ประกาศความเป็นส่วนตัว

DHL Express ใส่ใจในความเป็นส่วนตัวของคุณ

ภารกิจของเราคือการส่งมอบสิ่งของอย่างง่ายดายด้วยบริการที่เป็นเลิศพร้อมปกป้องคุณไปด้วยในขณะเดียวกัน ประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้จะอธิบายถึงข้อมูลที่เราและบริษัท Deutsche Post DHL Group เก็บรวบรวมผ่านวิธีการต่าง ๆ ที่ได้ติดต่อสื่อสารกับคุณ เหตุผลและวิธีการที่เราใช้ข้อมูลเหล่านั้น ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเอาไว้ แหล่งและวิธีการเก็บข้อมูล มีใครบ้างที่เราจะส่งต่อข้อมูล รวมถึงสิทธิที่คุณมีเกี่ยวกับข้อมูลดังกล่าว

ขอบเขตของประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้

ประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้จะใช้กับทุกคนที่ใช้บริการของเรา รวมถึงเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฟีทเจอร์หรือบริการอื่น ๆ ของเราทุกแห่งทั่วโลก เว้นแต่จะครอบคลุมโดยประกาศความเป็นส่วนตัวอื่นแยกต่างหาก

ประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้จะทำไปใช้กับบุคคลในประเภทดังต่อไปนี้:

- ผู้ส่งสินค้า: ผู้จัดส่งสินค้า รวมถึงพนักงานหรือบุคคลที่นำส่งสินค้าด้วย
- ผู้รับสินค้า: บุคคลใด ๆ ที่ได้รับการจัดส่ง
- บุคคลที่สนใจเกี่ยวกับเราและบริการของเราหรือชำระเงินให้กับพวกเรา
- คู่ค้าทางธุรกิจ: คู่ค้าทางธุรกิจ รวมถึงพนักงานด้วย
- ผู้สมัครงาน: บุคคลที่สมัครงานกับเรา

หัวข้อทั้งหมดข้างต้นจะเรียกว่า "คุณ" หรือ "ของคุณ"

แนวทางปฏิบัติในการปกป้องข้อมูลของเราอยู่ภายใต้กฎหมายที่บังคับใช้ในสถานที่ที่เราดำเนินการ ซึ่งหมายความว่าเรามีส่วนร่วมในแนวทางปฏิบัติที่ได้อธิบายไว้ในประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ในประเทศใดประเทศหนึ่งเฉพาะในกรณีที่ได้รับอนุญาตจากกฎหมายคุ้มครองข้อมูลระดับภูมิภาคหรือท้องถิ่นเท่านั้น

กฎหมายความเป็นส่วนตัวอื่น ๆ

สำหรับกฎหมายความเป็นส่วนตัวที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น โปรดศึกษาเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ DHL แบบระบุประเทศที่ต้องการ

การเปลี่ยนแปลงประกาศความเป็นส่วนตัว

เราขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้เป็นครั้งคราวตามการเปลี่ยนแปลงในบริการของเรา การประมวลผลข้อมูลของคุณ หรือในกฎหมายที่บังคับใช้ ดังนั้นเราจึงแนะนำคุณให้ตรวจสอบประกาศความเป็นส่วนตัวของเราเป็นระยะ

ใครคือผู้มีหน้าที่ในการรับผิดชอบ

นิติบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลของคุณจะกำหนดวิธีและสาเหตุที่ข้อมูลของคุณได้รับการประมวลผล:

ติดต่อเรา

สำหรับประเทศไทย :

DHL Express International (Thailand)
อาคารจามจุรี สแควร์ ชั้น 22-23 ถนนพญาไท
แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพ

สำหรับ DHL Express Global :

DHL International GmbH
Chales-de-Gaulle-str.20, 53113 Bonn,
Germany

ประเภทของข้อมูลที่เราประมวลผล

เราจะประมวลผลข้อมูลของคุณที่จำเป็นต่อวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจงเท่านั้น ในบางประเทศสามารถประมวลผลข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายท้องถิ่นได้

ข้อมูลการติดต่อ

ข้อมูลสำหรับการติดต่อคุณ ยกตัวอย่าง เช่น เมื่อเราเข้าไปรับหรือจัดส่งพัสดุ จะมีข้อมูล ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ อีเมลของคุณ

