechos.

## Alcance del presente Aviso de Privacidad

Este Aviso de Privacidad se aplica a todos aquellos usuarios de nuestros servicios, sitios web, aplicaciones y funciones en cualquier parte del mundo que no se encuentren cubiertos por otro Aviso de Privacidad diferente.

Este Aviso de Privacidad se aplica a las siguientes personas:

- Remitentes: los remitentes, incluidos sus empleados y las personas que realizan un envío;
- Destinatarios: cualquier persona que recibe un envío;
- Personas que muestran interés en nosotros y en nuestros servicios y/o que pagan por ellos;
- Socios comerciales: socios comerciales, incluidos sus empleados;
- Candidatos a puestos de trabajo: personas que solicitan un puesto de trabajo en alguna de nuestras empresas.

Nos dirigiremos a todas las personas antes indicadas como "usted" y utilizaremos el posesivo “su” al dirigirnos a ellas.

Nuestras políticas de protección de datos quedan sujetas a la legislación aplicable en los lugares en los que operamos. De esta manera, llevaremos a cabo las prácticas descritas en este Aviso de Privacidad en un determinado país, siempre y cuando, la legislación regional o local en materia de protección de datos lo permita.

## Cambios a la Política de Privacidad

Nos reservamos el derecho a modificar este Aviso de Privacidad oportunamente en función de los cambios que se produzcan en nuestros servicios, en el tratamiento de sus datos o en la legislación aplicable. Por lo tanto, le recomendamos que visite nuestro Aviso de Privacidad periódicamente.

## Quién es Responsable

La entidad responsable del tratamiento o procesamiento de sus datos determina la forma y la finalidad de dicho tratamiento:

**DHL Express Paraguay**
DHL (Paraguay) S.R.L.
Brasilia 355 c/ España
Asuncion, CP 1584
Paraguay

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

*Contáctenos*

## Tipos de datos que procesamos

Sólo procesamos los datos que son necesarios para un fin específico. Es posible que en algunos países se procesen datos adicionales para cumplir con las leyes locales.

### Datos de contacto

Significa la información que necesitamos para contactarlo, por ejemplo, la información necesaria para la recolección o entrega de un envío.

Por ejemplo: su nombre completo, número(s) de teléfono, dirección, dirección de correo electrónico.

### Datos de los candidatos a puestos de trabajo

Es la información utilizada por los sistemas de RRHH que contiene datos particulares sobre los candidatos a un puesto de trabajo como, por ejemplo:

Solicitudes, aptitudes, visas de trabajo, etc.

### Autenticación de usuario y autorización

Es la información que se utiliza para verificar su identidad como usuario de nuestros sistemas y su acceso a datos específicos, por ejemplo, para modificar la dirección de entrega.

Por ejemplo: Código de inicio de sesión, password/ clave

### Datos del perfil

Significa la información sobre su perfil, como ser, la información requerida para establecer sus preferencias de entrega.

Por ejemplo: Sus preferencias de entrega, historial de órdenes/compras.

**Datos contractuales**

Significa la información establecida y acordada en los contratos, como ser, las partes contratantes.

Por ejemplo: Términos y condiciones del contrato, nombres de las partes, etc.

**Datos del envío**

Significa la información que nos permite recolectar y entregar el envío, como ser, el estado de su envío.

Por ejemplo: Su dirección, los documentos de envío, comprobantes de entrega, etc.

**Datos financieros**

Es la información utilizada para los procesos de facturación, financieros y de pago, como ser, los números de las cuentas bancarias utilizadas para los pagos.

Por ejemplo: Cuenta bancaria, datos de pago electrónico.

**Datos de identificación**

Es la información utilizada para la identificación del usuario, como ser, la imagen del pasaporte que nos permite verificar su identidad.

Por ejemplo: Datos de identificación, número de seguridad social, imagen del pasaporte, etc.

**Características individuales**

Es la información característica de su persona que nos permite distinguirlo de otras personas.

Por ejemplo: Su firma como prueba de entrega.

**Datos recolectados en encuestas y conversaciones telefónicas**

Es la información que usted suministra a uno de nuestros empleados o que nos brinda al responder una encuesta online o cuando se comunica con nuestro servicio de atención al cliente.

