

隱私權聲明

DHL 很重視您的隱私權。

我們的使命是在保護您的同時，並實踐「*excellence, simply delivered*」目標。本隱私權聲明旨在說明我們與德國郵政 DPDHL 集團下所屬公司透過與您互動中所收集的個人資料，我們將如何使用；以及個人資料利用之期間、目的、對象及方式，與您擁有的權利。



本隱私權聲明適用範圍

除非其他隱私權聲明另有規範，否則本隱私權聲明適用於全球各地區使用我們的服務、網站、應用程式、功能或其他服務的所有使用者。

本隱私權聲明適用於以下類別的個人：

- 寄件人：寄件人，包括其雇員，或寄送貨件的個人
- 收件人：任何接收貨件的個人
- 對我們與我們的服務感興趣或為其付費的人
- 企業合作夥伴：企業合作夥伴，包括其雇員
- 求職者：申請我們工作的個人求職者

上述所有主體均稱為「您」或「您的」。

我們的資料保護做法受到我們業務所在地的適用法律約束。這意味著，只有在該地區或當地資料保護法規允許的情況下，我們才會在特定國家從事本隱私權聲明中所述的做法。



隱私權聲明的變更

DHL 保留權利，可隨時根據服務、處理您的資料或相關適用法律之變更而更改隱私權聲明。請經常回來造訪網站，瞭解任何相關變更。



誰會對此負責?

以下法人實體作為您的資料控制者，為您的資料的處理方式和原因做決定：

For DHL Express Taiwan

鄭懷騏

10483 台北市中山區建國北路二段 120 號 12
樓

For DHL Express Global

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

[聯絡我們](#)



我們所處理的資料類型

我們只處理為特定目的所需的個人資料。在部分國家，為了遵守當地法律，我們可以處理額外的資料。



聯絡資料

用於與您聯絡的資料，例如，我們收取或遞交貨件時聯絡您的資料。

例如：您的姓名、電話號碼、地址、電子郵件地址



求職者管理資料

用於人資系統的求職者資料

例如：您的申請書、能力、工作簽證



用戶認證與授權

用於識別和驗證您是我們系統使用者的資訊，以及驗證您對特定資料存取權限，例如：自選遞送服務的申請書將顯示您的待運貨件資訊。

例如：您的登錄帳號、密碼



基本檔案資料

您的 DHL 基本檔案資料，例如，設置您的遞送偏好。

例如：您的遞送偏好、訂單 / 購買歷史



合約資料

合約中規定與約定的資料，即簽約方資料。

例如：合約規定事項，簽約者姓名



貨件資料

使您的貨件得以被收取或遞送的資料，例如，您貨件的狀態。

例如：您的地址、貨件文件、遞送證明



財務資料

用於開立發票、財務與付款流程的資訊，例如用於付款的銀行帳戶號碼。

例如：您的銀行帳戶、電子支付細節



識別資料

用於識別您身份的資料，例如，用於驗證您身份的護照影像。

例如：您的身份證資料、社會安全號碼、護照影像



特性

與您相關的典型或可被注意到的資訊，得以辨別您與其他人。例如：作為遞送證明的簽名



電信與問卷調查資料

您向我們的員工或透過填寫線上問卷所提供的資訊，例如，當您致電我們的客服部門時提供的資料。

例如：您的回饋意見、電話錄音



我們收集資料的目的

在 DHL，我們依據法律，只為特定目的會在以下狀況下處理您的資料：

- 履行合約或當您開始與我們簽訂合約過程時。
- 為了遵守法律義務。

- 追求合法權益，並維護您和我們的權利，例如：提高您的客戶滿意度、為您提供與改善我們的服務、促進您與我們的溝通與互動、為您提供更有效、更簡化與更有成本效益的服務、更好地維護我們與您之間的關係以及機會，優化我們的路線，更好地保護您的資料，以及確保沒有被禁止與不可被接受的物品進入我們的網絡。我們將確保這些合法權益。在適用情況下，您有權提出反對。
- 經您同意後，而您有權利隨時撤回此等同意。

以下是我們處理您資料的目的。

對做為客戶的您	
為了提供我們的產品與服務，包括：	
目的	進行處理的法律依據
收取與遞送您的貨件	履行合約
在我們的全球網絡中管理您的貨件	履行合約
遵守所有的進出口規定	履行合約 法律義務
識別您的身分	履行合約 法律義務 合法權益 您的同意
支援您使用我們的工具	履行合約
讓我們的企業合作夥伴為您提供服務	履行合約 合法權益 您的同意
處理您的財務資料	履行合約