ข้อมูลการบริหารจัดการผู้สมัครงาน

ข้อมูลที่ใช้ในระบบ HR สำหรับข้อมูลของผู้สมัคร เช่น ใบสมัคร ความสามารถ วีซ่าทำงาน

การรับรองและการอนุญาตผู้ใช้งาน

ข้อมูลเพื่อระบุและยืนยันตัวตนของคุณในฐานะผู้ใช้ระบบของเราและเพื่อยืนยันการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะของคุณ ยกตัวอย่าง เช่น แอปพลิเคชัน On Demand Delivery จะแสดงการจัดส่งที่รอดำเนินการของคุณ จึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลไอดีและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบของคุณ

ข้อมูลโปรไฟล์

ข้อมูลเกี่ยวกับโปรไฟล์ DHL ของคุณ เพื่อกำหนดลักษณะการจัดส่งของคุณ จำเป็นต้องใช้ข้อมูล เช่น การตั้งค่าการจัดส่งของคุณ ประวัติการสั่งซื้อ/การซื้อ

ข้อมูลสัญญา

ข้อมูลที่จัดทำและตกลงกันในสัญญา เช่น คู่สัญญา จำเป็นต้องใช้ข้อมูล กิจกรรมตามสัญญาและชื่อคู่สัญญา

ข้อมูลการจัดส่ง

ข้อมูลที่ทำให้สามารถไปรับและจัดส่งสินค้าของคุณได้เช่น สถานะการจัดส่งของคุณ จำเป็นต้องใช้ข้อมูล ที่อยู่ของคุณ เอกสารการจัดส่ง หลักฐานการจัดส่ง

ข้อมูลการเงิน

ข้อมูลที่ใช้สำหรับกระบวนการออกใบแจ้งหนี้ การเงิน และการชำระเงิน เช่น การชำระเงิน หมายเลขบัญชีธนาคารที่ใช้สำหรับการชำระเงิน

ข้อมูลประจำตัว

ข้อมูลที่ใช้ระบุตัวคุณ เช่น ภาพหนังสือเดินทางเพื่อยืนยันตัวตน จำเป็นต้องใช้ข้อมูลบัตรประจำตัว หมายเลขประกันสังคม รูปหนังสือเดินทาง

ลักษณะเฉพาะ

ข้อมูลที่เป็นเรื่องปกติหรือเกี่ยวข้องกับคุณอย่างเห็นได้ชัดเจนซึ่งทำให้สามารถแยกแยะคุณออกจากบุคคลอื่นได้ เช่น ลายเซ็นของคุณเพื่อเป็นหลักฐานในการจัดส่ง

ข้อมูลโทรคมนาคมและการสำรวจ

ข้อมูลที่สื่อสารผ่านคุณไปยังพนักงานคนใดคนหนึ่งของเราหรือโดยการกรอกแบบสำรวจออนไลน์ ยกตัวอย่าง เช่น เมื่อคุณโทรหาฝ่ายบริการลูกค้าของเรา จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจำพวกความคิดเห็นของคุณ เมื่อมีการบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์

เหตุผลที่เราเก็บรวบรวมข้อมูลของคุณ

ที่ DHL Express เราประมวลผลข้อมูลของคุณเพื่อวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจงเท่านั้น ซึ่งเราทำงานโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานทางกฎหมายในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งนี่อาจหมายถึง:

- การปฏิบัติตามสัญญาหรือเมื่อคุณเริ่มดำเนินการทำสัญญากับเรา
- เพื่อปฏิบัติตามข้อผูกพันทางกฎหมาย

- ผลประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมายที่ดำเนินการเพื่อปกป้องสิทธิของคุณและของเรา เช่น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อส่งมอบและปรับปรุงบริการของเราให้กับคุณ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการติดต่อกับเรา เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ง่ายขึ้น และคุ้มค่าแก่คุณ เพื่อจัดการความสัมพันธ์ของเรากับคุณให้ดีขึ้นและโอกาสที่จะได้มาพร้อมกัน เพิ่มประสิทธิภาพเส้นทาง ปกป้องข้อมูลของคุณให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีสิ่งของต้องห้ามและไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่เครือข่ายของเรา โดยเราจะทำการตรวจสอบให้แน่ใจว่าผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายเหล่านี้มีความสมดุล และหากเป็นไปได้ คุณย่อมมีสิทธิ์คัดค้านได้
- คุณสามารถเพิกถอนความยินยอมได้ตลอดเวลา