Por ejemplo: Sus comentarios y, de ser aplicable, las grabaciones telefónicas.

## ¿Por qué recolectamos información?

- En DHL Express sólo tratamos sus datos para fines específicos y cuando tenemos un fundamento jurídico para hacerlo. Los motivos podrían ser:

- Para celebrar o negociar un contrato;

- Para cumplir con una obligación legal;
  - Para proteger sus legítimos intereses y salvaguardar sus derechos y los nuestros. Por ejemplo, para mejorar su satisfacción como cliente, para la prestación y mejora de nuestros servicios; para facilitar su comunicación e interacción con nuestra empresa, para ofrecerle un servicio más eficiente, simplificado y rentable, para mejorar nuestra relación y las oportunidades que se nos presentan con ella; para optimizar nuestras líneas, mejorar la protección de los datos y para asegurarnos de que no entren en nuestra red artículos prohibidos o inaceptables. Nos aseguraremos en todo momento de que estos intereses legítimos sean equilibrados. De ser aplicable, usted podrá oponerse.
  - Para obtener su consentimiento, el cual puede ser revocado en cualquier momento.

A continuación se detallan los fines para los que procesamos sus datos.

| **En el caso de clientes:** | |
|---|---|
| **Para suministrar productos y prestar servicios, incluyendo:** | |
| **Fin** | **Fundamento Jurídico para el procesamiento** |
| Recolección y entrega del envío | Cumplimiento de contrato |
| Gestión del envío a través de nuestra red global | Cumplimiento de contrato |
| Cumplimiento de reglamentaciones sobre importaciones y exportaciones | Cumplimiento de contrato<br>Obligación legal |
| Identificación del cliente | Cumplimiento de contrato<br>Obligación legal<br>Interés legítimo<br>Consentimiento |
| Servicios de soporte en el uso de herramientas | Cumplimiento de contrato |
| Permitir que nuestros socios comerciales le puedan brindar servicios a usted | Cumplimiento de contrato<br>Interés legitimo<br>Consentimiento |
| Procesamiento de datos financieros suministrados por usted | Cumplimiento de contrato |
| **Para mejorar nuestra relación con el cliente e inclusive para:** | |
| Mejorar su experiencia con DHL y con nuestros productos y servicios<br>Por ejemplo, eventos, concursos, encuestas | Cumplimiento de contrato<br>Interés legitimo<br>Consentimiento |
| Mantenerlo actualizado sobre aquellos productos y servicios que podrían interesarle. | Interés legítimo<br>Consentimiento |

| | |
|---|---|
| Expandir nuestros productos y servicios. | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo<br>Consentimiento |
| Facilitar su visita a nuestro sitio web | Consentimiento |
| Registrarlo como nuevo usuario | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo |
| Comunicarnos con usted | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo |

| **En el caso de socios comerciales:** | |
|---|---|
| **Para que nuestros socios nos presten servicios, e inclusive para:** | |
| Mejorar nuestra relación | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo |
| Que usted preste servicios a DHL | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo |

| **En el caso de candidatos para puestos de trabajo:** | |
|---|---|
| **Para darle la bienvenida a nuestros candidatos e inclusive para:** | |
| Registrarlos como candidatos<br>por ejemplo: ofertas de trabajo | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo |
| Verificar su elegibilidad | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo |
| Ingresarlos como empleados | Cumplimiento de contrato<br>Interés legítimo |
| Mantenerlos en nuestra base de datos como potenciales empleados | Consentimiento |

| **Para todas las categorías:** | |
|---|---|
| **Procesamos/recopilamos datos para proteger sus datos personales, e inclusive para:** | |
| Garantizar la seguridad de nuestras redes y sistemas de información | Obligación legal<br>Interés legítimo |
| Para protegerlo | Obligación legal<br>Interés legítimo |

### Visitas a nuestro sitio web

Cuando usted visita nuestros sitios web, nosotros recogemos los datos necesarios para permitirle un acceso más fácil (por ejemplo, la dirección IP, la fecha y la duración de su visita). Posteriormente, almacenamos aquellos datos que nos permiten 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, los cuales son eliminados de inmediato una vez que dejan de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados.

