

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

DHL Express tient à protéger votre vie privée.

Notre mission est de vous *délivrer l'excellence en toute simplicité*, tout en respectant votre vie privée. Le présent avis de confidentialité décrit les données que nous et les sociétés de DHL Group collectons dans le cadre de nos différentes interactions avec vous, pourquoi et comment nous les utilisons, combien de temps nous les conservons, où et comment nous les collectons, à qui nous les transmettons ainsi que les droits dont vous disposez.



Champ d'application du présent avis de confidentialité

Le présent avis de confidentialité s'applique à l'ensemble des utilisateurs de nos services, sites Internet, applications, fonctionnalités ou autres services partout dans le monde, à moins qu'ils ne fassent l'objet d'un avis de confidentialité distinct.

Le présent avis de confidentialité s'applique aux catégories de personnes suivantes :

- Expéditeurs : Expéditeurs, y compris leurs employés, ou personnes qui effectuent un envoi ;
- Destinataires : Toute personne qui reçoit un envoi ;
- Parties prenantes dans le processus logistique (acheteur, le vendeur... etc.) ;
- Personnes qui manifestent un intérêt pour nous et nos services ou qui les paient ;
- Partenaires commerciaux : Partenaires commerciaux, y compris leurs employés ;
- Candidats à l'emploi : Les personnes qui postulent un emploi au sein de notre société ;
- Visiteurs.

L'ensemble des personnes visées, ci-dessus, sont désignées par « vous », « votre » ou « vos ».

Nos pratiques en matière de protection des données sont soumises aux lois applicables dans les pays où nous exerçons nos activités. Cela signifie que les pratiques décrites dans cet Avis de Confidentialité pour un pays donné, ne s'exerceront que si les lois du pays en matière de protection des données l'autorisent.



Modifications du présent avis de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier cet avis de confidentialité à tout moment en fonction des changements apportés à nos services, au traitement de vos données ou aux lois applicables. Par conséquent, nous vous recommandons de le consulter régulièrement.



Qui est responsable du traitement ?

L'entité juridique qui agit en qualité de responsable du traitement détermine comment et pourquoi vos données sont traitées :

Pour DHL Express Suisse

DHL Express (Suisse) SA
c/o Paula Cofta
St. Jakobs-Strasse 222
4002 Basel
Suisse [Nous contacter](#)

Pour DHL Express Globale :

DHL International Express GmbH
Charles-de-Gaulle-Straße. 20
53113 Bonn
DE – Allemagne
[Nous contacter](#)



Types de données que nous traitons

Nous ne traitons uniquement que vos données nécessaires pour une finalité spécifique. Dans certains pays, des données supplémentaires peuvent être traitées pour se conformer aux lois locales en vigueur.



Caractéristiques

Les informations typiques ou visibles vous concernant, qui permettent de vous distinguer d'autres personnes.

Par exemple : votre signature comme preuve de livraison



Coordonnées

Informations permettant de vous contacter, par exemple, lorsque nous enlevons ou livrons un colis.

Exemple : votre nom, numéro de téléphone, adresse postale, votre adresse électronique.



Données contractuelles

Informations définies et convenues dans les contrats, comme les parties contractantes.

Par exemple : activité prévue au contrat, noms des parties.



Données relatives à l'administration des candidats à l'emploi

Informations utilisées dans les systèmes de ressources humaines pour les données des candidats.

Par exemple : votre candidature, vos compétences, votre visa de travail.



Données financières

Informations utilisées pour les processus de facturation, de financement et de paiement.

Par exemple : vos coordonnées bancaire, vos moyens de paiement électronique.



Données d'identification

Informations utilisées votre identification et la vérification de votre identité.

Par exemple : vos données d'identité, la copie de votre passeport.



Droit à l'image

Informations enregistrées sur la CCTV (vidéosurveillance) et autres supports pour la protection des biens et des personnes ou des images captées lors d'un événement.

Par exemple : votre image vidéo, votre photo



Données du profil

Informations sur votre profil DHL, notamment, pour définir vos préférences en matière de livraison.

Par exemple : vos préférences pour la livraison, vos historiques de commandes / achats.



Données d'expédition

Informations permettant l'enlèvement et la livraison de votre expédition, comme l'état de votre expédition.

