

# DECLARAȚIE DE CONFIDENȚIALITATE

DHL Express vă protejează viața privată.

Misiunea noastră este *excelența, livrată cu simplitate*, oferindu-vă protecție în același timp. Prezenta Declarație de confidențialitate descrie ce date colectăm atât noi, cât și companiile din Grupul Deutsche Post DHL prin intermediul diferitelor interacțiuni pe care le avem cu dumneavoastră, de ce și cum le folosim, cât timp le păstrăm, unde și cum le colectăm, cui le transmitem mai departe și ce drepturi aveți.



## Domeniul de aplicare a Declarației de confidențialitate

Prezenta Declarație de confidențialitate se aplică tuturor utilizatorilor serviciilor, site-urilor web, aplicațiilor, funcționalităților sau altor servicii ale noastre, oriunde în lume, cu excepția cazului în care acestea sunt acoperite de o Declarație de confidențialitate separată.

Prezenta Declarație de confidențialitate se aplică următoarelor categorii de persoane:

- Expeditori: expeditori, inclusiv angajații sau persoanele care efectuează o expediție
- Destinatari: orice persoană care primește o expediție
- Persoanele care manifestă interes față de noi și de serviciile noastre sau care plătesc aceste servicii
- Partenerii de afaceri: partenerii de afaceri, inclusiv angajații acestora
- Candidați în vederea angajării: persoane care aplică pentru un job la noi

Toți subiecții de mai sus sunt denumiți „dumneavoastră”, „al dumneavoastră”.

Practicile noastre privind protecția datelor sunt supuse legilor aplicabile din locul în care operăm. Aceasta înseamnă că folosim practicile descrise în prezenta Declarație de confidențialitate, într-o anumită țară, numai dacă sunt permise de legile regionale sau locale privind protecția datelor.



## Modificări aduse acestei Declarații de confidențialitate

Ne rezervăm dreptul de a modifica ocazional această Declarație de confidențialitate în funcție de modificările aduse serviciilor noastre, legate de prelucrarea datelor sau de legislația aplicabilă. Prin urmare, vă recomandăm să revedeți periodic Declarația noastră de confidențialitate.



## Persoana responsabilă

Entitatea juridică ce acționează ca operator de date cu caracter personal stabilește cum și de ce sunt prelucrate datele dumneavoastră:

### Pentru DHL Express Romania:

DHL International Romania SRL  
Calea Floreasca 169A, Cladirea A, et. 8  
Bucuresti 014459  
Romania

### Pentru DHL Express Global:

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

## [Contactați-ne](#)



## Tipuri de date pe care le prelucrăm

Prelucrăm numai datele necesare pentru un anumit scop. În anumite țări, pot fi prelucrate date suplimentare pentru a respecta legile locale.



### Date de contact

Informațiile necesare pentru a vă contacta, de ex. atunci când ridicăm sau livrăm un colet.

Precum: nume, număr de telefon, adresă, adresă de e-mail



### Date pentru administrarea candidaților pentru angajare

Informațiile folosite în sistemele RU pentru datele candidaților.

Precum: aplicarea, competențele, viza de muncă



### Autorizarea și autentificarea utilizatorilor

Informații pentru identificarea și verificarea dumneavoastră ca utilizatori ai sistemelor noastre și pentru verificarea accesului la anumite date de ex.: aplicația Livrare la cerere va arăta expedierile în așteptare.

Precum: ID de conectare, parola



### Datele profilului

Informații despre profilul vostru DHL, de ex. pentru a configura preferințele dumneavoastră de livrare.

Precum: preferințe de livrare, istoricul comenzilor/cumpărăturilor



### Date contractuale

Informațiile incluse și convenite în contracte, de ex. părțile contractante.

Precum: activitatea contractuală, numele părților



### **Date de livrare**

Informațiile care permit ridicarea și livrarea coletelor, de ex. stadiul livrării.