### Verificación del envío

Examinamos el contenido de los envíos para verificar que éste coincida con el contenido detallado, para comprobar su valor, para cumplir con la legislación vigente y con nuestras condiciones de transporte. Examinamos todos los cargamentos por razones de seguridad y para evitar que entren a nuestra red artículos prohibidos e inaceptables o para detectar otros delitos o usos ilícitos. Tenemos un interés legítimo en el tratamiento de datos, ya que este procesamiento nos garantiza el buen funcionamiento y la mejora continua de nuestros productos en beneficio de nuestros clientes.

### Excepciones

En DHL nos esforzamos por entregar su envío de manera cuidada y evitar toda demora innecesaria. Si no podemos entregar su pedido, éste será devuelto al remitente de acuerdo con nuestros Términos y Condiciones Estándar. Por ejemplo, cuando no podemos encontrar la dirección, éste se procesará en un Centro Especial de DHL. Salvo que la ley disponga lo contrario, podemos abrir su paquete para identificar una dirección de devolución o de entrega. En este caso, también tenemos un interés legítimo en el procesamiento de sus datos.

### Control de Partes Denegadas / Prohibidas

Las Partes Denegadas son aquellas personas o empresas que han sido incluidas en un listado de personas prohibidas, bloqueadas o inhabilitadas para realizar operaciones de importación o exportación o que han sido sancionadas por una autoridad por cometer actos ilícitos, tales como, actos de terrorismo, tráfico de estupefacientes, lavado de dinero o la proliferación de armas. Normalmente se prohíben los envíos dirigidos hacia o provenientes de las Partes Denegadas.

DHL Express examina minuciosamente todos los envíos de su red para detectar la presencia de Partes Denegadas. Los envíos que sean dirigidos o recibidos por una Parte Denegada pueden ser demorados a fin de verificar que dicho envío no se encuentre prohibido. Para facilitar la rápida liberación del cargamento, podremos solicitar una copia de su documento de identidad.

Basándonos en el interés legítimo de DHL Express y en el suyo, podremos procesar sus datos y conservar aquellos que sean estrictamente necesarios por un periodo limitado. De esta forma, evitaremos que sus futuros envíos se retrasen a causa del proceso de verificación. No obstante, usted tiene derecho a presentar una objeción, ya sea verbalmente o por escrito.

Si tiene alguna consulta sobre la normativa aplicable, las sanciones comerciales y las Partes Denegadas, ingrese a 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**

En algunos casos, DHL podrá contactarlo para aclarar algunos asuntos contractuales, para conocer su opinión sobre algún tema en particular o con fines de marketing. El fundamento jurídico puede ser el cumplimiento de un contrato, el interés legítimo o la obtención del consentimiento previo del cliente.

Si usted nos llama o nosotros nos comunicamos con usted, la llamada puede ser grabada cuando se trate de cuestiones relacionadas con el envío, la capacitación de los empleados y la calidad del servicio. En todo momento, procesaremos la grabación de su llamada de conformidad con las leyes de protección de datos y telecomunicaciones aplicables. Cuando la grabación de la llamada se encuentre sujeta a su consentimiento, sólo se grabará cuando usted haya dado su aprobación. En cualquier momento, usted puede denegar su consentimiento y, en tal caso, la comunicación dejará de ser grabada. En los países en los que la grabación de la comunicación está sujeta a un interés legítimo, usted puede oponerse a la grabación.

**Opinión de los Clientes**

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

**Trámites aduaneros**

Queremos asegurarnos de que su envío llegue lo más rápidamente posible y, para ello, le ofrecemos llevar a cabo el proceso de despacho aduanero, ya sea a través nuestro o de un despachante de aduana subcontratado que se encuentre habilitado a operar de conformidad con la legislación aplicable. Para ello, deberá entregarnos todos los documentos aduaneros necesarios para el despacho. Dado que las aduanas varían de país en país, posiblemente, se apliquen diferentes requisitos legales. Por ejemplo, en determinados países, las autoridades aduaneras exigen el número de seguridad social, el documento nacional de identidad o una copia del pasaporte para liberar el embarque. Por lo tanto, el procesamiento de sus datos es necesario para cumplir con la normativa aduanera y con nuestras obligaciones contractuales. Sin embargo, usted podrá oponerse al almacenamiento de estos datos para futuros embarques.

