

מדיניות פרטיות

המשימה שלנו היא *Eexcellence, simply delivered* תוך כיבוד פרטיותך. מדיניות פרטיות זו ("מדיניות הפרטיות", או "המדיניות") מתארת איזה מידע אישי אנו והחברות בקבוצת DHL אוספים באמצעות האינטראקציות השונות שלנו איתך, מדוע וכיצד אנו משתמשים בו, כמה זמן אנו שומרים אותו, היכן וכיצד אנו אוספים אותו, למי נעביר אותו ואילו זכויות יש לך. התנאים מנוסחים בלשון זכר לצרכי נוחות בלבד, והם מתייחסים, כמובן, גם לנשים.

תחולת מדיניות פרטיות זו



מדיניות פרטיות זו חלה על כל משתמשי המוצרים, השירותים, האתרים, היישומים, התכונות או השירותים האחרים שלנו בכל מקום בעולם (להלן, ביחד: "השירותים" או "שירותינו"), אלא אם כן הם מכוסים במסמכי מדיניות פרטיות נפרדים.

מדיניות פרטיות זו חלה על הקטגוריות הבאות של יחידים:

- שולחים: שולחים, כולל עובדיהם, או אנשים פרטיים ששולחים משלוח;
- מקבלי משלוח: כל אדם המקבל משלוח (למשל שכן);
- כל צדדים המעורבים בתהליך הלוגיסטי (למשל קונה/מוכר);
- אנשים שמגלים עניין בנו ובשירותים שלנו או משלמים עבורם;
- שותפים עסקיים: שותפים עסקיים, כולל עובדיהם;
- מועמדים לעבודה: אנשים המגישים מועמדות לעבודה אצלנו; ו-
- מבקרים.

כל נושאי המידע המפורטים לעיל יכוננו להלן "את/ה", והמונח "שלך" יפורש בהתאם. אמצעי אבטחת המידע שלנו כפופים לחוק החל בטריטוריות בהן אנו פועלים.

שינויים במדיניות פרטיות זו



אנו שומרים לעצמנו את הזכות לשנות מדיניות פרטיות זו בכל זמן בהתאם לשינויים בשירותינו, בעיבוד מידע אישי על אודותיך או לשינויים בחוק. לכן אנו ממליצים כי תשוב ותבקר במדיניות זו לעיתים קרובות ככל הניתן.

הסכמתך



בעצם הכניסה ו/או השימוש באתר האינטרנט ו/או באפליקציה שלנו ו/או בעצם ההרשמה, התשלום ו/או השימוש בשירותים ו/או בעצם רישומך ופתיחת חשבון, הנך מביע את הסכמתך לתנאים המופיעים במדיניות פרטיות זו, לרבות הסכמתך לאיסוף המידע האישי שלך, לעיבודו ולשמירתו במאגרי המידע שלנו ושל קבוצת DHL (בארץ ו/או בחו"ל). המידע האישי שלך ישמש לצורך מתן השירותים וכמפורט במדיניות זו. אם אינך מסכים לתנאי מדיניות הפרטיות, אינך מורשה להשתמש בשירותינו. שים לב, כלל אינך מחויב למסור לנו מידע אישי על פי חוק. הנך מסכים ומצהיר בזאת שהמידע האישי שהנך מספק לנו נמסר מרצונך החופשי, על מנת שנוכל לספק עבורך את השירותים ובהתאם למטרות

המפורטות במדיניות פרטיות זו. אם חלה עליך חובה ספציפית למסור לנו מידע על פי חוק נידעך על כך.

לתשומת לבך: במידה ולא תספק לנו מידע אישי מסוים, או במידה ותסרב ליתן את הסכמתך לעיבוד המידע האישי על אודותיך, ייתכן ולא נוכל להעניק לך את שירותינו, לרבות כך שלא נוכל ליהנות משירותים מסוימים, לרבות אלו המוצעים באמצעות האתר, האפליקציה, או שלא נוכל להשתמש בהם כלל, או שלא נוכל לבחון את אפשרות העסקתך בחברה (ככל שרלוונטי).

מי בעל השליטה במידע?



הישות המשפטית הפועלת כבעלת השליטה במאגרי המידע בהם מעובד המידע האישי אודותיך (להלן, ביחד: "DHL Express", "DHL", "החברה", "אנחנו") הינה:

עבור DHL Express Global:

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

עבור DHL Express Israel:

די אייץ' אל (ישראל) בע"מ
רחוב החרמון 5, איירפורט סיטי
ת.ד. 285, שדה התעופה בן גוריון
ישראל, 70151
5 Hahermon st. Airport City
PO Box 285, Ben Gurion Airport
70151, Israel

[יצירת קשר](#)

סוג המידע האישי שאנו מעבדים



אנו מעבדים רק מידע אישי הנדרש למטרות המפורטות במדיניות זו.