Precum: adresa, documentele de expediție, dovada livrării



### **Date financiare**

Informații folosite pentru facturare și procese de plată, de ex. numărul de cont utilizat pentru plăți.

Precum: contul bancar, detaliile plăților electronice



### **Date de identificare**

Informații folosite pentru a vă identifica, de ex. imaginea din pașaport pentru a vă verifica identitatea.

Precum: datele de identificare, numărul de asigurare socială, imaginea din pașaport



### **Caracteristici**

Informații tipice sau distincte, legate de dumneavoastră, care permit diferențierea dumneavoastră de alte persoane.

Precum: semnătura ca dovadă a livrării



### **Date din studii și telecomunicații**

Informațiile comunicate de dumneavoastră unui angajat sau prin completarea unui chestionar online, de ex. atunci când sunați la relații cu clienții.

Precum: feedback, înregistrarea apelului atunci când este cazul



### **De ce colectăm datele dumneavoastră**

La DHL Express prelucrăm datele dumneavoastră numai în scopuri specifice și atunci când avem un temei legal pentru a face acest lucru. Acesta poate fi:

- Executarea unui contract sau atunci când întreprindeți o acțiune pentru a încheia un contract cu noi.
- Pentru a respecta o obligație legală.
- Interesele legitime urmărite și pentru a proteja drepturile atât ale dumneavoastră, cât și ale noastre, de ex. pentru a spori gradul de satisfacție a clienților, pentru a furniza și îmbunătăți serviciile noastre pentru dumneavoastră, pentru a facilita comunicarea și interacțiunea cu noi, pentru a vă oferi un serviciu mai eficient, simplificat și rentabil, pentru a gestiona mai bine relația noastră cu dumneavoastră și oportunitățile care apar, pentru a

ne optimiza traseele, pentru a vă proteja mai bine datele și pentru a ne asigura că niciun element interzis și inacceptabil nu intră în rețeaua noastră. Ne vom asigura că aceste interese legitime sunt echilibrate. Atunci când este cazul, aveți dreptul de opoziție.

- Consimțământul pe care îl puteți retrage în orice moment.

În cele ce urmează, prezentăm scopurile pentru care prelucrăm datele dumneavoastră.

<b>Pentru dumneavoastră în calitate de clienți</b>	
<b>Pentru a ne furniza produsele și serviciile, inclusiv</b>	
<b>Scop</b>	<b>Temei legal pentru prelucrare</b>
Pentru ridicarea și livrarea coletului	Executarea unui contract
Pentru gestionarea expedierii în rețeaua noastră globală	Executarea unui contract
Pentru a respecta toate reglementările în materie de import și export	Executarea unui contract Obligație legală
Pentru a vă identifica	Executarea unui contract Obligație legală Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă asista la utilizarea instrumentelor noastre	Executarea unui contract
Pentru a permite partenerilor noștri de afaceri să vă servească	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a prelucra datele financiare de la dumneavoastră	Executarea unui contract
<b>Pentru a gestiona relația cu dumneavoastră, inclusiv</b>	
Pentru a îmbunătăți experiența dumneavoastră cu DHL și produsele și serviciile noastre, de ex. evenimente, concursuri, studii	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a vă ține la curent cu produsele și serviciile noastre ce ar putea fi de interes pentru dumneavoastră	Interes legitim Consimțământ
Pentru a ne extinde gama de produse și servicii	Executarea unui contract Interes legitim Consimțământ
Pentru a facilita vizitele dumneavoastră pe site-ul nostru web	Consimțământ

Pentru a vă înrola în calitate de client nou	Executarea unui contract Interes legitim
Pentru a comunica cu dumneavoastră	Executarea unui contract Interes legitim

### **Pentru dumneavoastră ca parteneri de afaceri**

#### **Pentru a ne livra servicii, inclusiv**

Pentru a gestiona relațiile cu dumneavoastră	Executarea unui contract Interes legitim
Pentru ca dumneavoastră să ne livrați servicii	Executarea unui contract Interes legitim

