DATENSCHUTZHINWEISE

Unser Ziel ist Excellence. Simply Delivered, und dabei Ihre Privatsphäre zu respektieren. Diese Datenschutzhinweise beschreiben, welche Daten wir und unsere DHL Group Unternehmen im Rahmen unserer verschiedenen Interaktionen mit Ihnen erheben, warum und wie wir diese nutzen, wie lange wir diese aufbewahren, wo und wie wir sie erheben, an wen wir diese weitergeben und welche Rechte Sie dabei haben.

Geltungsbereich dieser Datenschutzhinweise

Diese Datenschutzhinweise gelten für alle Nutzer unserer Dienste, Webseiten, Anwendungen, Funktionen oder anderen Dienste weltweit, sofern diese nicht durch separate Datenschutzhinweise abgedeckt sind.

Diese Datenschutzhinweise gelten für die folgenden Kategorien von Personen:

- Versender: Versender, einschliesslich deren Mitarbeiter, oder Einzelpersonen
- Sendungsempfänger: jede Person, die eine Sendung erhält (z. B. ein Nachbar)
- Alle am Logistikprozess beteiligten Parteien (z. B. Käufer, Verkäufer)
- Personen, die Interesse an uns und unseren Dienstleistungen zeigen oder dafür bezahlen
- Geschäftspartner: Geschäftspartner, einschliesslich deren Mitarbeiter
- Stellenbewerber: Personen, die sich bei uns um eine Stelle bewerben
- Besucher: Personen, die unsere Webseiten, Anwendungen oder Standorte besuchen.

Alle oben genannten Personen werden als "Sie" oder "Ihr" bezeichnet.

Unsere Datenschutzprozesse unterliegen den geltenden Gesetzen der Orte, an denen wir tätig sind.

Änderungen dieser Datenschutzhinweise

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzhinweise jederzeit zu ändern, falls sich unsere Dienstleistungen, die Verarbeitung Ihrer Daten oder geltende Gesetze ändern. Wir empfehlen daher, unsere Datenschutzhinweise regelmässig zu lesen.

Wer ist verantwortlich?

Die juristische Person, die als Verantwortliche bestimmt, wie und warum Ihre Daten verarbeitet werden:

Für DHL Express Schweiz

DHL Express (Schweiz) AG
c/o Paula Cofta
St. Jakobs-Strasse 222
4002 Basel
Schweiz
Kontakt

Für DHL Express weltweit

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

Arten von Daten, die wir verarbeiten

Wir verarbeiten nur Ihre Daten, die wir für bestimmte Zwecke benötigen. In einigen Ländern werden zusätzliche Daten verarbeitet, um die geltenden lokalen Gesetze einzuhalten.

Merkmale

Informationen, die typisch oder auffällig für Sie sind und die es ermöglichen, Sie von anderen Personen zu unterscheiden.

Zum Beispiel: Ihre Unterschrift als Zustellungsnachweis

Kontaktangaben

Informationen zur Kontaktaufnahme mit Ihnen, z. B. wenn wir eine Sendung abholen oder zustellen.

Zum Beispiel: Ihr vollständiger Name, Telefonnummer(n), Adresse, E-Mail-Adresse

Vertragsdaten

In Verträgen festgelegte und vereinbarte Informationen.

Zum Beispiel: Aktivität auf dem Vertrag, Namen der Parteien

Daten zur Verwaltung von Stellenbewerbern

Informationen, die in HR-Systemen für die Daten von Bewerbern verwendet werden.

Zum Beispiel: Ihre Bewerbung, Ihre Kompetenzen, Ihr Arbeitsvisum

Finanzielle Daten

Informationen, die für die Rechnungsstellung, Finanz- und Zahlungsvorgänge verwendet werden.

Wie zum Beispiel: Ihr Bankkonto, Ihre E-Zahlungs-Daten

Daten zur Identifizierung

Informationen, die zur Überprüfung Ihrer Identität verwendet werden.

Wie z. B.: Ihr Personalausweis, Ihre Steuernummer, Ihre Sozialversicherungsnummer, das Bild Ihres Reisepasses und andere Identifikatoren

Bilddaten

Informationen, die z. B. auf CCTV- und anderen Überwachungsgeräten zu Schutzzwecken aufgezeichnet wurden, oder Bilder, die während einer Veranstaltung aufgenommen wurden

Zum Beispiel: Ihr Videobild, Ihr Foto

Profil-Daten

Informationen zu Ihrem DHL-Profil.

Zum Beispiel: Ihre Lieferpräferenzen, Bestell-/Kaufhistorie

Daten der Sendungen

Informationen, die die Abholung und Zustellung Ihrer Sendung ermöglichen, z. B. den Status Ihrer Sendung.

Wie zum Beispiel: Ihre Adresse, Versanddokumente, Zustellnachweis, Frachtbriefnummer

Telekommunikation und Umfragedaten

Informationen, die Sie uns zur Verfügung stellen, z. B. wenn Sie unseren Kundendienst anrufen oder eine Online-Umfrage ausfüllen

z. B.: Ihr Feedback, ggf. Gesprächsaufzeichnung

Benutzerauthentifizierung und -autorisierung

Informationen, um Sie als Nutzer unserer Systeme zu identifizieren und zu verifizieren und um Ihren Zugang zu bestimmten Daten zu überprüfen, z. B. um Ihre Lieferadresse zu ändern.