Par exemple : votre adresse, vos documents d'expédition, la preuve de livraison.



Données de Télécommunication et d'enquête

Les informations que vous nous fournissez lorsque vous appelez notre service client ou lorsque vous remplissez un sondage en ligne.

Par exemple : votre retour d'information, le cas échéant l'enregistrement de l'appel



Authentification et autorisation de l'utilisateur

Informations permettant de vous identifier et de vous authentifier en tant qu'utilisateur de nos systèmes et de vérifier votre accès à des données spécifiques. Par exemple pour modifier votre adresse de livraison dans l'application ODD qui montrera vos expéditions en attente.

Par exemple : votre identifiant de connexion, votre mot de passe, votre adresse IP.



Pourquoi nous collectons vos données

Chez DHL Express, nous ne traitons vos données que pour des finalités spécifiques et lorsque nous disposons d'une base légale pour le faire. Cette base légale peut être soit :

- L'**exécution d'un contrat** ou lorsque vous entreprenez des démarches en vue de conclure un contrat avec nous.
- Le Respect d'une **obligation légale**.
- L'**intérêt légitime** que nous poursuivons ainsi que la préservation de vos droits et de nos droits, par exemple, afin d'accroître la satisfaction de nos clients, de fournir et d'améliorer nos services, de faciliter votre communication et votre interaction avec nous, de vous fournir un service plus efficace, simplifié et rentable, de mieux gérer notre relation avec vous et les opportunités qui en découlent, de renforcer la conformité et assurer la sécurité, d'optimiser nos itinéraires, de mieux protéger vos données et de nous assurer qu'aucun élément interdit ou inacceptable ne pénètre dans notre réseau. Nous veillerons à ce que ces intérêts légitimes soient équilibrés. Le cas échéant, vous disposez d'un droit d'opposition.
- Le recueil de votre **consentement**, que vous pouvez retirer à tout moment.

Les finalités pour lesquelles nous traitons vos données sont les suivantes :

Pour vous en tant que client	
Afin de fournir nos produits et services, y compris	
Finalité	Base légale du traitement
Le traitement de vos données avant la conclusion d'un contrat. Par exemple, l'établissement d'un devis.	Exécution d'un contrat Consentement
La livraison de nos produits et de nos services. Par exemple, l'assurance des expéditions.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement

L'enlèvement et la livraison de votre envoi.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime
La gestion de votre envoi dans notre réseau mondial.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime
Le respect de toutes les réglementations en matière d'importation et d'exportation.	Exécution d'un contrat Obligation légale
Votre identification	Exécution d'un contrat Obligation légale Intérêt légitime Consentement
Le support dans l'utilisation de nos outils digitaux et de nos systèmes.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime
La possibilité pour nos partenaires commerciaux de vous servir.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
Le traitement de vos données financières pour faciliter le processus de facturation.	Exécution d'un contrat
Le respect des obligations légales applicables et de nos politiques.	Obligation légale Intérêt légitime
Afin de gérer notre relation avec vous, y compris	
La fourniture d'un service d'assistance à nos clients.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
La création et la gestion de votre compte DHL.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
L'information sur nos produits et services susceptibles de vous intéresser.	Intérêt légitime Consentement
L'amélioration de votre expérience DHL et de nos produits et services comme les événements, concours, enquêtes.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
L'optimisation de nos processus internes.	Intérêt légitime Consentement
Le développement de nos produits et de nos services	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
La facilité de votre navigation sur nos sites internet et dans nos applications.	Intérêt légitime Consentement
Votre accueil et intégration en tant que nouveau client.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
La communication avec vous.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement

Pour vous en tant que partenaire commercial**Afin de nous fournir des services, y compris**

La gestion de nos relations avec vous.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime
La possibilité de nous fournir des services.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime

Pour vous en tant que candidat**Afin de vous accueillir parmi nous, y compris**

Votre inscription en tant que candidat. Par exemple, salons de l'emploi.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
La vérification de votre éligibilité et aptitude à l'emploi.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
Votre intégration dans nos effectifs.	Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement
Votre maintien dans notre vivier de recrutement	Consentement