### **Pentru dumneavoastră în calitate de candidați**

#### **Pentru a vă îndemna să vă alăturați nouă, inclusiv**

Pentru a vă înregistra în calitate de candidați de ex. târguri de locuri de muncă	Executarea unui contract Interes legitim
Pentru a verifica eligibilitatea	Executarea unui contract Interes legitim
Pentru a vă înrola	Executarea unui contract
Pentru a vă păstra în rezerva noastră de recrutare	Consimțământ

### **Pentru toată lumea**

#### **Pentru a proteja și asigura datele, inclusiv**

Pentru a asigura securitatea rețelelor și sistemelor noastre informatice	Obligație legală Interes legitim
Pentru a vă proteja	Obligație legală Interes legitim



#### **Vizitarea site-ului nostru web**

Când vizitați site-urile noastre web, captăm datele necesare pentru ca site-ul web să vă fie accesibil (de exemplu, adresa IP, data și durata vizitei dumneavoastră). Stocarea ulterioară în fișierele jurnal este realizată pentru a asigura funcționalitatea site-urilor noastre web și securitatea sistemelor noastre. Prin urmare, avem un interes legitim pentru prelucrarea datelor dumneavoastră. Ștergem datele dumneavoastră de îndată ce nu mai sunt necesare pentru atingerea scopului pentru care au fost colectate.



### **Examinarea expedierilor**

Expedierile sunt verificate pentru a verifica conținutul acestora, pentru a se potrivi cu descrierea detaliată, pentru a le verifica valoarea și pentru a respecta legea aplicabilă și Termenii noștri de Transport. Examinăm toate expedierile din motive de securitate pentru a evita accesul în rețeaua noastră a elementelor interzise și inacceptabile sau pentru a detecta infracțiuni sau abuzuri. Avem un interes legitim pentru această prelucrare, deoarece asigură buna funcționare și îmbunătățirea continuă a produselor noastre în beneficiul vostru.



### **Excepții legate de expedieri**

La DHL depunem tot efortul pentru a livra cu grija cuvenită și fără întârzieri nejustificate. Dacă nu putem să efectuăm livrarea, va fi returnată expeditorului. De exemplu, când nu este găsită nicio adresă, se va gestiona în Centrul DHL Found Shipment. Putem deschide coletul pentru a identifica returul sau adresa de livrare. Prin urmare, avem un interes legitim să prelucrăm datele dumneavoastră.



### **Examinarea părților excluse**

Părțile excluse sunt persoane sau entități care au fost incluse în lista persoanelor excluse de către autoritate de reglementare, blocate de la efectuarea unor tranzacții de import sau export sau care au fost sancționate de o autoritate de reglementare pentru fapte ilegale, cum ar fi implicarea în terorism, trafic de stupefiante, spălare de bani sau proliferarea armelor. Expedierile către sau de la părțile excluse sunt adesea interzise.

Fiecare expediere în rețeaua DHL Express este examinată pentru găsirea părților excluse. Expedierile către sau de la potențialele părți excluse pot fi examinate ulterior pentru a verifica dacă expedierea nu este interzisă. Pentru a facilita realizarea rapidă a expedierii, putem solicita o copie a documentului de identificare.

Pe baza interesului legitim al DHL Express și al vostru, vă vom procesa datele și putem păstra datele strict necesare pentru o perioadă limitată de timp. Acest lucru împiedică întârzierea livrărilor viitoare din cauza procesului de examinare. Cu toate acestea, aveți dreptul de a vă opune, verbal sau în scris.

Dacă aveți întrebări cu privire la reglementări, sancțiuni comerciale și părți excluse, accesați site-urile web ale autorităților relevante, de ex. Națiunile Unite, Uniunea Europeană și guvernul SUA.