מאפיינים

מידע אופייני או ניכר הקשור אליך, אשר מאפשר להבדיל אותך מאנשים אחרים.



לדוגמה: החתימה שלך כהוכחת מסירה.

נתוני יצירת קשר



מידע ליצירת קשר עמך, למשל כאשר אנו אוספים או מספקים משלוח.

לדוגמה: שמך המלא, מספר הטלפון, כתובתך, כתובת הדוא"ל שלך.

נתוני חוזה



מידע שנקבע ומוסכם בחוזים, למשל הצדדים המתקשרים.

לדוגמה: פעילות בחוזה, שמות צדדים מתקשרים.

נתוני ניהול מועמד/ת לתעסוקה



מידע הנמצא בשימוש במערכות משאבי אנוש לצורך נתוני מועמדים.

לדוגמה: הגשת מועמדות, כישורים, ויזת עבודה.

נתונים פיננסיים



מידע המשמש להוצאת חשבונית, תהליכים פיננסיים ותשלומים, למשל מספר חשבון הבנק המשמש לתשלומים.

לדוגמה: חשבון הבנק שלך, פרטי תשלום אלקטרוני.

נתוני זיהוי



מידע המשמש לזהות אותך.

לדוגמה: נתוני תעודת הזהות, תמונת דרכון לאימות זהותך.

נתוני מעקב



מידע שתועד למשל במצלמות אבטחה ובמכשירי מעקב אחרים למטרות הגנה או תמונות שצולמו במהלך אירוע.

לדוגמה: תמונת הווידאו שלך, התמונה שלך.

נתוני הפרופיל



מידע על הפרופיל שלך ב-DHL.

לדוגמה: העדפות המשלוח שלך, היסטוריית הזמנות/רכישות.

נתוני משלוח



מידע המאפשר איסוף ומסירת המשלוח שלך, למשל סטטוס המשלוח שלך.

לדוגמה: כתובתך, מסמכי המשלוח, הוכחת מסירה, מספר שטר מטען של המשלוח.

נתוני תקשורת וסקרים



מידע שאתה מוסר/ת לנו למשל כאשר אתה מתקשר/ת לשירות הלקוחות שלנו או על ידי מילוי שאלון מקוון.

לדוגמה: המשוב שלך, הקלטת שיחות (במידת הצורך).

נתוני אימות והרשאה



מידע לצורך זיהוי ואימות שלך כמשתמש/ת במערכות שלנו וכדי לאמת את גישתך לנתונים ספציפיים, למשל כדי לשנות את כתובת המשלוח שלך.

לדוגמה: שם משתמש שלך, סיסמה, כתובת IP.

מדוע אנחנו אוספים מידע אישי שלך?



ב-DHL Express אנו מעבדים את המידע האישי אודותיך רק למטרות ספציפיות והיכן שיש לנו בסיס משפטי לכך בהתאם לחוק הרלוונטי. להלן המטרות שלשמן אנו מעבדים מידע אישי אודותיך:

עבור כלקוח

לספק את המוצרים והשירותים שלנו, לרבות כדי:

- לעבד מידע אודותיך לפני כניסה לחוזה שירותים (למשל כדי להפיק הצעת מחיר)
- לספק את מוצרינו ושירותינו (למשל ביטוח משלוח)
- לאסוף ולמסור את המשלוח שלך
- לנהל את המשלוח שלך ברשת הגלובלית שלנו
- למלא את חובותינו החוקיות, לרבות עמידה בכל תקנות היבוא והיצוא, וליישם את מסמכי המדיניות שלנו
- לזהות אותך

- לאפשר ולתמוך בשימושך במערכות בשירותים הממוחשבים שלנו
- לאפשר לשותפים העסקיים שלנו לשרת אותך
- לעבד נתונים פיננסיים שיתקבלו ממך, לרבות ניהול והפקת חיובים
- כדי לעמוד בדרישות החוקיות הרלוונטיות ובמדיניות שלנו

כדי לנהל את מערכת היחסים שלנו איתך, לרבות כדי:

- להעניק שירות לקוחות
- להקים ולנהל את חשבונך ב-DHL
- כדי לעדכן אותך במוצרים ובשירותים שלנו שעשויים לעניין אותך
- כדי לשפר את החווית שלך עם-DHL ואת המוצרים והשירותים שלנו. למשל אירועים, הגרלות, סקרים
- לשפר ולהתאים את התהליכים הפנימיים שלנו
- להרחיב את המוצרים והשירותים שלנו
- כדי להפוך את הביקור והשימוש באתר ובאפליקציה שלנו לנגיש וקל יותר
- כדי לצרף אותך כלקוח/ה חדש/ה
- כדי לתקשר איתך

עבורך כשותף עסקי

כדי לספק לנו שירותים, לרבות:

- כדי לנהל את מערכת היחסים שלנו איתך
- כדי שתוכל/י לספק לנו שירותים

עבורך כמועמד

לנהל את תהליך הצטרפותך אלינו, לרבות:

- כדי לרשום אותך כמועמד/ת, למשל במסגרת ירידי תעסוקה
- כדי לבדוק את זכאותך והתאמתך להעסקה
- כדי לגייס אותך
- כדי לרשום אותך במאגר מועמדי הגיוס שלנו

עבור כולם

כדי להגן ולאבטח את המידע האישי אודותיך, לרבות:

- כדי להבטיח את אבטחת ובטיחות המתקנים, החצרים, הרשתות ומערכות המידע שלנו
- כדי להגן עליך
- כדי לממש את זכויות נושא המידע שלך

המידע האישי אודותיך עשוי להיות מעובד בכל אחד מהמקרים הבאים:

שיחות והקלטות שיחה



במקרים מסוימים, DHL תתקשר אליך כדי להבהיר נושאים חוזיים, לקבל את המשוב שלך או למטרות שיווק, בכפוף להוראות החוק הרלוונטיות.

אם הנך מתקשר/ת אלינו או שאנחנו מתקשרים אליך, השיחה עמך עשויה להיות מוקלטת בנושאים הקשורים למשלוח, הדרכה ואבטחת איכות. אנו נעבד את הקלטת השיחות עמך בהתאם להוראות החוק. כאשר הקלטת השיחה כפופה להסכמה, השיחה תוקלט רק לאחר מתן הסכמתך. תוכל/י לבטל את הסכמתך בכל עת. מאותו רגע, כבר לא תוקלט כל תקשורת עמך.

משוב לקוחות



DHL מעריכה את המשוב שלך ושואפת לתקשר איתך כדי לתעד את החוויה שלך איתנו. ניתוח המשוב שלך יעזור לנו לשפר את אספקת המוצרים והשירותים שלנו ולספק את שירות הלקוחות הטוב ביותר. אנו עשויים ליצור איתך קשר באמצעות ערוצי תקשורת שונים, כולל שיחות טלפון, דוא"ל או דרך אתר האינטרנט/אפליקציית DHL שבהם אתה משתמש. בנוסף, אנו עשויים לאסוף את המשוב שאתה מספק בפומבי בפלטפורמות ביקורות. זה מאפשר לנו לקבל תובנות חשובות לגבי החוויות וההעדפות שלך, מה שמאפשר לנו עוד יותר לחדד את ההיצע שלנו. במדינות מסוימות, אנו מעבירים תהליך זה לשותף עסקי מהימן.

אימות זהות לקוח



כדי להבטיח את האבטחה המרבית ולהגן עליך מפני פעילויות הונאה פוטנציאליות, DHL עשויה לדרוש הוכחת זהות. לדוגמה, במהלך קליטתך כלקוח חדש, אנו עשויים לבקש מסמך זיהוי תקף כדי לאמת את זהותך. כמו כן, כאשר אתה מוסר משלוח בנקודות השירות שלנו, ייתכן שתתבקש בדיקת תעודת זהות. בנוסף, כחלק מתהליך המשלוח, השליח עשוי לבקש את קוד ה-PIN/QR-שקיבלת ולבקש את שמך כפי שהוא מופיע בתעודת הזהות שלך כדי לאמת אותך כנמען המיועד. אמצעים אלה נועדו למנוע גישה בלתי מורשית למשלוח שלך ולשמור על שלמות תהליך המשלוח.

שחרור מהמכס



אנו רוצים להבטיח שהמשלוח שלך יגיע מהר ככל האפשר על ידי הקלת תהליך השחרור מהמכס עבורך. לשם כך, עליך לספק לנו את כל המסמכים הנדרשים לשחרור מהמכס. מכיוון שהמכס משתנה ברמת המדינה, עשויות לחול דרישות חוק שונות. לדוגמה, במדינות מסוימות, רשויות המכס דורשות את מספר הביטוח הלאומי, תעודת הזהות שלך או עותק של הדרכון כדי לשחרר את המשלוח. כדי לעמוד בתקנות המכס וכדי למלא את חובותינו החוזיות, יש צורך בעיבוד הנתונים שלך. במקרים בהם אנו שומרים את המידע האישי אודותיך למשלוחים עתידיים, יש לך את הזכות להתנגד לכך.

בדיקת צדדים מסורבים



צדדים מסורבים הם אנשים או ישויות, כולל גופים קשורים או בעלי שליטה, שהוכנסו לרשימת הסנקציות של אנשים מסורבים, חסומים מעסקאות ייבוא או ייצוא, או שהוגבלו על ידי רשות רגולטורית על מעשים בלתי חוקיים כגון מעורבות בטרור, סחר בסמים, הלבנת הון או הפצת נשק. עשיית עסקים עם צדדים מסורבים אסורה לעתים קרובות.