## Comunicaciones Digitales

Para facilitar nuestra comunicación, lo invitamos a contactarnos a través de los canales de comunicación tercerizados que usted prefiera (por ejemplo, Facebook y el Asistente Virtual de DHL). Estos sistemas responden con respuestas basadas en palabras clave o transmiten su solicitud a un empleado a través de 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 el procesamiento de sus datos ya que este procesamiento facilita nuestra comunicación. Si no desea usar ninguno de estos canales, lo invitamos a contactarse con nuestro servicio de atención al cliente. Para más información sobre las prácticas de protección de datos de los proveedores de canales de comunicación, sírvase ingresar a sus respectivos sitios web.

## Cookies y otras tecnologías similares

DHL utiliza diversas tecnologías que le permiten almacenar sus preferencias y otra información necesaria para que nuestros servicios le resulten más cómodos y eficientes. Cuando ingrese a nuestra página web, el Centro de Preferencias de Privacidad le informará que debe dar su consentimiento para el uso de ciertas cookies, tales como las cookies analíticas y otras tecnologías similares.

## Geolocalización

DHL sólo recogerá su ubicación directamente de usted. Le ofrecemos mejorar su experiencia como usuario a través de nuestros sistemas cartográficos integrados (por ejemplo, Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Estos sistemas se utilizan para el seguimiento del embarque, una búsqueda de la localización y la entrega del embarque en los puntos de entrega de DHL, en caso de que haya optado por re-direccionar su envío. Dependiendo del país, este procesamiento de datos puede estar basado en el interés legítimo o en su consentimiento.

## Vigilancia a través del Circuito Cerrado de Televisión ‘CCTV’

En DHL hemos instalado cámaras de vigilancia que nos permiten controlar el acceso a nuestras instalaciones y a ciertas áreas específicas -como los estacionamientos. Este sistema de vigilancia nos permite supervisar nuestras operaciones comerciales y garantizar la salud y la seguridad de nuestros visitantes, del personal y de los bienes que transportamos. También nos permite controlar los procesos operativos que se desarrollan en nuestras instalaciones. Por lo tanto, tenemos un interés legítimo en el procesamiento de estos datos ya que dicho procesamiento nos permite garantizar la seguridad y el control de acceso a nuestras instalaciones.

### Seguidores en las Redes Sociales

Le proporcionamos nuestras direcciones en las redes sociales, tales como Facebook, Instagram y LinkedIn, lo cual nos permite mejorar nuestra relación y comunicación. Por lo tanto, tenemos un interés legítimo en el tratamiento de sus datos. Para obtener más información al respecto, consulte nuestros Avisos de Privacidad en las páginas de seguidores en las redes sociales.

### Centros de Servicios de DHL

Usted podrá enviar y recibir envíos a través de nuestros Centros de Servicios. Estos Centros pueden ser de propiedad de DHL o de un socio comercial (por ejemplo, el puesto donde compra el periódico local). Si usted elige operar a través de un Centro de Servicio, DHL sólo procesará los datos mínimos y estrictamente necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales, como ser, la entrega de su pedido al Centro de Servicios seleccionado o el envío de sus paquetes al destinatario.

### Socios de Pagos

DHL le ofrece distintas opciones de pago. Aceptamos las principales tarjetas de débito y crédito, así como diversos sistemas de pago online. Sus datos de pago serán procesados de acuerdo con las normas de procesamiento de la industria de pagos de manera que podamos prestar el servicio solicitado y cumplir con nuestras obligaciones contractuales.

## ¿Cómo recolectamos los datos?

En principio, los datos se recopilan y utilizan en la recolección, el transporte y la entrega del envío. Podemos recolectar sus datos de manera directa o indirecta. Cuando usted nos comparte información en forma activa, por ejemplo, al crear una cuenta, al contactarse con nosotros, al completar un formulario en nuestro sitio web o al responder una encuesta, recibimos sus datos de manera directa. Cuando recibimos sus datos de un tercero externo (por ejemplo, un remitente), recibimos sus datos indirectamente. En este caso, la persona que suministra los datos es responsable de la exactitud de la información y de que la transferencia de datos se realice de acuerdo con la legislación aplicable.