Wie zum Beispiel: Ihre Anmelde-ID, Ihr Passwort, Ihre IP-Adresse

Warum wir Ihre Daten sammeln

DHL Express verarbeitet Ihre Daten nur für bestimmte Zwecke und nur mit einer rechtlichen Grundlage. Dies kann entweder sein:

- Die Anbahnung, Durchführung oder Beendigung eines Vertrags.
- Um einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen.
- Die verfolgten berechtigten Interessen und die Wahrung Ihrer, unserer und der Rechte Dritter, z. B. um Ihre Kundenzufriedenheit zu erhöhen, unsere Dienstleistungen für Sie zu erbringen und zu verbessern, Ihre Kommunikation und Interaktion mit uns zu erleichtern, Ihnen einen effizienteren, einfacheren und kostengünstigeren Service zu bieten, unsere Beziehung zu Ihnen und die sich daraus ergebenden Möglichkeiten besser zu verwalten, die Einhaltung von Vorschriften zu verbessern und die Sicherheit zu gewährleisten, unsere Routen zu optimieren, Ihre Daten besser zu schützen und sicherzustellen, dass keine verbotenen und inakzeptablen Gegenstände in unser Netz gelangen. Wir werden dafür sorgen, dass diese berechtigten Interessen gegeneinander abgewogen werden. Gegebenenfalls haben Sie das Recht, Widerspruch einzulegen.
- Zustimmung, die Sie jederzeit widerrufen können.

Im Folgenden sind die Zwecke aufgeführt, für die wir Ihre Daten verarbeiten, sowie, falls in Ihrem Land zutreffend, die rechtmässige Grundlage für die Verarbeitung:

Für Sie als Kunde	
Zur Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen, einschliesslich	
Zweck	**Rechtmässiger Grund für die Verarbeitung**
Zur Verarbeitung Ihrer Daten vor Abschluss eines Vertrags z.B. Angebotsübermittlung	Erfüllung eines Vertrags Zustimmung
Um Ihnen unsere Produkte und Dienstleistungen anbieten zu können z.B. Transportversicherung	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung

Zur Abholung und Zustellung Ihrer Sendung	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse
Verwaltung Ihrer Sendung in unserem globalen Netzwerk	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse
Einhaltung aller Einfuhr- und Ausfuhrbestimmungen	Erfüllung eines Vertrags Rechtliche Verpflichtung
Um Sie zu identifizieren	Erfüllung eines Vertrags Rechtliche Verpflichtung Legitimes Interesse Zustimmung
Zur Unterstützung und Erleichterung der Nutzung unserer IT-Systeme und -Dienste	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse
Um unseren Geschäftspartnern zu ermöglichen, Sie zu bedienen	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Zur Verarbeitung der finanziellen Daten von Ihnen, einschliesslich der Erleichterung des Abrechnungsprozesses	Erfüllung eines Vertrags
Zur Einhaltung geltender gesetzlicher Bestimmungen und unserer Richtlinien	Rechtliche Verpflichtung Legitimes Interesse
Zur Verwaltung unserer Beziehung zu Ihnen, einschliesslich	
Um Sie zu unterstützen	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
So erstellen und verwalten Sie Ihr DHL-Konto	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Um Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen auf dem Laufenden zu halten, die Sie interessieren könnten	Legitimes Interesse Zustimmung
Zur Verbesserung Ihrer DHL-Erfahrung und unserer Produkte und Dienstleistungen z.B. Veranstaltungen, Verlosungen, Umfragen	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Zur Optimierung unserer internen Prozesse	Legitimes Interesse Zustimmung
Erweiterung unserer Produkte und Dienstleistungen	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Um Ihren Besuch auf unseren Webseiten und Anwendungen zu erleichtern	Legitimes Interesse Zustimmung
Um Sie als neuen Kunden zu gewinnen	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Mit Ihnen zu kommunizieren	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung

Für Sie als Vertragspartner	
Zur Erbringung von Dienstleistungen für uns, einschliesslich	
Um unsere Beziehung zu Ihnen zu verwalten	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse
Damit Sie für uns Dienstleistungen erbringen können	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse

Für Sie als Bewerber	
Um Sie bei uns willkommen zu heissen, einschliesslich	
Um Sie als Bewerber zu registrieren z.B. bei Berufsmessen	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Zur Überprüfung Ihrer Eignung für eine Beschäftigung	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Um Sie an Bord zu bringen	Erfüllung eines Vertrags Legitimes Interesse Zustimmung
Um Sie in unserer Einstellungsreserve zu halten	Zustimmung

Für alle	
Zum Schutz und zur Sicherheit Ihrer Daten, einschliesslich	
Gewährleistung der Sicherheit unserer Räumlichkeiten, Einrichtungen, Netzwerke und Informationssysteme	Erfüllung eines Vertrags Rechtliche Verpflichtung Legitimes Interesse
Um Sie zu schützen	Rechtliche Verpflichtung Legitimes Interesse
Zur Ausübung Ihrer Rechte als betroffene Person	Rechtliche Verpflichtung Legitimes Interesse

Ihre Daten können in jedem der folgenden Fälle verarbeitet werden:

Anrufe und Anrufaufzeichnungen

In bestimmten Fällen wird DHL Sie anrufen, um vertragliche Fragen zu klären, Ihr Feedback einzuholen oder zu Marketingzwecken. Die Rechtsgrundlage ist entweder die Erfüllung eines Vertrags, ein berechtigtes Interesse oder Ihre Zustimmung. In einigen Ländern werden beispielsweise Anrufe zu Marketingzwecken nur mit Ihrer vorherigen Zustimmung getätigt.