Pour tout le monde**Afin de Protéger et de sécuriser vos données, y compris**

L'assurance de la sécurité et de la sûreté de nos locaux, de nos installations, de nos réseaux et de nos systèmes d'information.	Exécution d'un contrat Obligation légale Intérêt légitime
Votre protection	Obligation légale Intérêt légitime
L'exercice de vos droits, tels que définis dans le RGPD, sur vos données à caractère personnel.	Obligation légale Intérêt légitime

Vos données peuvent être traitées dans l'un des cas suivants :

**Appels et enregistrements d'appels**

Dans certains cas, DHL vous appellera pour clarifier des sujets contractuels, pour recueillir votre avis ou à des fins commerciales. La base juridique est soit l'exécution d'un contrat, soit l'intérêt légitime, soit le consentement. Par exemple, dans certains pays, les appels à des fins commerciales ne sont effectués que si vous y consentez au préalable.

Si vous nous appelez ou si nous vous appelons, l'appel pourrait être enregistré pour des questions liées à l'expédition, à la formation et à l'assurance qualité. Nous traiterons l'enregistrement de votre appel conformément aux lois applicables en matière de protection des données et de télécommunications. Lorsque l'enregistrement d'un appel est soumis à votre consentement, l'appel ne sera enregistré qu'après avoir recueilli votre accord. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Dès lors, toutes les communications ne seront plus enregistrées. Dans les pays où l'enregistrement des appels est subordonné à un intérêt légitime, vous pouvez vous opposer à cet enregistrement.



Commentaires des clients

DHL peut interagir avec vous afin de recueillir vos commentaires et votre expérience avec nous. L'analyse de vos réponses nous aidera à améliorer la fourniture de nos produits et services et à vous fournir le meilleur service possible. Nous pouvons vous contacter par le biais de différents canaux de communication, notamment par téléphone, par courrier électronique ou par l'intermédiaire du site Internet ou de l'application DHL que vous utilisez. De plus, nous pourrions collecter les commentaires que vous publiez sur les plateformes d'évaluation accessibles publiquement. Cela nous permettrait d'obtenir des informations précieuses sur vos expériences et vos préférences afin de nous permettre d'affiner nos offres. Dans certains pays, nous confions ce processus à un partenaire commercial de confiance. Selon votre pays, le traitement peut être fondé sur l'intérêt légitime ou sur votre consentement.



Vérification de l'identité du client

Afin de garantir une sécurité maximale et de vous protéger contre des activités potentiellement frauduleuses, DHL peut exiger une preuve d'identité. Par exemple, lors de votre intégration en tant que nouveau client, nous pouvons vous demander une pièce d'identité valide afin de vérifier votre identité. De même, lorsque vous déposez ou récupérez un colis dans l'un de nos points de service, un contrôle d'identité peut être effectué. De plus, dans le cadre du processus de livraison, le coursier peut demander le code PIN / QR code que vous avez reçu ainsi que votre nom tel qu'il apparaît sur votre pièce d'identité afin de s'assurer que vous êtes bien le destinataire prévu. Ces mesures ont pour but d'empêcher tout accès non autorisé à votre colis et de préserver l'intégrité du processus de livraison. En fonction de votre pays, le traitement est fondé sur votre intérêt légitime ou sur votre consentement lorsque vous choisissez de nous fournir votre pièce d'identité.



Dédouanement

Nous voulons nous assurer que votre expédition arrive le plus rapidement possible en facilitant le processus de dédouanement pour vous, soit par nous-mêmes, soit en sous-traitant à un agent / courtier en douane légalement accrédité, conformément à la législation applicable. Pour ce faire, il est nécessaire que vous nous fournissiez tous les documents requis pour le dédouanement. Comme les douanes varient d'un pays à l'autre, différentes exigences légales peuvent s'appliquer. Par exemple, dans certains pays, les autorités douanières exigent le numéro de sécurité sociale, la carte nationale d'identité ou une copie du passeport pour dédouaner l'expédition. Afin de respecter la réglementation douanière et d'exécuter nos obligations contractuelles, le traitement de vos données est nécessaire. Dans les cas où nous conservons vos données pour des expéditions futures, vous avez le droit de vous y opposer.