為了維護我們與您之間的關係，包括：

為了改善您的 DHL 體驗以及我們的產品與服務 例如：活動、抽獎、問卷	履行合約 合法權益 您的同意
對您可能感興趣的我們的產品與服務提供最新資訊	合法權益 您的同意
擴展我們的產品與服務	履行合約 合法權益 您的同意
協助您造訪我們的網站	您的同意
成為我們的新客戶	履行合約 合法權益
與您溝通	履行合約 合法權益

對作為企業合作夥伴的您

為了讓您提供我們服務，包括：

維護管理我們與您之間的關係	履行合約 合法權益
為了讓您提供我們服務	履行合約 合法權益

對作為求職者的您

為了歡迎您加入我們，包括：

將您登記為求職者	履行合約
例如：招聘會	合法權益
確認您的資格	履行合約
	合法權益
讓您加入我們	履行合約
保留您的資料在招聘候補名單中	您的同意

對任何人

為了保護與保障您的資料，包括：

確保我們網路與資訊系統的安全	法律義務
	合法權益
保護您	法律義務
	合法權益



造訪我們的網站

在您造訪我們的網站時，我們會暫時儲存連線至我們網站的電腦的連線資料、您在我們網站內造訪的網頁清單、您造訪的日期與持續時間、使用的瀏覽器類型與作業系統的辨識資料，以及您透過哪個網站連結至我們的網站。我們的網站伺服器基於連線設置及安全理由，我們有合法權益來處理此資料。當不再需要您的資料來保障安全性與流暢的連結設置時，您的資料就會被自動刪除。



貨件篩檢

我們對貨件進行篩檢以核實其內容、確認其與文件上的詳細描述相符、檢查其價值、以及遵守適用法律以及我們的運輸條款。為了安全起見，我們對所有的貨件進行篩檢，以避免被禁止與不可被接受的物品進入我們的網絡，或用以檢測刑事犯罪或濫

用。我們對這一處理上擁有合法權益，因為它確保了我們產品的順利運作和持續改進，以滿足您的權益。



貨件運送的例外情況

在 DHL，我們以最謹慎的方式在不出現不適當的延誤下遞送您的貨件。如果我們不能遞送您的貨件，它將被退回給寄件人。例如，當無法找到地址時，貨件將被送至 DHL 尋獲貨件中心（DHL Found Shipment Center）進行處理。我們可能會打開您的貨件以確認退貨或送貨地址。因此，我們有合法權益來處理您的資料。



被拒方篩檢

被拒方是指被監管機構列入拒絕人員名單而被阻止進行進出口交易，或因參與恐怖主義、毒品販運、洗錢或武器擴散等非法行為而受到監管機構制裁的個人或實體。寄往或來自被拒方的貨件是被禁止的。

在 DHL 網絡中的每一個貨件都會進行被拒方篩檢。寄往或來自潛在的被拒方的貨件可能會被扣留，以進一步篩檢，核實該貨件是否被禁止。為便於快速通關，我們可能會要求提供您的身份證明文件的影本。

基於 DHL 與您的合法權益，我們將對您的資料進行處理，且我們可能會在限定的時間內保留最為必要的資料。這可以防止您未來的貨件由於篩檢過程而被延誤。儘管如此，您有權以口頭或書面形式提出反對。

若您有任何關於法規、貿易制裁和被拒方的問題，請造訪如聯合國、歐盟和美國政府等有關當局的網站。



通話和通話錄音

在某些情況下，DHL 會去電給您以釐清合約上的問題，收集您的反饋、或是用於行銷目的。此作法的法律依據是合約履行、合法權益、或您的同意。例如，在部分國家，出於行銷目的的電話只有在您事先同意的情況下才能進行。

如果您打電話給我們或是我們打電話給您，基於貨件相關事宜、人員培訓與品質保證，電話可能被錄音。我們將根據適用的資料保護與電信法規來處理您的通話錄音。向您詢問是否同意電話錄音意願時，則只有在您同意後才會進行電話錄音。您可以在任何時候撤回您的同意。從那一刻起，所有通話將不再被錄音。在電話錄音受合法權益保護的國家，您可以拒絕錄音。



客戶的回饋

DHL 可能與您互動，以獲取您對我們的反饋以及用戶體驗。您的回應將幫助我們在提供產品與服務上做出改進。在部分國家，我們將此過程外包給企業合作夥伴。根據您所在的國家，處理過程將基於合法權益或您的同意來進行。



清關

我們希望透過為您簡化清關流程來確保您的貨件儘快送達。為此，您有必要向我們提供清關所需的所有文件。由於全球各國的海關差異，可能適用不同的法律要求。例如，在部分國家，海關當局要求提供居留證或社會安全號碼、國民身份證或護照影本才能清關。為了遵守海關法規與履行我們的合約義務，我們必須對您的資料進行處理。針對我們保留您的資料用於未來的貨件運送，您有權提出反對。