ต่อไปนี้คือจุดประสงค์ที่เราประมวลผลข้อมูลของคุณ

สำหรับคุณในฐานะลูกค้า	
เพื่อให้บริการและส่งมอบผลิตภัณฑ์ของเรา ได้แก่	
วัตถุประสงค์	**เหตุผลทางกฎหมายสำหรับการประมวลผล**
ในการรับและจัดส่งสินค้าของคุณ	การปฏิบัติตามสัญญา
เพื่อจัดการการจัดส่งของคุณในเครือข่ายทั่วโลกของเรา	การปฏิบัติตามสัญญา
เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบการนำเข้าและส่งออกทั้งหมด	การปฏิบัติตามสัญญา ภาระผูกพันตามกฎหมาย
เพื่อระบุตัวคุณ	การปฏิบัติตามสัญญา ภาระผูกพันตามกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ความยินยอม
เพื่อสนับสนุนคุณด้วยการใช้เครื่องมือของเรา	การปฏิบัติตามสัญญา

เพื่อให้คู่ค้าทางธุรกิจของเราให้บริการคุณ	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ความยินยอม
เพื่อประมวลผลข้อมูลทางการเงินจากคุณ	การปฏิบัติตามสัญญา

เพื่อจัดการการติดต่อสัมพันธ์ของเรากับคุณ ได้แก่	
เพื่อปรับปรุงประสบการณ์การใช้งาน DHL ของคุณรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการของเรา เช่น การจัดกิจกรรม การชิงโชค การสำรวจ	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ความยินยอม
เพื่อให้คุณได้รับทราบข้อมูลล่าสุดที่คุณอาจสนใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเรา	ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ความยินยอม
เพื่อขยายผลิตภัณฑ์และบริการของเรา	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ความยินยอม
เพื่ออำนวยความสะดวกในการเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเรา	ความยินยอม
เพื่อต้อนรับคุณในฐานะลูกค้าใหม่	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย
เพื่อติดต่อสื่อสารกับคุณ	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย

สำหรับคุณในฐานะคู่ค้าทางธุรกิจ	
เพื่อให้บริการแก่เรา ได้แก่	
เพื่อจัดการความสัมพันธ์ของเรากับคุณ	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย
เพื่อให้คุณได้ให้บริการกับเรา	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย

สำหรับคุณในฐานะผู้สมัครงาน	
เพื่อต้อนรับคุณเข้าร่วมทำงานกับเรา ได้แก่	
เพื่อลงทะเบียนคุณเป็นผู้สมัครงาน เช่น ที่งานจัดหางาน	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย
เพื่อตรวจสอบสิทธิของคุณ	การปฏิบัติตามสัญญา ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย
เพื่อดูแลคุณในฐานะพนักงานใหม่	การปฏิบัติตามสัญญา
เพื่อให้คุณอยู่ในการสำรองรับสมัครงานของเรา	ความยินยอม

สำหรับทุกคน	
เพื่อปกป้องและรักษาความปลอดภัยข้อมูลของคุณ ได้แก่	
เพื่อความปลอดภัยของเครือข่ายและระบบสารสนเทศของเรา	ภาระผูกพันตามกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย

เพื่อปกป้องคุณ	ภาระผูกพันตามกฎหมาย ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย

การเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเรา

เมื่อคุณเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของเรา จะมีการเก็บข้อมูลของคุณซึ่งจำเป็นสำหรับเราในการทำให้คุณสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ (เช่น ที่อยู่ IP วันที่และระยะเวลาที่คุณเข้าเยี่ยมชม) การจัดเก็บเพิ่มเติมในไฟล์บันทึกจะดำเนินการเพื่อรับรองการทำงานของเว็บไซต์ของเราและความปลอดภัยของระบบของเรา ดังนั้นเราจึงมีผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลของคุณ โดยเราจะลบข้อมูลของคุณทันทีที่ไม่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมอีกต่อไป

การคัดกรองการจัดส่ง

การจัดส่งจะได้รับการตรวจสอบเพื่อยืนยันเนื้อหา เพื่อให้ตรงกับคำอธิบายโดยละเอียด เพื่อตรวจสอบมูลค่าของสินค้าและเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้และข้อกำหนดในการขนส่งของเรา โดยเราจะคัดกรองการจัดส่งทั้งหมดเพื่อความปลอดภัยเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้สินค้าต้องห้ามและไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่เครือข่ายของเราหรือเพื่อตรวจจับความผิดทางอาญาหรือการใช้ในทางที่ผิด เรามีผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับการประมวลผลนี้ เนื่องจากช่วยให้การทำงานราบรื่นและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของเราอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ของคุณ