Contrôle des « Parties Non Autorisées » (« Denied Parties »)

Les Parties Non Autorisées sont des personnes physiques ou morales, y compris leurs filiales ou leurs destinataires finaux, qui ont été placées sur la liste des personnes refusées par une autorité réglementaire, bloquées pour les opérations d'importation ou d'exportation. Elles peuvent avoir été sanctionnées par une autorité réglementaire pour des actes illégaux tels que l'implication dans des activités terroristes, de trafic de stupéfiants, de blanchiment de capitaux ou de prolifération d'armes. Les expéditions à destination ou en provenance de PNA sont souvent interdites.

Notre mission est de veiller à ne pas transporter des colis, en provenance ou à destination, d'une PNA, ni à livrer aucun article qui enfreigne les sanctions imposées par un pays.

Chaque envoi dans le réseau DHL Express est contrôlé afin d'identifier d'éventuelles PNA. Les expéditions susceptibles d'impliquer des PNA peuvent être retenues pour un contrôle plus approfondi afin de vérifier que l'expédition n'est pas interdite et qu'elle ne figure pas sur une liste de PNA. Afin de

respecter les réglementations relatives aux listes de sanctions et de faciliter la libération rapide de l'expédition, nous pouvons vous demander une copie de votre document d'identité.

Le processus de filtrage est basé sur notre intérêt légitime et le respect d'une obligation légale en vertu des listes de sanctions de l'UE ainsi que d'autres listes telles que celles des Nations Unies et de l'OFAC des États-Unis.

Nos intérêts légitimes comprennent la nécessité d'identifier les personnes figurant sur les listes de sanctions, d'éviter les relations commerciales avec ces PNA, de se conformer aux régimes de sanctions applicables et de prévenir toute sanction à l'encontre de DHL Express en cas de violation de ces régimes. En outre, il est dans notre intérêt et dans le vôtre de garantir une livraison réussie de votre expédition.

Nous conservons vos données strictement nécessaires pendant une période limitée afin d'éviter que vos futures expéditions ne soient retardées en raison du processus de contrôle. Vous avez le droit de vous opposer à ce traitement, soit verbalement, soit par écrit.

Pour plus d'informations sur la réglementation, les sanctions commerciales et les PNA, veuillez consulter les sites Internet des autorités compétentes, par exemple les Nations Unies, l'Union Européenne et le gouvernement Américain.



Messagerie numérique

Pour faciliter la communication entre nous, nous vous proposons de nous contacter via différents canaux de communication tiers comme, par exemple, Facebook ou l'assistant Virtuel de DHL. Les systèmes répondent sur la base de mots-clés ou transmettent votre demande à un membre du personnel par le biais d'une messagerie instantanée. Il s'agit d'un moyen rapide et facile d'obtenir des réponses sur l'état de votre expédition ou sur nos produits et services. DHL a un intérêt légitime à traiter vos données pour faciliter notre communication. Si vous ne souhaitez pas utiliser un tel canal, vous pouvez contacter notre Service Client. Pour de plus amples informations sur les pratiques en matière de protection des données des fournisseurs de canaux de communication, veuillez consulter leurs sites Internet.



Géolocalisation

DHL ne collectera votre emplacement géographique que directement auprès de vous. Nous vous offrons expérience utilisateur améliorée sur nos systèmes en intégrant des systèmes de cartographie (par exemple Google Maps, Microsoft Bing Maps... etc.). Cela peut faire partie du suivi de l'expédition, de la recherche de localisation et de la livraison vers les points de service DHL si vous avez choisi de rediriger votre expédition. Selon le pays, ce traitement peut être fondé sur l'intérêt légitime ou sur votre consentement.



Apprentissage automatique et Intelligence Artificielle (IA)

Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer nos services et optimiser nos opérations, nous utilisons des technologies d'apprentissage automatique ou d'intelligence artificielle (IA) dans divers aspects de notre activité. Par exemple, nous pouvons, entre autres, automatiser les interactions avec les clients par le biais de chatbots pour traiter les demandes courantes et aider le client, analyser les commentaires des clients pour mesurer leur satisfaction et y répondre de manière appropriée, prévoir les ventes, la demande et d'autres mesures commerciales clés, contrôler que nos pratiques commerciales respectent les exigences et obligations réglementaires, identifier les modèles inhabituels et mettre en évidence les fraudes ou abus potentiels, optimiser les itinéraires de livraison et les opérations logistiques, améliorer la communication et traitement du langage dans les applications de texte écrit et de synthèse vocale.