數位訊息傳遞

為方便溝通，我們提供您所選擇的第三方溝通管道（如 Facebook 與 DHL 智能客服）來聯絡我們。系統會用基於具有關鍵字的消息進行回應，或將您的請求傳遞給即時通訊的工作人員，提供您能快速簡單獲得有關您的貨件狀態或有關我們產品與服務的解答。DHL 有合法權益來處理您的資料，以促進我們的溝通。如果您不希望利用上述管道，歡迎您聯絡我們的客服部門。關於通訊管道供應商在資料保護上做法的進一步資訊，請造訪其網站。



Cookie 與類似技術

DHL 利用各種技術來儲存您的使用者偏好或其他資訊，以我們為您提供更高效率且便利的服務。當您造訪我們的網站時，我們的隱私偏好中心會在使用部分 cookie 時，告知您以徵求您的同意，如分析性 cookie 或類似技術。



地理位置

DHL 只會直接向您收集您的位置。我們透過整合地圖系統(如 Google 地圖、微軟 Bing 地圖...)，在我們的系統上為您提供更好的用戶體驗。在使用貨件追蹤、位置搜尋、或是您選擇將您的貨件運往別處以及將貨件運至 DHL 服務據點等服務時將會收集您的資料。根據國家的不同，此處理可能基於合法權益或需要您的同意。



視訊監控 “CCTV”

DHL 在我們的建築物與諸如停車場等特定區域安裝了視訊監控攝影機以對該區域的進出進行控管，並對我們的業務營運進行監督。視訊監控用於保證我們的訪客、人員與財產的健康和安全，以及對設施中的運作過程進行監控。基於安全與存取控制的目的，DHL 擁有合法權益來管理大樓安全。



社交媒體粉絲專頁

我們向您提供如 Facebook、Instagram 或 LinkedIn 等我們的社交媒體粉絲專頁，以更好地經營我們與您的關係，並與您進行溝通。因此，我們在處理您的資料方面有合法權益。欲瞭解更多資訊，請造訪我們在社交媒體粉絲專頁上的隱私權聲明。



DHL 服務據點

您可以透過服務據點寄送和領取貨件。這些服務據點將會是由 DHL 或是第三方企業合作夥伴(如您當地的書報攤)所管理。如果您選擇透過服務據點進行操作，DHL 將只處理最低限度以及必要資料，以履行我們對您的合約義務。例如：把您的貨件送到您選擇的服務據點，或把您的貨件送到您指定的收件人手中。



支付夥伴

DHL 為您提供多種付款方式，讓您享有最方便的付款體驗。我們接受所有主要的簽帳金融卡、信用卡以及線上支付系統。您的支付資料將按照支付產業的處理標準進行處理，以提供您要求的服務並履行我們的合約義務。



我們如何收集您的資料

我們主要收集與使用您的資料以收取、運輸及遞送您的貨件。

我們可能直接或間接收集您的資料。當您主動與我們分享資訊時，例如創建一個帳號、與我們聯絡、或在我們的網站上填寫表格或問卷，我們會直接從您那裡接收到您的資料。當我們從外部的第三方（如寄件人）收到您的資料時，我們是間接收到您的資料。在上述情況下，資料的提供者有責任確保資料的準確性，並依據適用的法律將資料提供給我們。



給我們企業合作夥伴的資訊

我們以企業合作夥伴身份為您處理資訊，以便管理與您簽訂的合約或接受您的服務。

我們依據適用的資料保護法規，僅基於協議合約目的收集及處理所需資料以及分享資料。

我們利用您們的服務來更好地服務我們的員工與客戶。這使得 DHL 能夠保證就近為客戶提供取件與遞送、貨件資料管理、安全合作夥伴、稽核、支付供應商和 IT 託管等服務。



我們對您的資料保留期限

我們將在達成我們的目的、執行我們的合約以及遵守任何法律義務所需的時間內保留您的資料。根據各國的適用法律，在每個國家的保留期可能不同。

為了遵守適用的法律義務，我們將保留您的一些資料至多達 11 年，依每個國家的情況並根據適用的當地法律而定，例如儲存處理貨件所需的貨件文件。我們透過考慮您資料的性質、敏感性與必要性來決定一個適當且合理的保留期間。

在達成目的、法律或合約允許的情況下，我們不斷努力縮短資料的保留期間。例如，在部分國家，以客戶滿意度為目的的資料保存時間不超過 3 年。我們將對基於您的同意而收集的資料進行處理，除非您撤回您的同意。