המשימה שלנו היא להבטיח שלא נוביל כל משלוח מאת צד מסורב או אליו, ולא נמסור כל פריט המפר את הסנקציות המוטלות במדינה מסוימת.

כל משלוח ברשת DHL Express עובר בידוק על מנת לזהות מעורבות פוטנציאלית של צדדים מסורבים. ניתן להחזיק משלוחים אל צדדים מסורבים פוטנציאליים או מהם לצורך בדיקה נוספת כדי לוודא שהמשלוח

אינו אסור ושאינך צד מסורב. כדי לציית לרגולציות של רשימות סנקציות ולהקל ולאפשר שחרור מהיר של המשלוח, אנו עשויים לבקש העתק של תעודת הזהות שלך.

תהליך הבדיקה מבוסס על הסכמתך למדיניות זו ומילוי חובה חוקית המוטלת עלינו מכוח רשימות הסנקציות של האיחוד האירופי, וכן רשימות אחרות כגון אלו של האו"ם ושל משרד האוצר האמריקאי (OFAC).

אנו מחויבים על פי דין לזהות אנשים המופיעים ברשימות סנקציות, להימנע מקשרים עסקיים עם אנשים כאמור, לציית למשטרי הסנקציות החלים, ולמנוע הטלת סנקציות כלשהן על DHL Express בגין הפרות של משטרים אלה. בנוסף, האינטרס שלנו, והתועלת שלכם, הם להבטיח מסירה מוצלחת של משלוחכם.

אנו שומרים מידע הכרחי בלבד ולתקופה מוגבלת על מנת למנוע עיכובים במשלוחים העתידיים שלכם עקב תהליך הבדיקה.

למידע נוסף בנוגע לתקנות, סנקציות מסחריות וצדדים מסורבים, אנא בקר/י באתרי הרשויות הרלוונטיות, למשל האו"ם, האיחוד האירופי וממשלת ארה"ב.

מסרים דיגיטליים



כדי להקל על התקשורת בינינו, אנו מציעים לך ליצור עמנו קשר באמצעות ערוצי תקשורת צד שלישי לבחירתך (למשל פייסבוק ו-DHL Virtual Assistant). המערכות מגיבות בתשובות מבוססות מילות מפתח או מעבירות את בקשתך לאיש צוות בצ'אט. זוהי דרך מהירה וקלה לקבל תשובות לגבי סטטוס המשלוח שלך או על המוצרים והשירותים שלנו. אם אינך מעוניין/ת לעשות שימוש בערוץ כזה, הנך מוזמן לפנות לשירות הלקוחות שלנו. למידע נוסף על נוהלי הגנת הפרטיות של ספקי ערוצי התקשורת, אנא בקר/י באתר האינטרנט שלהם.

מיקום גיאוגרפי



DHL תאסוף את נתוני המיקום שלכם ישירות מכם בלבד, ואיסוף ועיבוד של נתונים אלה יתבססו על הסכמתכם. אנו מציעים לכם חוויית משתמש משופרת במערכות שלנו באמצעות שילוב מערכות מיקום (למשל Google Maps, Microsoft Bing Maps). הדבר יכול להוות חלק ממעקב אחר משלוחים, חיפוש מיקום ומסירה לנקודות שירות של DHL במקרה שבחרתם להפנות את המשלוח שלכם.

למידת מכונה ובניה מלאכותית (AI)



במסגרת מאמצינו המתמשכים לשפר את השירותים שלנו ולייעל את הפעילות שלנו, אנו משתמשים בטכנולוגיות למידת מכונה או בניה מלאכותית (AI) בהיבטים שונים של עסקינו. לדוגמה, אנו עשויים, בין היתר, להפוך אינטראקציות עם לקוחות לאוטומטיות באמצעות צ'אטבוטים כדי לטפל בפניות נפוצות ובתמיכת לקוחות, לנתח משובים מלקוחות כדי למדוד את שביעות רצונם ולהגיב בהתאם, לחזות מכירות, ביקוש ומדדים עסקיים מרכזיים אחרים, לפקח על כך שהנהלים שלנו עומדים בדרישות ובהתחייבויות רגולטוריות, לזהות דפוסים חריגים ולהצביע על הונאות או שימוש לרעה פוטנציאליים, לייעל נתיבי משלוח ופעולות לוגיסטיות, לשפר תקשורת ולעבד שפה בטקסט כתוב וביישומי דיבור-לטקסט. DHL מפעילה את יישומי הבינה המלאכותית שלה בהתאם לחוקים ולתקנות החלים. במידת האפשר, אנו נמנעים משימוש במידע אישי אודותיך במערכות בניה מלאכותית.