DHL fondera l'utilisation des données dans ces technologies sur son intérêt légitime ou, le cas échéant, demandera votre consentement et exploitera ses modèles d'IA conformément aux lois et réglementations applicables. Dans la mesure du possible, nous évitons d'utiliser vos données à caractère personnel dans les systèmes d'IA.



Communication Commerciale et Marketing

DHL peut vous envoyer des communications commerciales, marketing et autres types. Il peut s'agir d'informations sur les produits et les services DHL, les caractéristiques, de documents marketing, de promotions, de tirages au sort, de sondages, d'actualités, de mises à jour et d'événements. Nous pouvons le faire par le biais de différents canaux de communication, y compris le courrier électronique, SMS ou d'autres canaux en fonction de vos préférences. Vous pouvez à tout moment vous désinscrire ou vous opposer à recevoir ces communications. Veuillez noter que vous pouvez continuer à recevoir des communications transactionnelles et liées à votre compte.



Points de service DHL et Casiers

DHL propose des options pratiques pour l'expédition et la livraison dans des points de service avec ou sans surveillance. Ceux-ci peuvent appartenir à DHL ou à un partenaire commercial tiers (par exemple, votre bureau de presse local). Si vous choisissez de passer par un point de service, DHL ne traitera que les données minimales et strictement nécessaires pour remplir ses obligations contractuelles à votre égard. Il peut s'agir de la livraison de votre colis à votre point de service privilégié ou de l'expédition de vos colis au destinataire que vous avez sélectionné. De plus, les casiers vous offrent un moyen simple, sécurisé et automatisé de gérer votre expédition. Vous pouvez également utiliser l'application mobile du casier pour recevoir des notifications concernant votre expédition. Le traitement de vos données à ces fins est fondé soit sur l'exécution du contrat, soit sur notre intérêt légitime à réussir l'enlèvement ou la livraison de votre colis.



Exceptions d'expédition

Chez DHL, nous nous efforçons de livrer votre colis avec le plus grand soin et dans les meilleurs délais. Si nous ne pouvons pas livrer votre colis, celui-ci sera retourné à l'expéditeur. Par exemple, si aucune adresse ne peut être trouvée, l'envoi sera traité dans le centre de traitement des expéditions égarées de DHL. Sauf obligation légale contraire, nous pouvons ouvrir votre envoi pour identifier une adresse de retour ou de livraison. Nous avons, par conséquent, un intérêt légitime à traiter vos données.



Notifications d'envoi

Pour vous tenir informé en temps voulu de l'état de votre expédition, DHL vous propose l'envoi de notifications par le biais de différents canaux. Vous avez la possibilité de choisir votre méthode de communication préférée, y compris le courrier électronique, le SMS et d'autres plateformes de messagerie (par exemple WhatsApp). Si vous souhaitez ne plus recevoir ces notifications, vous pouvez facilement gérer vos préférences en désactivant les canaux respectifs dans les paramètres de votre compte. Vous pouvez également contacter notre Service Client pour obtenir de l'aide.



Destinataires de l'expédition

DHL reçoit vos données de l'expéditeur. Nous traitons vos données afin de remplir nos obligations contractuelles avec l'expéditeur et d'assurer la bonne livraison de votre expédition. Par conséquent, nous vous contacterons pour vous fournir des informations sur votre colis, y compris des notifications sur son statut, les délais de livraison estimés et les options de livraison préférées. Si vous choisissez une autre option de livraison (par exemple, la livraison à votre voisin), il est de votre responsabilité de nous fournir des données exactes et de vous assurer que cette personne est au courant et acceptera

la livraison en votre nom. Dans le cadre de notre engagement à livrer votre colis de manière sûre et efficace, DHL a un intérêt légitime à traiter de telles données pour faciliter la livraison.



Contrôle des expéditions

DHL contrôle les expéditions pour vérifier leurs contenus, leurs descriptions détaillées, leurs valeurs et pour se conformer à la législation applicable et à nos conditions de transport. Nous contrôlons toutes les expéditions à des fins de sûreté, de sécurité et de conformité afin d'éviter que des articles interdits et inacceptables ne pénètrent dans notre réseau ou encore afin de détecter des infractions pénales ou des abus. Nous avons un intérêt légitime pour ce traitement car il garantit le bon fonctionnement et l'amélioration continue de nos produits dans votre intérêt.