ข้อยกเว้นในการจัดส่ง

ที่ DHL เรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบสินค้าของคุณด้วยความระมัดระวังขั้นสูงสุดและไม่ล่าช้าเกินควร หากเราไม่สามารถจัดส่งสินค้าของคุณได้ พัสดุจะถูกส่งกลับไปยังผู้จัดส่ง ตัวอย่างเช่น เมื่อไม่พบที่อยู่ จะมีการจัดการใน DHL Found Shipment Center เราอาจเปิดการจัดส่งของคุณเพื่อระบุที่อยู่สำหรับส่งคืนหรือจัดส่ง ดังนั้นเราจึงมีผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลของคุณ

การคัดกรองผู้ถูกปฏิเสธการทำธุรกรรม

ผู้ถูกปฏิเสธการทำธุรกรรมคือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ถูกจัดให้อยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกปฏิเสธของหน่วยงานกำกับดูแล ถูกปิดกั้นจากธุรกรรมการนำเข้าหรือส่งออก หรือถูกลงโทษโดยหน่วยงานกำกับดูแลสำหรับการกระทำที่ผิดกฎหมาย เช่น การมีส่วนร่วมในการก่อการร้าย การค้ายาเสพติด การฟอกเงิน หรือการเผยแพร่อาวุธ การจัดส่งหรือรับจากผู้ถูกปฏิเสธการทำธุรกรรมมักไม่ได้รับอนุญาต

ทุกการจัดส่งในเครือข่ายของ DHL Express จะถูกคัดกรองสำหรับบุคคลที่ถูกปฏิเสธการทำธุรกรรม การจัดส่งไปยังหรือรับจากฝ่ายที่ถูกปฏิเสธการทำธุรกรรมอาจถูกระงับเพื่อคัดกรองเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบว่า

การขนส่งไม่ได้ถูกสั่งห้าม เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการที่ต้องจัดส่งอย่างรวดเร็ว เราอาจขอสำเนาเอกสารแสดงตนของคุณ

ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายของ DHL Express และของคุณ เราจะประมวลผลข้อมูลของคุณและเราอาจเก็บข้อมูลที่จำเป็นอย่างเคร่งครัดในระยะเวลาที่จำกัดเพื่อป้องกันไม่ให้การจัดส่งในอนาคตของคุณล่าช้าเนื่องจากกระบวนการคัดกรอง อย่างไรก็ตาม คุณมีสิทธิที่จะคัดค้านด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร

หากคุณมีคำถามใดๆ เกี่ยวกับกฎระเบียบ มาตรการคว่ำบาตรทางการค้าและผู้ถูกปฏิเสธการทำธุรกรรม สามารถเยี่ยมชมเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สหประชาชาติ สหภาพยุโรป และรัฐบาลสหรัฐฯ

การโทรและบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์

ในบางกรณี DHL จะโทรหาคุณเพื่อชี้แจงหัวข้อสัญญา เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของคุณหรือเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด พื้นฐานทางกฎหมายคือการปฏิบัติตามสัญญา ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายหรือการขอความยินยอม ตัวอย่างเช่น ในบางประเทศ การโทรเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดจะทำได้ก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมล่วงหน้าจากคุณเท่านั้น

หากคุณโทรหาเราหรือเราโทรหาคุณ คุณสามารถบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่ง การฝึกอบรม และการประกันคุณภาพ เราจะประมวลผลการบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์ของคุณตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลและโทรคมนาคมที่บังคับใช้ ในกรณีที่การบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์ต้องได้รับความยินยอม บทสนทนาจะถูกบันทึกหลังจากที่คุณให้ความยินยอมเท่านั้น คุณสามารถเพิกถอนความยินยอมของคุณได้ตลอดเวลา นับจากนั้นเป็นต้นไปการสื่อสารทั้งหมดจะไม่ถูกบันทึกเก็บไว้ ในประเทศที่การบันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์อยู่ภายใต้ผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย คุณอาจคัดค้านการบันทึกนั้นได้เช่นกัน

ความคิดเห็นของลูกค้า

DHL อาจมีการติดต่อกับคุณเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและประสบการณ์ในการใช้บริการกับเราของคุณคำตอบของคุณจะช่วยให้เราปรับปรุงการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการของเรา ในบางประเทศ เราจ้างคู่ค้าทางธุรกิจ (outsource) เพื่อดำเนินการกระบวนการนี้ให้แก่เรา การประมวลผลจะขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายหรือตามความยินยอมของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเทศของคุณด้วยเช่นกัน

พิธีการทางศุลกากร

เราต้องการให้แน่ใจว่าพัสดุของคุณจะมาถึงโดยเร็วที่สุดโดยอำนวยความสะดวกในกระบวนการผ่านพิธีการทางศุลกากรให้กับคุณ ในการทำเช่นนี้ คุณจำเป็นต้องจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นทั้งหมดสำหรับพิธี