תקשורת מכירות ושיווק



DHL רשאית לשלוח לך דיוור בעל אופי שיווקי. דיוור מסוג זה עשוי לכלול מידע על מוצרים ושירותים של DHL, חומרים שיווקיים, מבצעים, הגרלות, סקרים, חדשות, עדכונים ואירועים. אנו עשויים לעשות זאת באמצעות ערוצי תקשורת שונים, לרבות דואר אלקטרוני, הודעת טקסט או ערוצים אחרים, בהתאם להעדפתך. ככל שנדרש, נקבל את הסכמתך לפני שליחת דיוור שיווקי כלשהו. באפשרותך לבטל את המנוי או לבחור שלא לקבל דיוורים כאמור בכל עת. לתשומת ליבך, ייתכן שתמשיך לקבל דיוור תפעולי ודיוור הקשור לחשבונך.

תחנות שירות ולוקרים



DHL מספקת אפשרויות נוחות לשליחה וקבלה של משלוחים באמצעות תחנות שירות מאוישות ולא מאוישות כאחד. תחנות שירות אלו יכולות להיות בבעלות DHL או של שותף עסקי צד שלישי (למשל, חנות המכולת השכונתית שלכם). אם תבחרו לפעול באמצעות תחנת שירות או לוקר, DHL תעבד רק את המידע המינימלי והחיוני בהחלט כדי למלא את התחייבויותינו כלפיכם. זה יכול להיות העברת החבילה שלכם לתחנת השירות המועדפת עליכם או לוקר או שליחת המשלוחים שלכם לנמען שבחרתם. בנוסף, לוקרים מספקים לכם דרך קלה, מאובטחת ואוטומטית לנהל את המשלוח שלכם. תוכלו גם להשתמש באפליקציית הלוקר במכשיר הנייד כדי לקבל התראות על המשלוח שלכם.

משלוחים חריגים



אנו שואפים למסור את המשלוחים בזהירות המירבית וללא דיחוי מיותר. אם לא נוכל למסור את המשלוח שלך, הוא יוחזר לשולח. לדוגמה, כאשר לא ניתן לאתר כתובת, המשלוח יטופל במרכז המשלוחים האבודים של DHL. אלא אם נדרש אחרת על פי דין, אנו עשויים לפתוח את המשלוח שלכם כדי לזהות כתובת להחזרה או למסירה.

הודעות על משלוח



כדי לספק לכם עדכונים שוטפים בנוגע לסטטוס המשלוח שלכם, DHL מציעה הודעות על משלוחים באמצעות ערוצי תקשורת שונים. עומדת לרשותכם הגמישות לבחור את אמצעי התקשורת המועדף עליכם, לרבות דואר אלקטרוני, SMS, ופלטפורמות מסרים אחרות (למשל WhatsApp). אם ברצונכם לבטל את קבלת ההודעות הללו, תוכלו לנהל בקלות את העדפותיכם על ידי השבתת הערוצים הרלוונטיים בהגדרות החשבון שלכם. לחלופין, תוכלו לפנות לשירות הלקוחות שלנו לקבלת סיוע.

נמעני משלוח



DHL מקבלת את המידע האישי שלך מהשולח. אנו מעבדים את המידע האישי אודותיך כדי למלא את ההתחייבות שלנו כלפי השולח וכדי להבטיח מסירה מוצלחת של המשלוח שלך. לפיכך, אנו ניצור עמך קשר כדי למסור מידע על המשלוח שלך, לרבות עדכונים על מצבו, זמני מסירה משוערים ואפשרויות למסירה מועדפת. אם תבחר/י באפשרות מסירה חלופית (למשל, מסירה לשכן), באחריותך למסור לנו מידע מדויק ולוודא כי כל אדם כאמור מודע למסירה ויסיכים לקבל אותה בשמך.

בידוק משלוחים



המשלוחים נבדקים על מנת לאמת את תוכנם, להתאים אותם לתיאור המפורט, לבדוק את ערכם ולעמוד בחוק ובתנאי ההובלה שלנו. אנו בודקים את כל המשלוחים לצורכי אבטחה, כדי למנוע מפריטים אסורים ובלתי מאושרים להיכנס לרשת שלנו או כדי לזהות מקרים של עבירות פליליות או שימוש לרעה.

עמודים במדיה החברתית



לרשותך העמודים שלנו ברשתות החברתיות, כגון פייסבוק, אינסטגרם או לינקדאין, כדי לחזק את הקשר בינינו ולהקל על התקשורת איתך. בנוסף, אנו מעריכים ומוקירים את המשוב שלך, אותו תוכלו להשאיר בפלטפורמות שנועדו לביקורת, כגון Trustpilot או Google Review. אנו אוספים מידע מהאינטראקציות שלך בעמודים ופלטפורמות אלו, כגון פוסטים שאת/ה אוהב/ת והמשוב שאת/ת מספק/ת. הדבר מאפשר לנו לשפר אינטראקציות עתידיות, לטפל בכל חשש, ולשפר באופן מתמיד את שירותינו.