## Información para nuestros socios comerciales

Procesamos los datos para poder gestionar nuestros contratos o para poder recibir sus servicios. Sólo recopilamos y procesamos los datos necesarios para los fines contractuales acordados y sólo compartimos dicha información de conformidad con las leyes de protección de datos aplicables, limitándonos a los fines acordados en todo momento.

Contratamos sus servicios para mejorar el servicio prestado a nuestros empleados y a nuestros clientes. Esto nos permite garantizar una mayor proximidad en la recolección y entrega de envíos, en la gestión de datos, la seguridad, las auditorías, los servicios de pago y de hosting.

## ¿Cuánto tiempo almacenaremos sus datos?

Mantendremos sus datos durante el tiempo que resulte necesario para cumplir con nuestros objetivos, celebrar nuestros contratos y cumplir con todas nuestras obligaciones legales. El periodo de almacenamiento puede variar en función de la legislación nacional aplicable.

Para cumplir con las obligaciones legales aplicables, mantendremos algunos de sus datos durante un período de hasta 11 años, periodo que variará dependiendo de la legislación local aplicable. Por ejemplo, el almacenamiento de documentos de embarque 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 almacenamiento de los datos cuando la finalidad, la ley o los contratos nos lo permiten. Por ejemplo, en algunos países, los datos destinados a la satisfacción del cliente no se conservan por más de 3 años. Los datos que recopilamos en base a su consentimiento podrán ser procesados hasta tanto usted revoque su consentimiento.

## ¿Cómo aseguramos sus datos?

En DHL nos tomamos muy en serio la seguridad de sus datos. Hemos implementado diversas estrategias, controles, políticas y medidas que nos permiten garantizar la seguridad de su información. Revisamos nuestras medidas de seguridad con detenimiento. Utilizamos medidas preventivas como firewalls, sistemas de detección de intrusos en la red y un estricto control de las aplicaciones. Si es necesario, protegemos sus datos utilizando técnicas de seudonimización y encriptación a la hora de almacenarlos y transferirlos. Nos aseguramos de que haya estrictos controles de acceso en nuestras instalaciones y en los centros de datos certificados.

Como parte de nuestra estrategia de seguridad, hemos establecido programas de auditoría destinados a garantizar que nuestros sistemas y servicios cumplan con la política de seguridad de la información del Grupo Deutsche Post DHL y, por consiguiente, con la norma ISO 27001. Además, estamos adoptando una serie de medidas que nos permitirán reducir el riesgo, como, por ejemplo, la capacitación continua de nuestros empleados y la organización de ejercicios de simulación de incidentes por parte de nuestro Centro de Defensa Cibernética.

Nuestro objetivo es que el sistema informático funcione de manera continua y evitar los accesos no autorizados.

**¿Se transferirán sus datos?**

DHL sólo compartirá o transferirá sus datos para cumplir con los fines señalados en este Aviso de Privacidad cuando lo permita la legislación aplicable y a través de las medidas de seguridad adecuadas.

Transferiremos sus datos a las siguientes categorías de destinatarios:

- **Compañías del Grupo Deutsche Post DHL**: Se realizan transferencias de datos dentro del grupo DPDHL para mejorar nuestra oferta de productos y servicios. Las transferencias de datos también pueden realizarse para mejorar nuestra relación con el cliente, para tener una mejor identificación del cliente y para cumplir con sus derechos de privacidad y con el contrato de transporte.
- **Socios comerciales**: La transferencia de datos se limita a los datos estrictamente necesarios (por ejemplo, para la recolección y entrega de su envío o para realizar los trámites aduaneros).
- **Autoridades públicas**: cuando la transferencia de datos es requerida por la legislación aplicable (por ejemplo, para cumplir con una obligación legal durante el procesamiento del envío)

Sus datos sólo se pueden transferir a otras compañías del Grupo Deutsche Post DHL, a socios comerciales o a las autoridades públicas cuando lo permita la legislación aplicable en materia de protección de datos. En estos casos, nos aseguraremos de que existan las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la transferencia segura de sus datos (por ejemplo, nuestras políticas corporativas, cláusulas contractuales, etc.).