Wenn Sie uns anrufen oder wir Sie anrufen, kann das Gespräch für Versandangelegenheiten, Schulungen und Qualitätssicherung aufgezeichnet werden. Wir werden Ihre Gesprächsaufzeichnung gemäss den geltenden Datenschutz- und Telekommunikationsgesetzen verarbeiten. Sofern die Aufzeichnung einer Einwilligung unterliegt, wird das Gespräch nur aufgezeichnet, wenn Sie Ihre

Einwilligung gegeben haben. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen. Von diesem Zeitpunkt an wird die gesamte Kommunikation nicht mehr aufgezeichnet. In Ländern, in denen die Aufzeichnung von Anrufen einem berechtigten Interesse unterliegt, können Sie der Aufzeichnung widersprechen.

Feedback der Kunden

DHL schätzt Ihr Feedback und ist bestrebt, mit Ihnen zu interagieren, um Ihre Erfahrungen mit uns zu erfassen. Die Analyse Ihres Feedbacks hilft uns, unsere Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und den bestmöglichen Kundenservice zu bieten. Wir können Sie über verschiedene Kommunikationskanäle kontaktieren, z. B. telefonisch, per E-Mail oder über die von Ihnen genutzte DHL Website/App. Ausserdem können wir Ihr öffentliches Feedback auf Bewertungsplattformen sammeln. Auf diese Weise erhalten wir wertvolle Einblicke in Ihre Erfahrungen und Präferenzen und können unser Angebot weiter verbessern. In einigen Ländern lagern wir diesen Prozess an einen vertrauenswürdigen Geschäftspartner aus. Je nach Land kann die Verarbeitung auf einem berechtigten Interesse oder auf Ihrer Zustimmung beruhen.

Überprüfung der Kundenidentität

Um ein Höchstmass an Sicherheit zu gewährleisten und Sie vor potenziell betrügerischen Aktivitäten zu schützen, kann DHL einen Identitätsnachweis verlangen. So können wir beispielsweise bei der Anmeldung als Neukunde einen gültigen Ausweis verlangen, um Ihre Identität zu überprüfen. Ebenso kann bei der Abgabe oder Abholung einer Sendung an unseren Servicestellen eine Ausweiskontrolle durchgeführt werden. Darüber hinaus kann der Kurier im Rahmen des Zustellungsprozesses den PIN/QR-Code, den Sie erhalten haben, und Ihren Namen, wie er auf Ihrem Ausweis steht, abfragen, um Sie als den vorgesehenen Empfänger zu authentifizieren. Diese Massnahmen dienen dazu, den unbefugten Zugriff auf Ihre Sendung zu verhindern und die Integrität des Zustellvorgangs zu wahren. Je nach Land basiert die Verarbeitung auf Ihrem berechtigten Interesse oder auf Ihrer Zustimmung, wenn Sie uns Ihren Ausweis zur Verfügung stellen.

Zollabfertigung

Wir möchten sicherstellen, dass Ihre Sendung so schnell wie möglich bei Ihnen ankommt, indem wir die Zollabfertigung für Sie erledigen, entweder durch uns selbst oder durch die Beauftragung eines gesetzlich zugelassenen Zollagenten/Maklers in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht. Dazu ist es erforderlich, dass Sie uns alle für die Zollabfertigung erforderlichen Dokumente zur Verfügung stellen. Da die Zollabfertigung von Land zu Land verschieden ist, können unterschiedliche gesetzliche Anforderungen gelten. In bestimmten Ländern verlangen die Zollbehörden beispielsweise die Sozialversicherungsnummer, den Personalausweis oder eine Kopie des Reisepasses, um die Sendung abzufertigen. Zur Einhaltung der Zollvorschriften und zur Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen ist die Verarbeitung Ihrer Daten erforderlich. In Fällen, in denen wir Ihre Daten für künftige Sendungen aufbewahren, haben Sie das Recht, Widerspruch einzulegen.

Sanktionslistenüberprüfung

Sanktionierte Parteien sind natürliche oder juristische Personen, einschliesslich ihrer verbundenen Unternehmen oder wirtschaftlichen Eigentümer, die von einer Aufsichtsbehörde auf die Sanktionsliste gesetzt wurden und für Einfuhr- oder Ausfuhrgeschäfte gesperrt sind. Sie können von einer Aufsichtsbehörde wegen illegaler Handlungen wie Beteiligung an Terrorismus, Drogenhandel, Geldwäsche oder Waffenverbreitung sanktioniert worden sein. Geschäfte mit sanktionierten Parteien sind oft verboten.