הנוכחות שלנו במדיה החברתית מתאפשרת על ידי המפעילים של כל פלטפורמת מדיה חברתית בהתאם לתנאי השירות שלהם. DHL אחראית לתוכן שאנו מפרסמים ולאינטראקציה שלנו איתך בדפים אלה. המפעיל של פלטפורמת המדיה החברתית אחראי לכל נושאי הגנת הפרטיות הכרוכים בפרופיל המשתמש שלכם, אשר לנו אין גישה אליו. ככל שהדבר נוגע לעיבוד מידע אישי שלכם כחלק מתובנות הדף, הן DHL והן מפעיל הפלטפורמה אחראים במשותף.

מעקב וידאו 'טלוויזיה במעגל סגור' (CCTV)



DHL התקינה מצלמות במעגל סגור לצורך פיקוח על הגישה לבניינים שלנו ואזורים ספציפיים כגון חניונים, כמו גם לצורך פיקוח על הפעילות העסקית שלנו. השימוש במעקב וידאו משמש להבטחת בריאותם ובטיחותם של מבקרינו, אנשינו ורכושם, כמו גם כל ניטור אחר התהליכים התפעוליים במתקנינו.

אתר האינטרנט שלנו ושימוש בעוגיות



כאשר הנך מבקר/ת באתרי האינטרנט שלנו, אנו קולטים את הנתונים שלך הדרושים לנו על מנת להנגיש לך את האתר (למשל כתובת IP, תאריך ומשך הביקור שלך). אחסון נוסף בקבצי יומן (Logs) מבוצע על מנת להבטיח את הפונקציונליות של אתרי האינטרנט שלנו ואת אבטחת המערכות שלנו.

קבצי Cookie המוגדרים הכרחיים או טכנולוגיות אחרות מבטיחים את הפעילות התקינה של אתרי האינטרנט/האפליקציות הסלולריות שלנו. לא ניתן לבטל את קבצי ה-Cookie הללו והם יימחקו או יושבתו באופן אוטומטי עם סיום הפעלת הדפדפן או לאחר תקופה מוגדרת. בנוסף, DHL עושה שימוש בטכנולוגיות שונות כדי לאחסן את העדפות המשתמש שלך או מידע אחר כדי להפוך את השירותים שלנו לנוחים ויעילים ככל האפשר. בעת כניסתך לאתר האינטרנט שלנו, מרכז העדפות פרטיות יודיע לכם כי נדרשת הסכמתכם לשימוש בקובצי Cookie מסוימים, כגון קובצי Cookie אנליטיים או טכנולוגיות דומות.

כיצד אנו אוספים את המידע האישי שלך



אנו עשויים לאסוף מידע אישי אודותיך שלך במישרין או בעקיפין. כאשר הנך משתפ/ת אותנו באופן פעיל, למשל על ידי יצירת חשבון, יצירת קשר או מילוי טופס באתר האינטרנט שלנו או סקר, אנו מקבלים את מידע אישי אודותיך ישירות ממך. כאשר אנו מקבלים את המידע אישי אודותיך מצד שלישי חיצוני (למשל מהשולח), אנו מקבלים את המידע אישיאודותיך שלך בעקיפין. במקרה זה, באחריות ספק המידע האישי לוודא את דיוק המידע ולהעבירו אלינו בהתאם לחוק.

מידע לשותפים העסקיים שלנו



כשותפ/ה עסקי/ת מוערכ/ת שלנו, אנחנו מעבדים את המידע שלך על מנת שנוכל לבצע/לנהל באופן יעיל את החוזים איתך או כדי לקבל ממך שירותים.

אנו אוספים ומעבדים רק את המידע האישי הדרוש למטרות החוזיות המוסכמות שלנו, ונשתף מידע אישי רק לפי הדין החל והדבר יהיה מוגבל למטרות המוסכמות.

אנו משתמשים בשירותיך כדי לסייע טוב יותר לעובדינו וללקוחותינו. בדרך זו, DHL יכולה להבטיח שלקוחותינו יקבלו שירות איכותי לאיסוף ומסירה של משלוחיהם. אנו בוחרים גם שותפים אמינים, למשל, בתחומי הבטיחות והאבטחה, הביקורת, התשלומים וספקי טכנולוגיות מידע (IT).

כמה זמן אנו שומרים את המידע האישי שלך



אנו נשמור את המידע האישי אודותיך למשך הזמן הדרוש להגשמת מטרות איסוף המידע, לרבות לצורך ביצוע החוזים שלנו ולעמידה בכל חובה חוקית. תקופת שמירת המידע עשויה להשתנות בין המדינות בהתבסס על החוק המקומי.

אנו קובעים תקופת שמירה הולמת וסבירה על ידי בחינת מהות המידע, רגישותו ונחיצותו, וכן את חובותינו החוקיות והחוזיות.