### **Apeluri și înregistrarea apelurilor**

În anumite cazuri, DHL vă va apela pentru a clarifica subiectele contractuale, pentru a obține feedback-ul vostru sau în scopuri de marketing. Temeiul legal este fie executarea unui contract, interesul legitim sau consimțământul. De exemplu, în unele țări, apelurile în scopuri de marketing se fac numai cu acordul prealabil.

Dacă ne sunați sau vă sunăm, apelul poate fi înregistrat pentru chestiuni legate de expediere, instruire și asigurarea calității. Vom prelucra apelurile înregistrate în conformitate cu legile aplicabile privind protecția datelor și telecomunicațiile. În cazul în care înregistrarea apelului este supusă consimțământului, apelul va fi înregistrat numai după ce vă dați consimțământul. Vă puteți retrage consimțământul în orice moment. Din acel moment, comunicările nu vor mai fi înregistrate. În țările în care înregistrarea apelurilor este supusă unui interes legitim, vă puteți opune înregistrării.



### **Feedback din partea clienților**

DHL poate interacționa cu dumneavoastră pentru a putea obține feedback-ul și experiența dumneavoastră cu noi. Răspunsul vostru ne va ajuta să generăm îmbunătățiri în livrarea produselor și serviciilor noastre. În anumite țări, externalizăm acest proces către un partener de afaceri. În funcție de țara dumneavoastră, prelucrarea se va baza pe interesul legitim sau consimțământul vostru.



### **Vămuire**

Vrem să ne asigurăm că livrarea ajunge cât mai repede posibil, facilitând procesul de vămuire pentru dumneavoastră. Pentru a face acest lucru, este necesar să ne furnizați toate documentele necesare pentru vămuire. Deoarece vama variază la nivel de țară, se pot aplica diferite cerințe legale. De exemplu, în anumite țări, autoritățile vamale solicită numărul de asigurare socială, actele de identificare sau o copie a pașaportului pentru a vămui transportul. Pentru a respecta reglementările vamale și pentru a ne îndeplini obligațiile contractuale, prelucrarea datelor este necesară. În cazurile în care păstrăm datele pentru viitoarele expedieri, aveți dreptul de a vă opune.



### **Mesagerie digitală**

Pentru a facilita comunicarea dintre noi, puteți să ne contactați prin intermediul canalelor de comunicare ale terților la alegerea dumneavoastră (de exemplu, Facebook și DHL Virtual Assistant). Sistemele oferă răspunsuri bazate pe cuvinte cheie sau transmit solicitarea unui membru al personalului într-o fereastră de mesagerie în timp real. Acesta este un mod rapid și ușor de a primi răspunsuri cu privire la starea expedierii sau la produsele și serviciile noastre. DHL are un interes legitim în prelucrarea datelor pentru facilitarea comunicării dintre noi. Dacă nu doriți să utilizați un astfel de canal, sunteți bineveniți să contactați serviciul nostru pentru clienți. Pentru informații suplimentare despre practicile în materie de protecție a datelor ale furnizorilor de canale de comunicare, accesați site-urile lor web.



### **Module cookie și tehnologii similare**

DHL folosește diverse tehnologii pentru a vă stoca preferințele ca utilizator sau alte informații pentru a vă oferi serviciile noastre într-o manieră cât mai convenabilă și eficientă. Când accesați site-ul nostru web, Centrul de preferințe referitoare la confidențialitate vă va informa că este necesar consimțământul vostru pentru utilizarea anumitor module cookie, cum ar fi module cookie analitice sau tehnologii similare.



### **Geolocalizare**

DHL va obține locația dumneavoastră direct de la dumneavoastră. Vă oferim o experiență îmbunătățită de utilizare în sistemele noastre prin integrarea sistemelor de cartografiere (de exemplu, Google Maps, Microsoft Bing Maps ...). Aceasta poate face parte din urmărirea expedierii, căutarea locației și livrarea către punctele de servicii DHL în cazul în care ați ales să vă redirecționați expedierea. În funcție de țară, această prelucrare se poate baza pe un interes legitim sau pe consimțământul vostru.