Unsere Aufgabe ist es, sicherzustellen, dass wir keine Sendungen von oder an eine sanktionierte Partei befördern oder Artikel liefern, die gegen die länderspezifischen Sanktionen verstossen.

Jede Sendung im DHL Express Netzwerk wird auf eine mögliche Beteiligung von sanktionierten Parteien überprüft. Sendungen, an denen möglicherweise sanktionierte Parteien beteiligt sind, können für eine weitere Überprüfung zurückgehalten werden, um sicherzustellen, dass die Sendung nicht verboten ist und dass Sie nicht auf einer Sanktionsliste stehen. Um die Vorschriften der Sanktionsliste einzuhalten und die schnelle Freigabe der Sendung zu erleichtern, können wir eine Kopie Ihres Ausweises verlangen.

Der Überprüfungs-Prozess basiert auf unserem berechtigten Interesse und der Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung gemäss den EU-Sanktionslisten sowie anderen Listen wie denen der UN und der US OFAC.

Zu unseren berechtigten Interessen gehört die Notwendigkeit, auf Sanktionslisten aufgeführte Personen zu identifizieren, Geschäftsbeziehungen mit solchen Personen zu vermeiden, die geltenden Sanktionsregelungen einzuhalten und Sanktionen gegen DHL Express wegen Verstössen gegen diese Regelungen zu verhindern. Darüber hinaus liegt es in unserem Interesse und in Ihrem Interesse, eine erfolgreiche Zustellung Ihrer Sendung zu gewährleisten.

Wir bewahren die unbedingt erforderlichen Daten für einen begrenzten Zeitraum auf, um zu verhindern, dass sich Ihre zukünftigen Sendungen aufgrund des Überprüfungs-Prozesses verzögern. Sie haben das Recht, dieser Verarbeitung entweder mündlich oder schriftlich zu widersprechen.

Weitere Informationen zu diesen Vorschriften, Handelssanktionen und verweigerten Parteien finden Sie auf den Webseiten der zuständigen Behörden, z. B. der Vereinten Nationen, der Europäischen Union und der US-Regierung.

Digitale Nachrichtenübermittlung

Um die Kommunikation zwischen uns zu erleichtern, bieten wir Ihnen an, über verschiedene (Dritt-) Kommunikationskanäle (z.B. Facebook, DHL Virtual Assistant) mit uns in Kontakt zu treten. Die Systeme antworten mit stichwortbasierten Antworten oder leiten Ihre Anfrage in einem Live-Chat an einen Mitarbeiter weiter. Auf diese Weise erhalten Sie schnell und einfach Antworten zu Ihrem Sendungsstatus oder zu unseren Produkten und Dienstleistungen. DHL hat ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung Ihrer Daten zur Erleichterung unserer Kommunikation. Wenn Sie einen solchen Kanal nicht nutzen möchten, können Sie sich gerne an unseren Kundenservice wenden. Weitere Informationen zu den Datenschutzpraktiken der Drittanbieter von Kommunikationskanälen finden Sie auf deren Webseiten.

Geolokalisierung

DHL erhebt Ihren Standort nur direkt bei Ihnen. Durch die Integration von Kartensystemen (z.B. Google Maps, Microsoft Bing Maps...) bieten wir Ihnen eine verbesserte Nutzererfahrung auf unseren Systemen. Dies kann Teil der Sendungsverfolgung, der Standortsuche und der Zustellung an DHL Service Points sein, falls Sie sich für die Umleitung einer Sendung entschieden haben. Je nach Land kann diese Verarbeitung auf der Grundlage eines berechtigten Interesses oder Ihrer Einwilligung erfolgen.

Maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz (KI)

Im Rahmen unserer laufenden Bemühungen, unsere Dienstleistungen zu verbessern und unsere Abläufe zu optimieren, setzen wir in verschiedenen Bereichen unseres Geschäfts maschinelles Lernen oder Technologien der künstlichen Intelligenz (KI) ein. Beispielsweise können wir unter anderem Kundeninteraktionen durch Chatbots automatisieren, um allgemeine Anfragen und den Kundensupport zu bearbeiten, Kundenfeedback analysieren, um die Kundenzufriedenheit zu messen und angemessen zu reagieren, Verkäufe, die Nachfrage und andere wichtige Geschäftskennzahlen prognostizieren, überwachen, dass unsere Geschäftspraktiken den regulatorischen Anforderungen

und Verpflichtungen entsprechen, ungewöhnliche Mustererkennen und potenziellen Betrug oder Missbrauch aufdecken, Lieferrouten und Logistikabläufe optimieren, die Kommunikation verbessern und Sprache in geschriebenen Texten und Sprach-zu-Text-Anwendungen verarbeiten.

DHL stützt die Verwendung von Daten in solchen Technologien auf sein berechtigtes Interesse oder holt gegebenenfalls Ihre Einwilligung ein. DHL betreibt seine KI-Implementierungen in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften. Wo immer möglich, vermeiden wir die Verwendung Ihrer Daten in KI-Systemen.