אנו שואפים באופן מתמיד לצמצם את תקופת שמירת המידע כאשר המטרה, החוק או החוזים מאפשרים לנו לעשות זאת. למשל, במדינות מסוימות, מידע אישי שנאסף למטרת שביעות רצון הלקוחות, נשמר למשך תקופה מקסימלית של שנה אחת.

כיצד אנו מאבטחים את המידע האישי שלך



DHL מתייחסת ברצינות רבה לאבטחת המידע האישי אודותיך השמור במאגרי המידע שלה. יישמנו אסטרטגיות, בקורות, מדיניות ואמצעים שונים כדי לשמור על אבטחת המידע האישי שלך. אנו מקפידים לבדוק את אמצעי האבטחה שלנו. אנו משתמשים באמצעי הגנה כגון חומות אש, מערכות חדירת רשתות וניטור אפליקציות. במידת הצורך, אנו מאבטחים את המידע האישי שלך על ידי שימוש בטכניקות פסיאודונימיזציה והצפנה בעת אחסון והעברת המידע האישי שלך. אנו מבטיחים כי קיימות בקורות גישה פזיזות קפדניות בבניינינו ובמרכזי הנתונים המוסמכים שלנו.

כחלק מאסטרטגיית האבטחה שלנו, הקמנו תוכניות ביקורת כדי לוודא שהמערכות והשירותים שלנו תואמים למדיניות אבטחת המידע של DHL, ובהרחבה לתקן ISO 27001.

בנוסף, אנו נוקטים באופן מתמשך באמצעים להפחתת הסיכון, כגון (אך לא רק) הכשרת עובדינו באופן קבוע וארגון תרגילי סימולציה לאירועים על ידי מרכז אבטחת המידע שלנו.

האם המידע האישי שלך יועבר לצדדים שלישיים?



DHL תשתף או תעביר את המידע האישי אודותיך רק במהלך ביצוע המטרות המתוארות במדיניות פרטיות זו, כאשר הדבר מותר על פי חוק ועם אמצעי הגנה מתאימים.

אנו נעביר את המידע האישי שלך לקטגוריות הנמענים הבאות:

- חברות קבוצת DHL: נדרשת העברה בתוך קבוצת החברה של DHL כדי לספק ולשפר את המוצרים והשירותים שלנו. העברות יכולות להתרחש גם כדי לנהל את מערכת היחסים שלנו איתך, לזהות אותך ולמימוש זכויות נושא המידע שלך.
- שותפים עסקיים ומעבדי מידע: העברה מוגבלת (לדוגמה, לאיסוף או מסירה של המשלוח שלך בנקודת שירות), לצורך איסוף ומסירה של משלוחים, כדי לאפשר עסקאות תשלום, לגביית חובות באמצעות סוכנות לגביית חובות, לנותני השירותים הדיגיטליים שלנו וכדי לשפר ולייעל עבורך את המוצרים והשירותים שלנו.
- העברות נוספות: אנו עשויים להעביר מידע אישי לצדדים שלישיים: (א) כדי לאכוף את מדיניות פרטיות זו, לרבות חקירת הפרות אפשריות שלה, וכדי להתגונן מפני כל תביעה או דרישה שיועלו נגדנו על ידך או מטעמך; (ב) כדי לאתר, למנוע או לטפל בדרך אחרת בהונאה, בסוגיות אבטחה או בסוגיות טכניות; (ג) כדי להגיב לטענות כי פרטי קשר (לדוגמה, שם, כתובת דואר אלקטרוני וכו') של צד שלישי פורסמו או הועברו ללא הסכמתו או כסוג של הטרדה; (ד) כדי להגן על הזכויות, הרכוש או הביטחון האישי של DHL, לקוחותיה או הציבור הרחב; (ה) בשל

שינוי שליטה, לרבות באמצעות מיזוג, רכישה או קנייה של כל נכסי DHL או עיקרם, כל עוד הרוכש כאמור מקיים את אותם תנאי פרטיות המפורטים במדיניות זו; או (ו) בהתאם לאישור מפורש שניתן לפני הגילוי.

- רשויות ציבוריות: ההעברה נדרשת או מותרת על פי דין או נדרשת עבור אבטחה ובטיחות (למשל למלא חובה חוקית תהליך המשלוח).

החברה רשאית להעביר מישראל מידע שנאסף אודותיך, לרבות מידע אישי, לרבות לחברות קשורות או לספקי שירות צד שלישי (כמפורט לעיל) אשר עשויים להיות מצויים במדינות אחרות בעולם. לתשומת ליבך, החברה רשאית להעביר מידע אישי גם למדינה ולסמכות שיפוט שמחילה חוקי הגנת מידע המספקים הגנה פחותה מזו הקבועה בדין בישראל, והינך מסכים בזאת להעברת מידע כאמור. בכל אופן, בכל העברת מידע אישי מחוץ לישראל, אנו נוקטים באמצעי ההגנה הקבועים ואנו מחויבים להגן על המידע האישי שלך וננקוט באמצעים המתאימים כדי להבטיח שהוא יעובד ויאוחסן באופן מאובטח בהתאם לחוקי הפרטיות החלים וכמפורט במדיניות פרטיות זו.