Réseaux Sociaux et Plateformes d'Evaluation

Nous mettons à votre disposition diverses pages des réseaux sociaux telles que Facebook, Instagram ou LinkedIn, afin de renforcer notre relation et de faciliter notre communication. De plus, nous apprécions et valorisons vos commentaires, que vous pouvez laisser sur des plateformes d'évaluation, telles que Trustpilot ou Google Review. Nous recueillons des informations à partir de vos interactions avec ces pages et ces plateformes, telles que les publications que vous aimez et les commentaires que vous fournissez. Cela nous permet d'améliorer nos futures interactions, de répondre à vos préoccupations et d'améliorer continuellement nos services.

Notre présence sur les médias sociaux est rendue possible par les opérateurs respectifs des plateformes hébergeant ces médias sociaux, conformément à leurs conditions générales. DHL est responsable du contenu que nous publions et de notre interaction avec vous sur ces médias. L'exploitant de la plateforme hébergeant les médias sociaux est responsable de toutes les questions relatives à la protection des données concernant votre profil d'utilisateur, auquel nous n'avons pas accès. Dans la mesure où il s'agit du traitement de vos données dans le cadre de l'analyse du contenu des pages, DHL et l'exploitant de la plateforme sont conjointement responsables.

Nous avons donc un intérêt légitime à traiter vos données.



Vidéosurveillance « CCTV »

DHL a installé des caméras de vidéosurveillance pour contrôler l'accès à ses bâtiments et à des zones spécifiques telles que les parkings, ainsi que pour surveiller ses activités commerciales. La vidéosurveillance est utilisée pour garantir la santé et la sécurité de nos visiteurs, de notre personnel et de nos biens, ainsi que pour contrôler les processus opérationnels dans nos installations. Nous avons donc un intérêt légitime en ce qui concerne la sécurité et le contrôle des accès, lequel est nécessaire à la gestion des bâtiments de DHL.



Sites Internet incluant des cookies

Lorsque vous visitez nos sites sur Internet, nous collectons vos données qui nous sont nécessaires pour que vous puissiez accéder à notre site comme l'adresse IP, la date et la durée de votre visite. Un stockage supplémentaire dans des fichiers journaux est effectué pour assurer la fonctionnalité de nos sites Internet et la sécurité de nos systèmes. Les cookies strictement nécessaires ou autres technologies garantissent le bon fonctionnement de nos sites Internet et de nos applications mobiles. DHL a un intérêt légitime à traiter vos données. Ces cookies ne peuvent pas être désactivés et seront supprimés ou désactivés automatiquement soit à la fin de la session du navigateur, soit après une période définie. De plus, DHL utilise diverses technologies pour enregistrer vos préférences d'utilisateur ou, d'autres informations, afin de rendre nos services aussi pratiques et efficaces que possible. Lorsque vous accédez à notre site Internet, un centre de gestion de vos préférences en matière de protection de la vie privée vous informe que votre consentement est requis pour l'utilisation de certains cookies tels que les cookies analytiques ou des technologies similaires.



Comment nous collectons vos données

Nous pouvons collecter vos données directement ou indirectement. Lorsque vous partagez activement des informations avec nous, par exemple en créant un compte, en nous contactant ou en remplissant un formulaire sur notre site Internet ou une enquête, nous recevons vos données directement de votre part. Lorsque nous recevons vos données d'un tiers externe (par exemple, un expéditeur), nous recevons vos données indirectement. Dans ce cas, il incombe au fournisseur des données de s'assurer de leur exactitude et de nous les transférer conformément aux lois applicables.



Informations destinées à nos partenaires commerciaux

En tant que partenaire commercial privilégié, nous traitons vos données afin de gérer efficacement nos contrats ou de bénéficier vos services. Nous ne collectons et ne traitons que les données nécessaires à la réalisation des objectifs contractuels convenus et nous ne partageons ces données que conformément aux lois applicables en matière de protection des données et dans le cadre des objectifs convenus.

Nous utilisons vos services pour mieux aider nos employés et nos clients. Ainsi, DHL peut par exemple garantir à ses clients un service de qualité pour l'enlèvement et la livraison de leurs colis. Par exemple, nous choisissons également des partenaires fiables dans les domaines de la sûreté et de la sécurité, de l'audit, des paiements et des services informatiques.