การทางศุลกากร เนื่องจากศุลกากรแตกต่างกันไปตามระดับประเทศ ข้อกำหนดทางกฎหมายที่แตกต่างกันจึงอาจมีผลบังคับใช้ ตัวอย่างเช่น ในบางประเทศ เจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องการหมายเลขประกันสังคม บัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทางเพื่อเคลียร์ของที่ต้องจัดส่ง เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบศุลกากรและเพื่อปฏิบัติตามภาระผูกพันตามสัญญาของเรา การประมวลผลข้อมูลของคุณจึงเป็นสิ่งจำเป็น ในกรณีที่เราเก็บข้อมูลของคุณสำหรับการจัดส่งในอนาคต คุณมีสิทธิคัดค้านได้ด้วยเช่นกัน

ข้อความดิจิทัล

เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างเรา เราเสนอให้คุณติดต่อเราผ่านช่องทางการสื่อสารของบุคคลที่สามที่คุณเลือก (เช่น Facebook และ DHL Virtual Assistant) ระบบจะตอบสนองด้วยคำตอบตามคีย์เวิร์ดหรือส่งคำขอของคุณไปยังพนักงานในการแชทสด นี่คือวิธีที่รวดเร็วและง่ายดายในการสอบถามเกี่ยวกับสถานะการจัดส่งของคุณหรือผลิตภัณฑ์และบริการของเรา DHL มีผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลของคุณเพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารของเรา หากคุณไม่ต้องการใช้ช่องทางดังกล่าว โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าของเรา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการปกป้องข้อมูลของผู้ให้บริการช่องทางการสื่อสาร โปรดตรวจสอบที่เว็บไซต์ของช่องทางดังกล่าว

คุกกี้และเทคโนโลยีที่คล้ายกัน

DHL ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายในการจัดเก็บการตั้งค่าผู้ใช้ของคุณหรือข้อมูลอื่น ๆ เพื่อให้บริการของเรามีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อคุณเข้าใช้งานเว็บไซต์ของเรา ศูนย์การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวจะแจ้งให้คุณทราบว่าคุณต้องให้ความยินยอมในการใช้คุกกี้บางประเภท เช่น คุกกี้วิเคราะห์หรือเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน

ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์

DHL จะรวบรวมตำแหน่งของคุณโดยตรงจากคุณเท่านั้น เรามอบประสบการณ์ให้กับผู้ใช้งานที่ดียิ่งขึ้นบนระบบของเราโดยการผสานรวมระบบการทำแผนที่ (เช่น Google Maps, Microsoft Bing Map) นี่อาจเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามการจัดส่ง การค้นหาตำแหน่ง และการจัดส่งไปยังจุดบริการของ DHL ในกรณีที่คุณเลือกที่จะเปลี่ยนเส้นทางการจัดส่งของคุณ การประมวลผลนี้อาจขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายหรือความยินยอมของคุณทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศอีกด้วย

กล้องวงจรปิด ‘CCTV’

DHL ได้ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อควบคุมการเข้าถึงอาคารและพื้นที่เฉพาะของเรา เช่น ลานจอดรถ รวมถึงการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจของเรา การเฝ้าระวังวิดีโอใช้เพื่อรับประกันสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ไปเยือน บุคลากร และทรัพย์สินของเรา ตลอดจนการตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานในโรงงาน

ดังนั้นเราจึงมีผลประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยและการควบคุมการเข้าถึง ซึ่งจำเป็นสำหรับการจัดการอาคารของ DHL

เพจโซเชียลมีเดีย

เราได้จัดเตรียมหน้าเพจของโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Instagram หรือ LinkedIn เพื่อจัดการความสัมพันธ์ของเรากับคุณและสื่อสารกับคุณได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นเราจึงมีผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดตรวจสอบเพิ่มเติมที่ประกาศความเป็นส่วนตัวบนหน้าแฟนเพจโซเชียลมีเดียของเรา

จุดบริการ DHL

คุณสามารถส่งและรับพัสดุผ่านจุดบริการได้ จุดบริการเหล่านี้สามารถเป็นเจ้าของโดย DHL หรือคู่ค้าทางธุรกิจซึ่งเป็นบุคคลภายนอก (เช่น ร้านขายหนังสือพิมพ์ในพื้นที่ของคุณ) หากคุณเลือกที่จะดำเนินการผ่านจุดบริการ DHL จะประมวลผลเฉพาะข้อมูลขั้นต่ำและจำเป็นอย่างเคร่งครัดเพื่อปฏิบัติตามภาระผูกพันตามสัญญาของเราที่มีต่อคุณ นี่อาจเป็นการจัดส่งพัสดุของคุณไปยังจุดบริการที่คุณต้องการหรือส่งพัสดุของคุณไปยังผู้รับที่คุณต้องการ