Vertriebs- und Marketingkommunikation

DHL kann Ihnen Verkaufs-, Marketing- und andere Mitteilungen zusenden. Diese können Informationen über DHL-Produkte und Dienstleistungen sowie ihre spezifischen Funktionen, Marketingmaterial, Werbeaktionen, Gewinnspiele, Umfragen, Neuigkeiten, Updates und Veranstaltungen umfassen. Wir nutzen dafür verschiedene Kommunikationskanäle, einschliesslich E-Mail, SMS und anderer Kanäle, je nach Ihren Präferenzen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, der Versendung solcher Mitteilungen zu widersprechen und sie damit zu beenden. Bitte beachten Sie, dass Sie weiterhin transaktions- und kontobezogene Mitteilungen erhalten können.

Servicestellen und Schliessfächer

DHL bietet bequeme Optionen für den Versand und Empfang von Sendungen über Servicestellen mit und ohne Personal. Diese Servicestellen können von DHL oder von einem dritten Geschäftspartner (z. B. Ihrem örtlichen Zeitungsladen) betrieben werden. Wenn Sie die Services einer Servicestelle in Anspruch nehmen, verarbeitet DHL nur die Daten, die für die Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Ihnen unbedingt erforderlich sind. Dabei kann es sich um die Zustellung Ihrer Sendung an die von Ihnen gewählte Servicestelle oder den Versand Ihrer Sendungen an den von Ihnen gewählten Empfänger handeln. Darüber hinaus bieten Ihnen unsere Packstationen eine einfache, sichere und automatisierte Möglichkeit, Ihre Sendungen zu verwalten. Sie können auch die Locker Mobile App nutzen, um Benachrichtigungen über Ihre Sendung zu erhalten. Die Verarbeitung Ihrer Daten zu diesen Zwecken beruht entweder auf der Erfüllung eines Vertrages oder auf unserem berechtigten Interesse an der erfolgreichen Abholung oder Zustellung Ihrer Sendung.

Ausnahmen bei der Zustellung von Sendungen

Wir bei DHL bemühen uns, Ihre Sendung mit grösster Sorgfalt und ohne unnötige Verzögerung zuzustellen. Wenn wir Ihre Sendung nicht zustellen können, wird sie an den Absender zurückgeschickt. Wenn keine Adresse ermittelt werden kann, wird die Sendung im DHL Sendungsfundzentrum bearbeitet. Sofern nicht anders gesetzlich vorgeschrieben, können wir Ihre Sendung öffnen, um eine Rücksende- oder Zustelladresse zu ermitteln. Dafür haben wir ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung Ihrer Daten.

Benachrichtigungen über Sendungen

Um Sie zeitnah über den Status Ihrer Sendung zu informieren, bietet DHL Versandbenachrichtigungen über verschiedene Kanäle an. Sie haben die Möglichkeit, Ihre bevorzugte Kommunikationsmethode zu wählen, einschliesslich E-Mail, SMS und andere Nachrichtenplattformen (z. B. WhatsApp). Wenn Sie diese Benachrichtigungen nicht erhalten möchten, können Sie Ihre Präferenzen verwalten, indem Sie die entsprechenden Kanäle in Ihren Kontoeinstellungen deaktivieren. Alternativ können Sie sich auch an unseren Kundendienst wenden, um Hilfe zu erhalten.

Empfänger der Sendungen

DHL erhält Ihre Daten vom Absender. Wir verarbeiten Ihre Daten, um unsere vertraglichen Verpflichtungen mit dem Absender zu erfüllen und die erfolgreiche Zustellung Ihrer Sendung

sicherzustellen. Daher werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um Sie über den Status Ihrer Sendung, die voraussichtliche Zustellzeit und die Optionen für die bevorzugte Zustellung zu informieren. Wenn Sie sich für eine alternative Zustelloption entscheiden (z. B. die Zustellung an Ihren Nachbarn), sind Sie dafür verantwortlich, uns genaue Daten zu übermitteln und sicherzustellen, dass die betreffende Person darüber informiert ist und die Lieferung in Ihrem Namen annimmt. Im Rahmen unserer Verpflichtung, Ihre Sendung sicher und effizient zuzustellen, hat DHL ein berechtigtes Interesse an der Verarbeitung dieser Daten, um diesen Prozess zu erleichtern.

Überprüfung der Sendungen

Sendungen werden überprüft, um ihren Inhalt, die Übereinstimmung mit der Sendungsbeschreibung, ihren Wert und die Einhaltung geltender Gesetze und unserer Beförderungsbedingungen zu kontrollieren. Wir überprüfen alle Sendungen aus Gründen der Sicherheit und der Einhaltung von Vorschriften, um zu verhindern, dass verbotene und inakzeptable Gegenstände in unser Netzwerk gelangen oder um Straftaten oder Missbrauch aufzudecken. Wir haben ein berechtigtes Interesse an dieser Verarbeitung, da sie den reibungslosen Betrieb und die kontinuierliche Verbesserung unserer Produkte zu Ihrem Nutzen gewährleistet.