La política de privacidad de datos del Grupo Deutsche Post DHL regula todas las cuestiones relativas al tratamiento de los datos dentro del Grupo.

**Respetamos sus derechos**

La ley de protección de datos le otorga múltiples derechos:

**Derecho de acceso a la información**

Usted tiene derecho a ser informado sobre los datos que nuestra empresa ha recopilado sobre su persona.

Este derecho incluye la posibilidad de solicitarnos información adicional sobre las categorías de los datos que estamos procesando, la finalidad de dicho procesamiento, las categorías de los socios comerciales a los que se pueden transferir los datos y los demás derechos que le asisten en relación con el uso que hacemos de sus datos.

Le facilitaremos esta información dentro de un plazo de un mes desde la fecha de presentación de su solicitud, en la medida en que no se vean afectados los derechos y libertades de otras personas.

**Derecho de rectificación**
Tiene derecho a solicitar la corrección de cualquier dato inexacto sobre su persona.

**Derecho a objetar la información**
Tiene derecho a objetar y/o rechazar determinados tipos de procesamiento de la información basada en un interés legítimo, como, por ejemplo, en el caso de marketing directo.

**Derecho a revocar su consentimiento**
Tiene derecho a revocar su consentimiento en cualquier momento.

**Derecho de portabilidad**
Tiene derecho a transferir sus datos a otra persona responsable del procesamiento de datos. En tal caso, le facilitaremos la exportación de los datos que nos hayan sido suministrados.

**Derecho a solicitar la supresión de datos / “derecho al olvido”**
Usted tiene derecho, en determinadas circunstancias, a solicitar la supresión o eliminación de sus datos. Cuando su “derecho al olvido” sea válido, y sólo en caso de ser necesario, se podrá conservar un mínimo de datos sobre su persona para garantizar que no se vuelvan a contactar con usted y, si vuelve a utilizar nuestros servicios, será tratado como un nuevo cliente.

**Derecho a restringir el procesamiento de datos**
Usted puede solicitar la limitación/ restricción del uso de sus datos.

**Decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles**

Usted podrá solicitar una revisión del procesamiento de datos automatizado. En este momento, DHL no toma ninguna decisión en forma automatizada que le pudiera traer consecuencias legales. En caso de que lo haga en el futuro, lo haremos de acuerdo con la legislación aplicable.

Usted puede enviar una solicitud alegando cualquiera de los derechos anteriormente mencionados o cualquier otra consulta sobre este Aviso de Privacidad a la persona Responsable de la Protección de Datos de DHL del país en el que reside. DHL no puede tramitar su solicitud sin la adecuada acreditación de su identidad. Le recordamos que la ley de

protección de datos aplicable puede imponer condiciones específicas para el ejercicio de los derechos antes mencionados.

**Solicitudes y reclamos**

Trataremos todas sus inquietudes y reclamos con la atención que ellos merecen. Si no recibe una respuesta satisfactoria, no dude en contactarse con nosotros.

Si no logramos resolver sus inquietudes o reclamos, puede presentar un reclamo ante las autoridades locales pertinentes.

## Glosario

| | |
|---|---|
| **Socio Comercial** | Terceros que prestan servicios a DHL |
| **Proveedores de Canales de Comunicación** | Terceros que nos permiten el uso de sus canales de comunicación |
| **Responsable del Procesamiento de Datos/ Controller** | El encargado o responsable del procesamiento de los datos determina la(s) finalidad(es) y los medios a ser aplicados en el tratamiento de los datos personales |
| **Datos** | Todos los datos personales relacionados con una persona que permiten que dicha persona pueda ser identificada de manera directa o indirecta. |
| **DHL Express** | DHL, nosotros, nuestro(s) |
| **RPD (Responsable de la Protección de Datos)** | El responsable de la protección de datos (RPD) tiene a su cargo el cumplimiento de las normas relativas a la protección de datos dentro de la compañía. |
| **Procesador** | El procesador de datos procesa los datos personales en nombre del responsable del procesamiento (Controller). |
| **Destinatario** | La persona a la que se le entrega el envío, por ejemplo, el consignatario, los vecinos. |
| **Remitente** | La persona que solicita un envío de un lugar a otro a través de nuestra empresa. |