คู่ค้าในการชำระเงิน

DHL เสนอตัวเลือกการชำระเงินหลายแบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประสบการณ์การชำระเงินของคุณ เรารับบัตรเดบิตและบัตรเครดิตรายใหญ่ทั้งหมด รวมถึงระบบการชำระเงินออนไลน์ ข้อมูลการชำระเงินของคุณจะได้รับการประมวลผลตามมาตรฐานการประมวลผลของอุตสาหกรรมการชำระเงินเพื่อให้บริการที่คุณต้องการดำเนินการและเพื่อปฏิบัติตามภาระผูกพันตามสัญญาของเรา

เราเก็บรวบรวมข้อมูลของคุณอย่างไร

เราเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลของคุณเป็นหลักในการรับ ขนส่ง และจัดส่งสินค้าของคุณ

เราอาจรวบรวมข้อมูลของคุณโดยตรงหรือโดยอ้อม เมื่อคุณแบ่งปันข้อมูลกับเราอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างบัญชี ติดต่อเรา หรือกรอกแบบฟอร์มบนเว็บไซต์หรือแบบสำรวจของเรา จะถือว่าเราได้รับข้อมูลของคุณโดยตรงจากคุณ ในขณะเดียวกัน เมื่อเราได้รับข้อมูลของคุณจากบุคคลภายนอก (เช่น ผู้จัดส่ง) จะถือว่าเราได้รับข้อมูลของคุณทางอ้อม ในกรณีนี้ เป็นความรับผิดชอบของผู้จัดหาข้อมูลในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและโอนข้อมูลมาให้เราตามกฎหมายที่บังคับใช้

ข้อมูลสำหรับคู่ค้าทางธุรกิจของเรา

เราประมวลผลข้อมูลสำหรับคุณในฐานะคู่ค้าทางธุรกิจของเรา เพื่อให้เราสามารถจัดการสัญญาของเรากับคุณหรือเพื่อรับบริการจากคุณ

เรารวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์ตามสัญญาที่ตกลงกันไว้เท่านั้น และจะแบ่งปันข้อมูลตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำกัดตามวัตถุประสงค์ที่ตกลงกันไว้เท่านั้น

เราใช้บริการของคุณเพื่อให้บริการพนักงานและลูกค้าของเราได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งช่วยให้ DHL รับประกันความใกล้ชิดกับลูกค้าของเราในการรับและจัดส่ง บริการจัดการข้อมูลการจัดส่ง คู่ค้าทางด้านความปลอดภัยและความปลอดภัย การตรวจสอบ ผู้ให้บริการชำระเงิน และโฮสต์ไอที

ระยะเวลาที่เราจัดเก็บข้อมูลของคุณ

เราจะเก็บข้อมูลของคุณไว้นานเท่าที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อปฏิบัติตามสัญญาและเพื่อปฏิบัติตามภาระผูกพันทางกฎหมายใดๆ โดยระยะเวลาเก็บรักษาอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศตามกฎหมายของประเทศที่บังคับใช้

เพื่อให้เป็นไปตามภาระผูกพันทางกฎหมายที่บังคับใช้ เราจะเก็บข้อมูลบางส่วนของคุณเป็นระยะเวลาสูงสุด 11 ปี โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศตามที่กฎหมายท้องถิ่นกำหนด ตัวอย่างเช่น การจัดเก็บเอกสารการจัดส่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการจัดส่ง เรากำหนดระยะเวลาการเก็บรักษาที่เหมาะสมและสมเหตุสมผลโดยพิจารณาจากลักษณะ ความอ่อนไหว และความจำเป็นของข้อมูลของคุณ

เราพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะลดระยะเวลาการเก็บรักษาข้อมูลให้เหลือน้อยที่สุดโดยที่วัตถุประสงค์ กฎหมายหรือสัญญาอนุญาตให้เราทำได้ ตัวอย่างเช่น ในบางประเทศข้อมูลเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าจะถูกเก็บไว้ไม่เกิน 3 ปี ข้อมูลที่เรารวบรวมตามความยินยอมของคุณจะถูกประมวลผลจนกว่าคุณจะเพิกถอนความยินยอมของคุณ