Durée de conservation des données

Nous conserverons vos données aussi longtemps que nécessaire pour atteindre nos objectifs, exécuter nos contrats et nous conformer à toute obligation légale. Les périodes de conservation peuvent varier d'un pays à l'autre en fonction des lois applicables.

Nous déterminons une période de conservation appropriée et raisonnable en tenant compte de la nature, de la sensibilité et de la nécessité de vos données ainsi que de nos obligations légales et contractuelles.

Nous nous efforçons en permanence de réduire la durée de conservation des données lorsque la finalité, la loi ou les contrats nous y autorisent. Par exemple, dans certains pays, les données collectées à des fins de satisfaction de la clientèle sont conservées pendant 1 (un) an au maximum. Les données collectées sur la base de votre consentement seront traitées jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement ou jusqu'à ce que nous n'ayons plus besoin de ces données aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.



Comment nous protégeons vos données

DHL prend très au sérieux la sécurité de vos données à caractère personnel. Nous avons mis en œuvre diverses stratégies, contrôles, politiques et autres mesures pour assurer la sécurité de vos données. Nos mesures de sécurité font l'objet d'un examen rigoureux et constant. Nous utilisons des mécanismes de protection tel que des pare-feux, les systèmes de détection d'intrusion réseau et la surveillance des applications. Le cas échéant, nous protégeons vos données en utilisant des techniques de pseudonymisation et de chiffrement lors du stockage et du transfert de vos données. Nous veillons à ce qu'il y ait des contrôles d'accès physiques stricts exercés dans nos bâtiments et dans nos centres de données certifiés.

Dans le cadre de notre stratégie de sécurité, nous avons mis en place des programmes d'audit pour nous assurer que nos systèmes et nos services sont conformes à la politique de sécurité de DHL et, par extension, à la norme ISO 27001.

En outre, nous prenons continuellement des mesures pour réduire les risques, telles que, de manière non exhaustive, la formation régulière de nos employés et l'organisation d'exercices de simulation d'incidents par notre centre de cyberdéfense.



Vos données seront-elles transmises ?

DHL ne partagera ou ne transférera vos données que dans le cadre des objectifs décrits dans le présent avis de confidentialité, conformément aux lois applicables l'autorisent et avec les garanties appropriées.

Nous transférons vos données aux catégories de destinataires suivantes :

- Sociétés du groupe DHL: le transfert est nécessaire au sein du groupe DHL afin de fournir et améliorer nos produits et services. Des transferts peuvent également avoir lieu pour gérer notre relation avec vous, pour vous identifier et pour respecter vos droits en matière de confidentialité.
- Partenaires commerciaux: le transfert est limité à ce qui est nécessaire (par exemple, pour enlever ou livrer votre colis dans un point de service, dans certaines zones pour effectuer l'enlèvement et la livraison, pour faciliter les transactions de paiement, pour recouvrer les paiements en souffrance via une agence de recouvrement, ou pour optimiser nos produits et services pour vous).
- Autorités publiques: le transfert est requis ou autorisé par les lois applicables ou nécessaire à des fins de sûreté et de sécurité (par exemple, pour remplir une obligation légale ou un intérêt légitime pendant le traitement de l'expédition).

Dans la mesure où nous transmettons des données à l'étranger ou à une organisation internationale, nous ne le faisons que si le Conseil fédéral suisse a constaté que la législation de l'État concerné ou de l'organisation internationale garantit une protection adéquate, sur la base de la politique de protection des données du Groupe DHL ou dans le cadre des dispositions d'exception de la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD). La politique de confidentialité des données du Groupe DHL régit les normes du Groupe DHL en matière de traitement des données, en accordant une attention particulière aux transferts vers des organisations DHL situées dans des pays dits tiers, c'est-à-dire les transferts de données personnelles vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) qui ne présentent pas un niveau de protection des données adéquat. En principe, vos données peuvent être transférées dans tous les pays dans lesquels DHL possède une société nationale. Dans de tels cas, nous nous assurons que des mesures de sécurité appropriées sont prises pour garantir le transfert de vos données (par exemple, nos règles d'entreprise obligatoires, les clauses contractuelles standards).