### **Supraveghere video „CCTV”**

DHL a instalat camere de supraveghere video pentru a controla accesul în clădirile noastre și în zone specifice, cum ar fi parcările, precum și pentru a supraveghea operațiunile noastre comerciale. Supravegherea video este utilizată pentru a garanta sănătatea și siguranța vizitatorilor, personalului și bunurilor noastre, precum și monitorizarea proceselor operaționale din unități. Prin urmare, avem un interes legitim din motive de securitate și control al accesului, necesar pentru gestionarea clădirilor DHL.



### **Pagini în rețele de socializare**

Vă oferim paginile noastre în rețele sociale, precum Facebook, Instagram sau LinkedIn, pentru a gestiona mai bine relația cu dumneavoastră și pentru a comunica. Prin urmare, avem un interes legitim pentru prelucrarea datelor. Pentru mai multe informații, parcurgeți Declarațiile noastre de confidențialitate de pe paginile noastre în rețele de socializare.



### **Puncte de Servicii DHL**

Este posibil să trimiteți și să primiți pachete prin puncte de servicii. Aceste puncte de servicii pot fi deținute de DHL sau de un partener de afaceri terț (de exemplu, magazinul din zonă). Dacă alegeți să utilizați un punct de servicii, DHL va prelucra doar datele minime și strict necesare pentru îndeplinirea obligațiilor noastre contractuale față de dumneavoastră. Aceasta ar putea însemna livrarea coletului la punctul de servicii preferat sau trimiterea coletelor către destinatarul dorit.



### **Parteneri servicii de plată**

DHL vă oferă câteva opțiuni de plată pentru a facilita experiența legată de plată. Acceptăm majoritatea cardurilor de credit și debit importante, precum și sistemele de plată online. Datele dumneavoastră de plată vor fi prelucrate conform standardelor de prelucrare a plăților din industrie, pentru a vă furniza serviciul solicitat și pentru a ne îndeplini obligațiile contractuale.





## Cum colectăm datele dumneavoastră

Colectăm datele dumneavoastră în primul rând pentru a ridica, transporta și livra expedierile dumneavoastră.

Putem colecta date direct sau indirect. Când partajați în mod activ informații cu noi, de ex. prin crearea unui cont, contactându-ne sau completând un formular pe site-ul web sau un chestionar, primim direct datele de la dumneavoastră. Când primim datele dumneavoastră de la un terț extern (de ex. expeditor), le primim indirect. În acest caz, este responsabilitatea furnizorului de date să asigure acuratețea datelor și să ni le transmită în conformitate cu legea aplicabilă.



## Informații pentru partenerii noștri de afaceri

Prelucrăm date pentru dumneavoastră ca parteneri de afaceri, pentru a putea gestiona contractele încheiate cu dumneavoastră sau pentru a putea primi serviciile dumneavoastră.

Colectăm și prelucrăm doar datele necesare pentru scopurile contractuale convenite și vom partaja date numai în conformitate cu legile aplicabile privind protecția datelor și în limita scopurilor convenite.

Folosim serviciile dumneavoastră pentru a ne servi mai bine angajații și clienții. Acest lucru permite DHL să garanteze o apropiere de clienții noștri pentru ridicare și livrare, servicii de gestionare a datelor de expediere, siguranță și securitate, audituri, furnizori de plăți și găzduire IT.



## Cât timp păstrăm datele dumneavoastră

Vă vom păstra datele atât timp cât este necesar pentru îndeplinirea scopurilor noastre, pentru executarea contractelor noastre și pentru respectarea oricărei obligații legale. Perioada de păstrare poate diferi de la țară la țară în funcție de legislația aplicabilă a țării.