我們如何保護您的資料

DHL 非常重視您資料的安全。我們實施了各種策略、控管、政策以及措施來保障您資料的安全。我們一直在密切審查我們的安全措施。我們使用諸如防火牆、網路入侵偵測系統以及應用程式監控等保護措施。在適當的情況下，我們在儲存與傳輸您的資料時使用假名以及加密技術來保護您的資料。我們確保在我們的建築物以及經認證的資料中心有嚴格的物理性進出控管。

作為我們安全策略的一部分，我們設置了稽核程序以確保我們的系統和服務符合 DPDHL 的資訊安全政策，並延伸到 ISO 27001 標準。

此外，我們採取了一些持續措施來降低風險，例如（但不限於）定期培訓我們的員工，並由我們的網路安全防護中心（Cyber Defense Center）舉辦安全事件模擬演習。其目的是讓 IT 系統持續運行，並防止未經授權的訪問。



我的資料會被傳遞嗎

DHL 僅在執行本隱私權聲明所述目的的過程中，且在適用法律允許的情況以及適當的保障措施下，分享或轉讓您的資料。

我們將把您的資料傳輸給以下類別的接收者。

- DPDHL 集團的公司：需要在 DPDHL 集團內部傳遞，以提供與改進我們的產品與服務。為了維護我們與您的關係、識別您的身份以及遵守您的隱私權，也可能對您的資料進行傳遞。
- 企業合作夥伴：傳遞僅限於所需的內容（例如，在服務據點收取或遞送您的貨件、在部分區域收取或遞送貨件，或是執行清關）。
- 公家機關：適用法律要求傳遞（例如，在貨件處理過程中履行法律義務）。

只有在適用的資料保護法規允許的情況下，您的資料才會被傳遞到歐洲經濟區域（European Economic Area, EEA）以外的其他德國郵政 DHL 集團公司、第三方企業合作夥

伴或公家機關。上述情況下，我們將確保採取適當的保護措施來確保您的資料傳遞（例如，我們具約束力的公司規則以及標準合約條款）。

[DPDHL 資料隱私權政策中](#)有詳細規定我們整個集團處理您資料的標準。



我們尊重您的權利

在適用的情況下，資料保護法規提供了多種權利供您行使：

獲取資訊的權利

您有權瞭解我們所持有的您的資訊。

這包括有權要求我們提供補充資訊，說明我們處理您的資料的類別、出於何種目的、可能將資料傳遞給的業務合作夥伴的類別、以及您在我們使用您的資料方面的其他權利。

在不影響他人權利和自由的前提下，我們將在您提出要求後一個月內向您提供這些資訊。

更正的權利

您有權要求更正關於任何您的不確實資料。

反對的權利

在基於合法權益時，您有權對某些類型的處理提出質疑，如直接銷售。

撤回您的同意的權利

您有權在任何時候撤回您的同意。

可攜性的權利

您有權將您的資料轉移至另一個控制人。我們將輸出您提供給我們的資料。

刪除權/被遺忘權

在某些情況下，您有權要求刪除您的資料。在您的被遺忘權有效的情況下，且只有在必要的情況下，可以保留關於您最低限度的資料，以確保您不會再被聯絡到。如果您再次使用我們的服務，您將被視作新客戶處理。

限制處理的權利

您有權要求對您資料的被使用方式作出限制。

自動決策相關權利，包括歸納

您有權要求對自動處理進行審查。目前，DHL 沒有採用任何對您產生法律後果的自動決策機制。若未來使用，我們會依據適用的法律來進行。

若您對上述權利或是本隱私權聲明有任何其他問題，您可以將要求發送給您居住國負責資料保護的官員。如果沒有足夠的身份證明，DHL 無法處理您的要求。請注意，適用的資料保護法規可能對行使上述權利設有附加條件。



要求與投訴

我們將以應有的謹慎態度處理您所有的要求。如果我們未能提供讓您滿意的答覆，請[與我們聯絡](#)。

如果我們未能解決您的疑慮，您可以向您當地的資料保護主管機關提出投訴。



詞彙表

企業合作夥伴	為我們提供服務的第三方廠商
通訊管道供應商	為我們提供使用其通訊管道的第三方廠商
控制人	資料控制人決定處理個人資料的目的與方式
資料	所有可直接或間接識別一個人的相關個人資料
DHL	DHL 快遞，我們、我們的
DPO	DPO 確保資料保護規則在公司內部得到尊重。
處理人	資料處理人僅代表控制人處理個人資料
收件人	接收貨件的一方，如收貨人、鄰居
寄件人	透過我們將貨件從一個地方運送到另一個地方的一方