วิธีการที่เรารักษาความปลอดภัยข้อมูลของคุณ

DHL ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลของคุณเป็นอย่างมาก เราได้ใช้กลยุทธ์ การควบคุม นโยบาย และมาตรการต่างๆ เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลของคุณ เรารักษามาตรการรักษาความปลอดภัยของเราไว้ภายใต้การตรวจสอบอย่างใกล้ชิด โดยใช้การป้องกัน เช่น ไฟร์วอลล์ ระบบการบุกรุกเครือข่ายและการตรวจสอบแอปพลิเคชันตามความเหมาะสม เรารักษาความปลอดภัยข้อมูลของคุณโดยใช้เทคนิคนามแฝงและการเข้ารหัสเมื่อจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลของคุณ เราขอรับรองว่ามีการควบคุมการเข้าถึงโดยบุคคลที่เข้มงวดในอาคารและศูนย์ข้อมูลที่ผ่านการรับรองของเรา

ในฐานะส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ด้านความปลอดภัย เราได้ตั้งค่าโปรแกรมการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าระบบและบริการของเราสอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัยของข้อมูล DPDHL และด้วยการขยายมาตรฐาน ISO 27001

นอกจากนี้ เรากำลังดำเนินมาตรการต่อเนื่องหลายประการเพื่อลดความเสี่ยง เช่น (แต่ไม่จำกัดเพียง) การฝึกอบรมพนักงานของเราอย่างสม่ำเสมอ และจัดแบบฝึกหัดการจำลองเหตุการณ์โดย Cyber Defense Center

เป้าหมายคือการมีการดำเนินงานระบบไอทีอย่างต่อเนื่องและเพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

ข้อมูลของคุณจะถูกส่งต่อหรือไม่

DHL จะแบ่งปันหรือถ่ายโอนข้อมูลของคุณในระหว่างการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในประกาศเรื่องความเป็นส่วนตัวนี้เท่านั้นเมื่อได้รับอนุญาตโดยกฎหมายที่บังคับใช้และด้วยการป้องกันที่เหมาะสม

เราจะถ่ายโอนข้อมูลของคุณไปยังผู้รับประเภทดังต่อไปนี้:

- บริษัทในกลุ่ม DPDHL: ต้องมีการโอนย้ายภายใน DPDHL Group เพื่อจัดหาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของเรา การโอนย้ายยังสามารถเกิดขึ้นได้เพื่อจัดการความสัมพันธ์ของเรากับคุณ เพื่อระบุตัวคุณ และเพื่อปฏิบัติตามสิทธิความเป็นส่วนตัวของคุณ
- คู่ค้าทางธุรกิจ: การโอนจะจำกัดเฉพาะสิ่งที่จำเป็น (เช่น ไปรับหรือส่งพัสดุของคุณที่จุดบริการ ในบางพื้นที่เพื่อดำเนินการไปรับและจัดส่งหรือเพื่อดำเนินพิธีการทางศุลกากร)
- หน่วยงานของรัฐ: กฎหมายที่บังคับใช้กำหนดให้มีการโอนย้าย (เช่น เพื่อปฏิบัติตามภาระผูกพันทางกฎหมายระหว่างดำเนินการจัดส่ง)

ข้อมูลของคุณจะถูกถ่ายโอนนอกเขตเศรษฐกิจยุโรป (EEA) ไปยังบริษัทอื่นๆ ของ Deutsche Post DHL Group คู่ค้าทางธุรกิจ บุคคลภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐเมื่อได้รับอนุญาตโดยกฎหมายคุ้มครองข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในกรณีดังกล่าว เราจะตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการป้องกันที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่ามีการถ่ายโอนข้อมูลของคุณ (เช่น กฎเกณฑ์ขององค์กรที่มีผลผูกพันของเรา ข้อสัญญามาตรฐาน)

นโยบายความเป็นส่วนตัวของข้อมูล DPDHL ควบคุมมาตรฐานทั้งกลุ่มของเราสำหรับการประมวลผลข้อมูลของคุณ

เราเคารพในสิทธิของคุณ

ในกรณีที่เกี่ยวข้องกฎหมายคุ้มครองข้อมูลให้สิทธิหลายประการแก่คุณในการดำเนินการ:

สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

คุณมีสิทธิที่จะได้รับแจ้งเกี่ยวกับข้อมูลที่เราเก็บไว้กับคุณ

ซึ่งรวมถึงสิทธิ์ที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมวดหมู่ของข้อมูลของคุณที่เรากำลังจัดการ เช่น จุดประสงค์ ประเภทของคู่ค้าทางธุรกิจที่อาจส่งข้อมูลไปให้และสิทธิ์อื่นๆ เกี่ยวกับการใช้ข้อมูลของคุณ