Pentru a respecta obligațiile legale aplicabile, vom păstra unele dintre date pentru o perioadă de până la 11 ani, cu variații în funcție de țară, așa cum sunt stabilite de legile locale aplicabile, de exemplu, stocarea documentelor de expediere necesare pentru prelucrarea expediției. Stabilim o perioadă de păstrare adecvată și rezonabilă luând în considerare natura, sensibilitatea și necesitatea datelor dumneavoastră.

Ne străduim continuu să micșorăm perioada de păstrare a datelor atunci când scopul, legea sau contractele ne permit acest lucru. De exemplu, în unele țări, datele prelucrate în scopul satisfacției clienților sunt păstrate nu mai mult de 3 ani. Datele pe care le colectăm pe baza consimțământului vor fi prelucrate până când vă retrageți consimțământul.



## Cum vă menținem datele în siguranță

DHL tratează cu seriozitate siguranța datelor dumneavoastră. Am implementat diverse strategii, controale, politici și măsuri pentru a vă menține datele în siguranță. Ne analizăm cu atenție măsurile de siguranță. Folosim măsuri precum firewall, sisteme de monitorizare a intruziunilor în rețea și a aplicațiilor. Acolo unde este cazul, asigurăm datele utilizând tehnici de pseudonimizare și criptare atunci când stocăm și transferăm datele dumneavoastră. Ne asigurăm că există un control strict al accesului fizic în clădirile noastre și în centrele certificate de date.

Ca parte a strategiei noastre în materie de securitate, am creat programe de audit pentru a ne asigura că sistemele și serviciile noastre respectă politica DPDHL de siguranță a informațiilor și, prin extensie, standardul ISO 27001.

În plus, luăm o serie de măsuri pentru reducerea riscurilor, cum ar fi (dar fără a se limita la) instruirea periodică a angajaților noștri și organizarea de exerciții de simulare în caz de incidente de către Centrul nostru de Apărare Cibernetică.

Scopul este de a avea o funcționare continuă a sistemului IT și de a preveni accesul neautorizat.



## Vor fi transmise datele dumneavoastră

DHL va partaja sau transmite datele dumneavoastră numai pentru atingerea scopurilor prezentate în această Declarație de confidențialitate, atunci când este permis de legislația aplicabilă și prin măsuri corespunzătoare.

Vom transmite datele dumneavoastră către următoarea categorie de destinatari:

- Companiile grupului DPDHL: transmiterea este necesară în cadrul Grupului DPDHL pentru a furniza și îmbunătăți produsele și serviciile noastre. De asemenea, se pot transmite date pentru a gestiona relația noastră cu dumneavoastră, pentru a vă identifica și pentru a vă respecta dreptul la viața privată.
- Partenerii de afaceri: transmiterea este limitată la datele necesare (de ex., pentru ridicarea sau livrarea coletului la un punct de servicii, în unele zone pentru ridicare și livrare sau pentru vămuire).
- Autoritățile publice: transmiterea datelor este cerută de legislația aplicabilă (de ex., pentru a îndeplini o obligație legală în timpul prelucrării transportului).

Datele dumneavoastră sunt transmise în afara Spațiului Economic European (SEE) numai către alte companii din grupul Deutsche Post DHL, parteneri de afaceri terți sau autorități publice atunci când este permis de legea aplicabilă în materie de protecție a datelor. În astfel de

cazuri, ne vom asigura că sunt luate măsuri adecvate pentru a asigura transmiterea datelor dumneavoastră (de exemplu, regulile noastre obligatorii, clauzele contractuale standard).

[Politica DPDHL cu privire la Confidențialitatea Datelor](#) reglementează standardele la nivel de grup cu privire la prelucrarea datelor.



## **Vă respectăm drepturile**

Acolo unde este cazul, legea privind protecția datelor oferă drepturi multiple pe care le puteți exercita:

### **Dreptul de a accesa informații**

Aveți dreptul de a fi informați cu privire la informațiile pe care le deținem despre dumneavoastră.