La [politique de confidentialité des données de DHL Group](#) régit les normes applicables à l'ensemble du groupe pour le traitement de vos données.



Nous respectons vos droits

Lorsque la loi sur la protection des données dans le pays concerné s'applique, celle-ci prévoit plusieurs droits que vous pouvez exercer sur vos données à caractère personnel :

Droit d'accès à l'information

Vous avez le droit d'accéder aux informations que nous détenons sur vous et d'en être informé.

Cela inclut le droit de nous demander des informations supplémentaires sur les catégories de vos données que nous traitons, dans quel but, les catégories de partenaires commerciaux auxquels les données peuvent être envoyées et vos autres droits concernant l'utilisation que nous faisons de vos données.

Nous vous fournirons ces informations dans les délais requis par les lois applicables en matière de protection des données, dans la mesure où nous ne portons pas atteinte aux droits et libertés d'une autre personne en agissant de la sorte.

Droit de rectification

Vous avez le droit de demander la rectification de toute donnée inexacte vous concernant.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de contester certains types de traitements lorsqu'ils sont fondés sur l'intérêt légitime, comme le marketing direct.

Droit de retirer son consentement

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.

Droit à la portabilité

Vous avez le droit de transférer vos données à un autre responsable du traitement. Nous vous fournirons une extraction des données que vous nous avez fournies.

Droit à l'effacement / Droit à l'oubli

Vous avez le droit, dans certaines circonstances, de demander la suppression de vos données. Lorsque votre droit à l'oubli est valable et uniquement si cela est nécessaire, des données minimales vous concernant peuvent être conservées afin de garantir que vous ne serez pas recontacté. Si vous utilisez à nouveau nos services, vous serez traité comme un nouveau client.

Droit de limitation du traitement

Vous avez le droit de demander une limitation de l'utilisation de vos données.

Droit relatif à la prise de décision automatisée, y compris le profilage

Vous avez le droit de demander une révision du traitement automatisé. À l'heure actuelle, DHL n'applique pas de processus décisionnel automatisé ayant des conséquences juridiques pour vous. Si cela devait se produire à l'avenir, nous le ferions conformément à la législation applicable.

Vous pouvez adresser votre demande fondée sur les droits ci-dessus ou toute autre question concernant le présent avis de confidentialité à notre Responsable della protezione dei dati (DPD / DPO) du pays dans lequel vous résidez. DHL ne peut pas traiter votre demande sans preuve suffisante de votre identité. Veuillez noter que la loi applicable en matière de protection des données peut imposer des conditions à l'exercice des droits cités précédemment.

**Demandes et plaintes**

Nous traiterons toutes vos demandes avec le soin qu'elles méritent. Si vous avez des questions sur la manière dont nous ou nos partenaires commerciaux traitons vos données ou si nous ne parvenons pas à vous donner une réponse satisfaisante, veuillez [nous contacter](#).

Si nous ne répondons pas à vos préoccupations, vous pouvez adresser une plainte à votre autorité locale de protection des données.



Glossaire

Droit applicable	Toutes les lois, réglementations et autres exigences légales applicables dans toutes les juridictions relatives à la protection des données personnelles, y compris la loi fédérale du 25 septembre 2020 sur la protection des données (loi sur la protection des données, LPD) et le règlement européen 2016/679 RGPD.
Partenaires commerciaux	Tiers qui nous fournissent des services
Fournisseurs de canaux de communication	Tiers qui fournissent des canaux de communication
Contrôleur	Le responsable du traitement détermine la ou les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel
Client	Toutes les personnes qui reçoivent nos produits et services
Données	Toutes les données à caractère personnel relatives à une personne qui peut être identifiée ou qui est identifiable directement ou indirectement
DHL Express	DHL, nous, notre, nos
Responsable de la protection des données (DPD / DPO)	Le DPD / DPO veille à ce que les règles de protection des données soient respectées au sein de l'entreprise
Traitement	Toutes opérations effectuées sur des données à caractère personnel, par des moyens automatisés ou non, telle que la collecte, le stockage, l'utilisation, la destruction, etc.
Processeur	Le sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour le compte du responsable du traitement
Destinataires de l'envoi	La partie à laquelle l'envoi est livré, par exemple le destinataire, les voisins.
Chargeurs	La partie qui initie un envoi avec nous