Fan-Seiten in sozialen Medien und Bewertungsplattformen

Wir stellen Ihnen verschiedene Social-Media-Fanseiten wie z. B. auf Facebook, Instagram oder LinkedIn zur Verfügung, um unsere Beziehung zu Ihnen zu stärken und die Kommunikation mit Ihnen zu erleichtern. Darüber hinaus schätzen wir Ihr Feedback, das Sie auf Bewertungsplattformen wie Trustpilot oder Google Review hinterlassen können. Wir sammeln Informationen aus Ihren Interaktionen mit diesen Seiten und Plattformen, z. B. über Beiträge, die Sie mit einem „like“ markiert haben und über Ihre abgegebenen Feedbacks. Auf diese Weise können wir künftige Interaktionen verbessern, auf etwaige Bedenken eingehen und unsere Dienstleistungen kontinuierlich verbessern.

Unsere Social-Media-Präsenz wird von den jeweiligen Betreibern der Social-Media-Plattform gemäss deren Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. DHL ist für die Inhalte, die wir auf diesen Seiten veröffentlichen und für unsere Interaktion mit Ihnen verantwortlich. Der Betreiber der Social-Media-Plattform ist für alle datenschutzrechtlichen Belange rund um Ihr Nutzerprofil verantwortlich, auf die wir keinen Zugriff haben. Soweit es um die Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen von Page Insights geht, sind sowohl DHL als auch der Plattformbetreiber gemeinsam verantwortlich. Die Verarbeitung Ihrer Daten beruht auf unseren berechtigten Interessen.

Videoüberwachung

DHL hat Videoüberwachungskameras installiert, um den Zugang zu unseren Gebäuden und bestimmten Bereichen, wie z. B. Parkplätzen, zu kontrollieren und um unsere Geschäftsabläufe zu überwachen. Die Videoüberwachung dient dazu, die Gesundheit und Sicherheit unserer Besucher, unseres Personals und unseres Eigentums zu gewährleisten und die betrieblichen Abläufe in unseren Einrichtungen zu überwachen. Daher haben wir ein berechtigtes Interesse an der Sicherheits- und Zugangskontrolle, die für die Verwaltung der DHL Gebäude erforderlich ist.

Webseiten und Cookies

Wenn Sie unsere Webseiten besuchen, erfassen wir Daten, die erforderlich sind, um Ihnen die Webseite zugänglich zu machen (z.B. IP-Adresse, Datum und Dauer Ihres Besuchs). Die weitere Speicherung in Protokolldateien erfolgt, um die Funktionalität unserer Webseiten und die Sicherheit unserer Systeme zu gewährleisten. Technisch notwendige Cookies oder andere Technologien gewährleisten den korrekten Betrieb unserer Webseiten/Mobile Apps. DHL hat ein berechtigtes Interesse an der damit einhergehenden Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Technisch notwendige Cookies können nicht deaktiviert werden und werden entweder bei Beendigung der Browsersitzung oder nach einem bestimmten Zeitraum automatisch gelöscht oder deaktiviert.

Darüber hinaus setzt DHL verschiedene Technologien ein, um Ihre Benutzerpräferenzen oder andere Informationen zu speichern und Ihnen unsere Dienstleistungen so komfortabel und effizient wie möglich zur Verfügung stellen zu können. Wenn Sie auf unsere Webseiten zugreifen, werden Sie über ein Cookie Banner gefragt, ob Sie Ihre Zustimmung zur Verwendung bestimmter Cookies, wie z. B. analytischer Cookies oder ähnlicher Technologien, abgeben möchten.

Wie wir Ihre Daten erheben

Wir erheben Ihre Daten sowohl direkt als auch indirekt. Wenn Sie aktiv Informationen mit uns teilen, indem Sie z. B. ein Konto anlegen, uns kontaktieren, ein Formular auf unserer Webseite oder eine Umfrage ausfüllen, erhalten wir Ihre Daten direkt von Ihnen. Wenn wir Ihre Daten von einem externen Dritten (z. B. einem Spediteur) erhalten, erhalten wir Ihre Daten indirekt. In diesem Fall liegt es in der Verantwortung des Datenlieferanten, die Richtigkeit Ihrer Daten zu gewährleisten und sie in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen an uns zu übermitteln.

Informationen für Geschäftspartner

Von unseren Geschäftspartnern, verarbeiten wir Daten, um unsere Verträge effektiv zu verwalten oder Ihre Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Wir erheben und verarbeiten nur die Daten, die für unsere vereinbarten Vertragszwecke erforderlich sind und geben die Daten nur in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen und zur Erfüllung der vereinbarten Zwecke weiter.

Wir nutzen Ihre Dienste, um unsere Mitarbeiter und unsere Kunden besser zu unterstützen. Auf diese Weise kann DHL z. B. sicherstellen, dass unsere Kunden bei der Abholung und Zustellung ihrer Sendungen einen hochwertigen Service erhalten. Ausserdem wählen wir zuverlässige Partner, z. B. für Sicherheit, Rechnungsprüfung, Zahlungen und IT-Anbieter.

Wie lange wir Ihre Daten aufbewahren

Wir werden Ihre Daten so lange aufbewahren, wie es für die Erfüllung unserer Zwecke, die Ausführung unserer Verträge und die Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist. Die Aufbewahrungsfristen können je nach Land und den geltenden Gesetzen variieren.