[מדיניות הפרטיות של קבוצת DHL](#) מסדירה את הסטנדרטים הקבוצתיים שלנו לעיבוד מידע אישי.

אנו מכבדים את זכויותיך



ככלל, עומדת לך הזכות, בכפוף לתנאים והמגבלות הקבועים בדין, לעיין במידע אישי אודותיך אשר שמור ומעובד על ידינו, וכן לבקש לתקן את המידע האישי שאנו שומרים לגביך ומצאת כי הוא אינו נכון, שלם, ברור או מעודכן, ובמקרים מסוימים לבקש גם למחקו. באפשרותך לבקש לעיין במידע האישי אותו אנו שומרים לגביך, ובמקרים הרלוונטיים לבקש לתקנו או למחקו, באמצעות פנייה אלינו בעזרת פרטי הקשר המופיעים במדיניות זו, ואנו נפעל על מנת לסייע במימוש זכויותיך בנוגע למידע אישי כאמור, בהתאם לדרישות הדין הרלוונטיות.

שים לב: בכל פנייה לבקשה לממש את זכויותיך לגבי מידע אישי, נבקש כי יצורפו הפרטים הבאים: שם, טלפון, כתובת, כתובת דואר אלקטרוני והמידע בו הנך מעוניין לעיין. אנו עשויים לבקש גם פרטים נוספים, ככל שיידרשו לצורך מימוש זכויותיך. ככל שברצונך לאפשר לאחר לעיין במידע עבורך, נבקש לצרף גם יפוי כוח מפורש לעניין זה.

מידע נוסף אודות דיני הגנת הפרטיות בישראל וזכויותיך ביחס למידע אישי שלך, תוכל למצוא באתר הרשות להגנת הפרטיות https://www.gov.il/he/Departments/the_privacy_protection_authority בכתובת:

בקשות ותלונות

אנו נטפל בכל הבקשות שלך בזהירות הראויה. אם יש לך שאלות לגבי האופן שבו אנו או שותפינו העסקיים מטפלים במידע האישי שלך או אם לא הצלחנו לספק לך תשובה מספקת, אנא הכנס/י לכאן כדי [ליצור איתנו קשר](#).

פרטי הממונה על הגנת הפרטיות בחברתנו, מר ניר קשת, רח' חרמון 5, איירפורט סיטי, ת.ד. 285, דוא"ל: DPO.IL@dhl.com.



החוק הרלוונטי	כל החוקים, התקנות ודרישות משפטיות אחרות הרלוונטיות בכל תחום שיפוט הנוגעות להגנה על מידע אישי, לרבות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981
שותפים עסקיים	צדדים שלישיים המספקים לנו שירותים
ספקי ערוצי תקשורת	צדדים שלישיים המספקים לנו את השימוש בערוצי התקשורת שלהם
בעל השליטה במאגר מידע (Controller)	מי שקובע, לבדו או יחד עם אחר, את מטרות עיבוד המידע שבמאגר המידע או גוף שהוא או בעל תפקיד בו הוסמך בחיקוק לעבד מידע במאגר מידע
לקוח	כל האנשים המקבלים את המוצרים והשירותים שלנו, לדוגמה: נמענים
מידע אישי	נתון הנוגע לאדם מזוהה או לאדם הניתן לזיהוי; לעניין הגדרה זו, "אדם הניתן לזיהוי" - מי שניתן לזהותו במאמץ סביר, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה באמצעות פרט מזהה, כגון שם, מספר זהות, מזהה ביומטרי, נתוני מיקום, מזהה מקוון, או נתון אחד או יותר הנוגע למצבו הפיזי, הבריאותי, הכלכלי, החברתי או התרבותי.
DHL Express	DHL, אנו, אנחנו, לנו, שלנו, אצלנו
הממונה על הגנת הפרטיות (DPO)	הממונה על הגנת הפרטיות בחברה האמון על הבטחת קיום על הגנת הפרטיות ההוראות לפי חוק הגנת הפרטיות על ידי החברה, ולקידום השמירה על הפרטיות ואבטחת המידע במאגרי המידע.
עיבוד/שימוש	כל פעולה שמבוצעת על מידע אישי, לרבות קבלתו, איסופו, אחסונו, העתקתו, עיון בו, גילוי, חשיפתו, העברתו, מסירתו או מתן גישה אליו
מחזיק (Processor)	גורם חיצוני לבעל השליטה במאגר המידע המעבד בעבורו מידע
מקבלי משלוח	הצד שאליו מועבר המשלוח למשל מקבל משלוח, שכנים
שולחים	הצד שיוזם באמצעותנו משלוח