เราจะให้ข้อมูลนี้แก่คุณภายในหนึ่งเดือนหลังจากที่คุณร้องขอ เราจะไม่กระทำการใดที่กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่นด้วยการดำเนินการดังกล่าว

สิทธิในการแก้ไขให้ถูกต้อง

คุณมีสิทธิขอแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับตัวคุณ

สิทธิในการคัดค้าน

คุณมีสิทธิ์ที่จะคัดค้านการประมวลผลบางประเภทเมื่อพิจารณาจากผลประโยชน์ที่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น การตลาดทางตรง

สิทธิในการเพิกถอนความยินยอมของคุณ

คุณมีสิทธิที่จะเพิกถอนความยินยอมของคุณได้ตลอดเวลา

สิทธิในการพกพา

คุณมีสิทธิ์ที่จะย้ายข้อมูลของคุณไปยังตัวควบคุมอื่น เราจะให้การส่งออกข้อมูลที่คุณให้กับเรา

สิทธิในการลบ/ถูกลืม

คุณมีสิทธิในบางกรณีที่จะขอให้ลบข้อมูลของคุณ ในกรณีที่สิทธิที่จะถูกลืมของคุณถูกต้องและหากจำเป็น ข้อมูลเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับตัวคุณจะถูกเก็บไว้เพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะไม่ได้รับการติดต่ออีก หากคุณใช้บริการของเราอีกครั้ง คุณจะได้รับการจัดการในฐานะลูกค้าใหม่

สิทธิในการจำกัดการประมวลผล

คุณมีสิทธิที่จะขอจำกัดวิธีการใช้ข้อมูลของคุณ

สิทธิที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจโดยอัตโนมัติรวมถึงการจัดทำโปรไฟล์

คุณมีสิทธิ์ร้องขอให้มีการตรวจสอบการประมวลผลอัตโนมัติ ในขณะนี้ DHL ไม่ได้ใช้การตัดสินใจอัตโนมัติใด ๆ กับผลทางกฎหมายสำหรับคุณ ในกรณีที่จะทำในอนาคตเราจะดำเนินการดังกล่าวให้เป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้

คุณสามารถส่งคำขอของคุณตามสิทธิ์ข้างต้นหรือคำถามอื่นใดเกี่ยวกับประกาศความเป็นส่วนตัวนี้ไปยังเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลของเราจากประเทศที่คุณอาศัยอยู่ DHL ไม่สามารถจัดการคำขอของคุณได้หากไม่มีหลักฐานยืนยันตัวตนที่เพียงพอ โปรดทราบว่ากฎหมายคุ้มครองข้อมูลที่บังคับใช้อาจกำหนดเงื่อนไขในการใช้สิทธิ์ข้างต้น

คำขอและข้อร้องเรียน

เราจะจัดการกับคำขอทั้งหมดของคุณด้วยความเอาใจใส่ที่เหมาะสม หากเราไม่สามารถให้คำตอบที่ครบถ้วนได้ตามที่คุณต้องการ โปรดติดต่อเรา

หากเราไม่สามารถแก้ไขข้อกังวลของคุณได้ คุณสามารถส่งการร้องเรียนไปยังหน่วยงานคุ้มครองข้อมูลในพื้นที่ของคุณ

อภิธานศัพท์

คู่ค้าทางธุรกิจ	บุคคลภายนอกที่ให้บริการกับเรา
ผู้ให้บริการช่องทางการสื่อสาร	บุคคลภายนอกที่ให้เราใช้ช่องทางการสื่อสารของพวกเขา
ผู้ควบคุม	ผู้ควบคุมข้อมูลกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
ข้อมูล	ข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามารถระบุหรือระบุตัวตนได้โดยตรงหรือโดยอ้อม
DHL Express	DHL เรา ของเรา
เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูล (DPO)	DPO จะตรวจสอบให้แน่ใจว่ากฎการปกป้องข้อมูลได้รับการเคารพภายในบริษัท
ผู้ประมวลผล	ผู้ประมวลผลข้อมูลประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในนามของผู้ควบคุมเท่านั้น
ผู้รับสินค้า	บุคคลที่จัดส่งสินค้าให้ เช่น ผู้รับสินค้า เพื่อนบ้าน
ผู้ส่ง	ฝ่ายที่เริ่มต้นการขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งผ่านเรา