Wir bestimmen einen angemessenen und vernünftigen Aufbewahrungszeitraum, indem wir die Art, die Sensibilität und die Erforderlichkeit der Speicherung Ihrer Daten sowie unsere gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen berücksichtigen.

Wir bemühen uns ständig, die Aufbewahrungsdauer von Daten zu minimieren, wenn der Aufbewahrungszweck, das Gesetz oder Verträge dies zulassen. So werden beispielsweise in einigen Ländern Daten, die zu Zwecken der Kundenzufriedenheit erhoben wurden, maximal ein Jahr lang aufbewahrt. Daten, die auf der Grundlage einer Einwilligung erhoben wurden, werden so lange verarbeitet, bis Sie Ihre Einwilligung widerrufen oder bis wir die Daten nicht mehr für die Zwecke benötigen, für die sie erhoben wurden.

Wie wir Ihre Daten schützen

DHL nimmt die Sicherheit Ihrer Daten sehr ernst. Wir haben verschiedene Strategien, Kontrollen, Richtlinien und andere Massnahmen eingeführt, um die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten. Wir überprüfen unsere Sicherheitsmassnahmen ständig. Wir setzen Schutzmassnahmen wie Firewalls, Systeme zur Erkennung von Netzwerkangriffen und Anwendungsüberwachung ein. Gegebenenfalls

sichern wir Ihre Daten durch Pseudonymisierung und Verschlüsselungstechniken bei der Speicherung und Übertragung Ihrer Daten. Wir stellen sicher, dass es strenge physische Zugangskontrollen in unseren Gebäuden und zertifizierten Rechenzentren gibt.

Als Teil unserer Sicherheitsstrategie haben wir Audit-Programme eingerichtet, um sicherzustellen, dass unsere Systeme und Dienstleistungen mit der DHL-Informationssicherheitspolitik und damit auch mit der Norm ISO 27001 übereinstimmen.

Darüber hinaus ergreifen wir kontinuierlich Massnahmen zur Risikominderung, wie z. B. (aber nicht nur) regelmässige Schulungen unserer Mitarbeiter und die Durchführung von Simulationen von Zwischenfällen durch unser Cyber Defense Center.

Werden Ihre Daten weitergegeben?

DHL wird Ihre Daten nur zu den in dieser Datenschutzerklärung genannten Zwecken weitergeben, soweit dies im Rahmen der geltenden Gesetze und mit angemessenen Sicherheitsvorkehrungen zulässig ist.

Wir übermitteln Ihre Daten an die folgenden Kategorien von Empfängern:

- Unternehmen des DHL-Konzerns: Die Übermittlung ist innerhalb des DHL Konzerns erforderlich, um unsere Produkte und Dienstleistungen bereitzustellen und zu verbessern. Übermittlungen können auch erfolgen, um unsere Beziehung zu Ihnen zu verwalten, Sie zu identifizieren und Ihre Datenschutzrechte zu wahren.
- Geschäftspartner: Die Übermittlung beschränkt sich auf das Erforderliche (z. B. um Ihre Sendung an einem Service Point abzuholen oder zuzustellen, in einigen Bereichen die Abholung und Zustellung durchzuführen, den Zahlungsverkehr zu erleichtern, die ausstehende Zahlung über ein Inkassobüro einzuziehen oder unsere Produkte und Dienstleistungen für Sie zu optimieren).
- Behörden: Die Übermittlung ist nach geltendem Recht erforderlich oder zulässig oder für Sicherheitszwecke erforderlich (z. B. zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung oder eines berechtigten Interesses bei der Sendungsverarbeitung)

Sofern eine Übermittlung ins Ausland oder an ein internationales Organ durch uns erfolgt, geschieht dies nur wenn der Schweizer Bundesrat festgestellt hat, dass die Gesetzgebung des betreffenden Staates oder das internationale Organ einen angemessenen Schutz gewährleistet, auf der Grundlage der DHL Gruppe Data Privacy Policy oder im Rahmen der Ausnahmeregelungen des Schweizerischen Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG). Die DHL Gruppe Data Privacy Policy regelt die DHL konzernweiten Standards für die Datenverarbeitung mit besonderem Augenmerk auf Übermittlungen an DHL Organisationen in sogenannte Drittstaaten, d.h. Übermittlungen von personenbezogenen Daten in Länder ausserhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), die kein angemessenes Datenschutzniveau aufweisen. Grundsätzlich können Ihre Daten in alle Länder, in welchen DHL eine Ländergesellschaft hat übermittelt werden.In solchen Fällen stellen wir sicher, dass angemessene Sicherheitsvorkehrungen getroffen werden, um die Übermittlung Ihrer Daten zu gewährleisten (z. B. unsere verbindlichen Unternehmensregeln, Standardvertragsklauseln).

Die DHL Group-Datenschutzrichtlinie regelt unsere konzernweiten Standards für die Verarbeitung Ihrer Daten.

Wir respektieren Ihre Rechte

Nach geltendem Datenschutzrecht können Sie verschiedene Rechte geltend machen:

Recht auf Zugang zu Informationen
Sie haben das Recht auf Zugang zu den von Ihnen gespeicherten Daten.