Aceasta include dreptul de a ne solicita informații suplimentare despre categoriile de date pe care le gestionăm, în ce scop, categoriile de parteneri de afaceri cărora putem trimite date și despre celelalte drepturi cu privire la utilizarea de către noi a datelor dumneavoastră.

Vă vom oferi aceste informații în termen de o lună de la solicitare, în măsura în care nu afectăm drepturile și libertățile altei persoane, procedând în acest fel.

### **Dreptul la rectificare**

Aveți dreptul de a solicita corectarea oricăror date incorecte despre dumneavoastră.

### **Dreptul la opoziție**

Aveți dreptul de a vă opune anumitor tipuri de prelucrări pe baza interesului legitim, cum ar fi marketingul direct.

### **Dreptul de a vă retrage consimțământul**

Aveți dreptul de a vă retrage consimțământul în orice moment.

### **Dreptul la portabilitate**

Aveți dreptul de a vă porta datele la alt operator. Vă vom exporta datele pe care ni le-ați furnizat.

### **Dreptul la ștergere/de a fi uitat**

Aveți dreptul, în anumite împrejurări, de a solicita ștergerea datelor. Atunci când dreptul de a fi uitat este valabil și numai în măsura în care este necesar, pot fi păstrate date minime

despre dumneavoastră pentru a ne asigura că nu veți mai fi contactați. Dacă veți utiliza din nou serviciile noastre, veți fi tratat drept client nou.

### **Dreptul la limitarea prelucrării**

Aveți dreptul de a solicita o limitare a modului în care sunt folosite datele dumneavoastră.

### **Dreptul aferent procesului decizional automatizat și realizării de profiluri**

Aveți dreptul de a solicita analiza procesului decizional automat. În acest moment, DHL nu aplică niciun proces decizional automat cu consecințe juridice pentru dumneavoastră. În cazul în care se va face în viitor, vom face acest lucru în conformitate cu legea aplicabilă.

Puteți direcționa cererea pe baza drepturilor de mai sus sau orice alte întrebări legate de această Declarație de confidențialitate către responsabilul nostru cu protecția datelor din țara în care vă aflați. DHL nu vă poate gestiona solicitarea fără o dovadă suficientă a identității dumneavoastră. Vă rugăm să rețineți că legea aplicabilă privind protecția datelor poate impune condiții în ceea ce privește exercitarea drepturilor de mai sus.



### **Solicitări și reclamații**

Vom gestiona toate solicitările dumneavoastră cu grija adecvată. Dacă nu reușim să vă oferim un răspuns satisfăcător, vă rugăm [să ne contactați](#).

Dacă nu reușim să rezolvăm reclamațiile dumneavoastră, puteți trimite o plângere către Autoritatea locală de Protecție a Datelor cu caracter personal.



## Glosar

<b>Parteneri de afaceri</b>	Terți care ne furnizează servicii
<b>Furnizori de canale de comunicare</b>	Terți care ne furnizează utilizarea canalelor lor de comunicare
<b>Operator</b>	Operatorul de date stabilește scopul(urile) și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal
<b>Date</b>	Toate datele cu caracter personal referitoare la o persoană care poate fi identificată sau identificabilă, direct sau indirect
<b>DHL Express</b>	DHL, noi, nouă, al/a nostru/noastră
<b>DPO</b>	DPO asigură că regulile cu privire la protecția datelor sunt respectate în companie
<b>Persoana împuternicită de operator</b>	Persoana împuternicită de operator prelucrează datele cu caracter personal numai în numele operatorului
<b>Persoanele care primesc livrarea</b>	Partea care primește livrarea, de ex. destinatari, vecini
<b>Expeditori</b>	Partea care inițiază o expediție dintr-o locație în alta prin intermediul nostru