Dazu gehört auch das Recht, von uns zusätzliche Informationen darüber zu verlangen, welche Kategorien Ihrer Daten wir zu welchem Zweck verarbeiten, an welche Kategorien von Geschäftspartnern die Daten weitergegeben werden können und welche sonstigen Rechte Sie in Bezug auf die Verwendung Ihrer Daten durch uns haben.

Wir werden Ihnen diese Informationen innerhalb des von den geltenden Datenschutzgesetzen vorgeschriebenen Zeitrahmens zur Verfügung stellen, soweit wir dadurch nicht die Rechte und Freiheiten einer anderen Person beeinträchtigen.

Recht auf Berichtigung
Sie haben das Recht, die Berichtigung unzutreffender Daten über sich selbst zu verlangen.

Recht auf Widerspruch
Sie haben das Recht, der Verarbeitung Ihrer Daten zu widersprechen, wenn die Verarbeitung auf einem berechtigten Interesse beruht, wie z. B. bei Direktmarketing.

Recht auf Widerruf Ihrer Zustimmung
Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen.

Recht auf Übertragbarkeit
Sie haben das Recht, Ihre Daten an einen anderen für die Verarbeitung Verantwortlichen übermitteln zu lassen. Wir werden Ihnen einen Export der Daten, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, zukommen lassen.

Recht auf Löschung/Vergessenwerden
Sie haben unter bestimmten Umständen das Recht, die Löschung Ihrer Daten zu verlangen. Wenn Sie Ihr Recht auf Vergessenwerden in Anspruch nehmen, können, wenn nötig, minimale Daten über Sie aufbewahrt werden, um sicherzustellen, dass Sie nicht erneut kontaktiert werden. Wenn Sie unsere Dienste erneut in Anspruch nehmen, werden Sie wie ein neuer Kunde behandelt.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
Sie haben das Recht, eine Einschränkung der Verwendung Ihrer Daten zu verlangen.

Recht auf nicht-automatisierte Entscheidungsfindung einschliesslich Profiling
Sie haben das Recht, nicht einer ausschliesslich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder sie in einer ähnlichen Weise beeinträchtigt. Gegenwärtig wendet DHL keine automatisierte

Entscheidungsfindung an, die rechtliche Folgen für Sie hätte. Sollte sich dies in Zukunft ändern, werden wir automatisierte Entscheidungsfindungen ausschliesslich im Einklang mit dem geltenden Recht anwenden.

Sie können Ihren Antrag auf Grundlage der oben genannten Rechte oder andere Fragen zu dieser Datenschutzerklärung an unseren Datenschutzbeauftragten (DSB) in dem Land, in dem Sie wohnen, richten. DHL kann Ihren Antrag ohne ausreichenden Nachweis Ihrer Identität nicht bearbeiten. Bitte beachten Sie, dass das geltende Datenschutzrecht die Ausübung der oben genannten Rechte an bestimmte Bedingungen knüpfen kann.

Ersuchen und Beschwerden

Wir werden alle Ihre Anfragen mit der gebührenden Sorgfalt behandeln. Wenn Sie Fragen zur Art und Weise haben, wie wir oder unsere Geschäftspartner Ihre Daten behandeln, oder wenn wir Ihnen keine zufriedenstellende Antwort geben können, wenden Sie sich bitte an uns.

Sollten wir Ihren Bedenken nicht nachkommen, können Sie eine Beschwerde bei Ihrer örtlichen Datenschutzbehörde einreichen.

Glossar

Anwendbares Recht	Alle geltenden Gesetze, Vorschriften und sonstigen rechtlichen Anforderungen in allen Rechtsordnungen in Bezug auf den Schutz personenbezogener Daten, einschliesslich des Bundesgesetzes vom 25. September 2020 über den Datenschutz (Datenschutzgesetz, Schweizer „DSG“) und der EU-Verordnung 2016/679 „DSGVO“.
Geschäftspartner	Dritte, die für uns Dienstleistungen erbringen
Anbieter von Kommunikationskanälen	Dritte, die Kommunikationskanäle bereitstellen
Verantwortlicher	Der für die Datenverarbeitung Verantwortliche bestimmt den/die Zweck(e) und die Mittel für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten
Kunde	Alle Personen, die unsere Produkte und Dienstleistungen erhalten
Daten	Alle personenbezogenen Daten, die sich auf eine Person beziehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann oder identifizierbar ist
DHL Express	DHL, wir, uns, unser
Datenschutzbeauftragter (DSB)	Der behördliche Datenschutzbeauftragte sorgt dafür, dass die Datenschutzvorschriften innerhalb des Unternehmens eingehalten werden.
Verarbeitung	Jeder Vorgang, der mit personenbezogenen Daten durchgeführt wird, ob automatisiert oder nicht, wie z. B. das Sammeln, Speichern, Verwenden, Vernichten usw.
Auftragsverarbeiter	Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten nur im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen
Empfänger von Sendungen	Die Partei, an die die Sendung geliefert wird, z. B. Empfänger, Nachbarn
Absender	Die Partei, die eine Sendung bei uns in Auftrag gibt