

AYDINLATMA METNİ

Misyonumuz, gizliliğinize saygı duyarak “*Mükemmel, kolay teslimat*”. Bu Aydınlatma Metni, bizim ve DHL Group şirketlerimizin sizinle farklı etkileşimlerimiz yoluyla hangi verileri topladığımızı, bunları neden ve nasıl kullandığımızı, ne kadar süreyle sakladığımızı, nerede ve nasıl topladığımızı, bunları kime aktaracağımızı ve hangi haklara sahip olduğunuzu açıklar.



Bu Gizlilik Bildiriminin Kapsamı

Bu Aydınlatma Metni, ayrı bir Aydınlatma Metni kapsamında olmadıkça, dünyanın herhangi bir yerindeki hizmetlerimizin, web sitelerimizin, uygulamalarımızın, özelliklerimizin veya diğer hizmetlerimizin tüm kullanıcıları için geçerlidir.

Bu Aydınlatma Metni aşağıdaki kişi kategorileri için geçerlidir:

- Göndericiler: çalışanları da dahil olmak üzere göndericiler veya bir gönderi gönderen gerçek kişiler
- Gönderi alıcıları: bir gönderiyi alan herhangi bir kişi (örneğin komşu)
- Lojistik sürecine dahil olan tüm taraflar (örn. alıcı, satıcı)
- Bize ve hizmetlerimize ilgi gösteren veya bunlar için ödeme yapan kişiler
- İş ortakları: çalışanları da dahil olmak üzere iş ortakları
- İstihdam adayları: bize iş başvurusunda bulunan bireyler
- Ziyaretçiler

Yukarıdaki tüm özneler "siz" veya "sizin" olarak anılacaktır.

Veri koruma uygulamalarımız, faaliyet gösterdiğimiz yerlerde yürürlükte olan yasalara tabidir.



Bu Gizlilik Bildirimindeki Değişiklikler

Hizmetlerimizdeki, verilerinizin işlenmesindeki veya yürürlükteki yasalardaki değişikliklere göre bu Aydınlatma Metnini herhangi bir zamanda değiştirme hakkımızı saklı tutarız. Bu nedenle Aydınlatma Metnimizi periyodik olarak ziyaret etmenizi öneririz.



Kim sorumludur

Veri sorumlusu olarak hareket eden tüzel kişi, verilerinizin nasıl ve neden işleneceğini belirler:

DHL Express Türkiye için

DHL Worldwide Express Taşımacılık ve
Ticaret A.Ş.
İstanbul Havalimanı Kargo Bölgesi,
Tayakadın Mah., Nuri Demirağ Cad., No:9,
34283, Arnavutköy / İstanbul / Türkiye
Türkiye

[Bize Ulaşın](#)

dhlexpress@hs01.kep.tr

bilgi.guvenligi@dhl.com



İşlediğimiz veri türleri

Verilerinizi yalnızca belirli amaçlar için işliyoruz. Bazı ülkelerde, yürürlükteki yerel yasalara uyum sağlamak amacıyla ek veriler işlenmektedir.



Kimlik verileri

Sizi diğer kişilerden ayırt etmeye yarayan, size özgü ve belirgin nitelikteki bilgiler. Ad, soyad, T.C. kimlik numarası, pasaport numarası, vergi kimlik numarası, teslimat kanıtı olarak imzanız



İletişim verileri

Gönderinin alınması veya teslimi gibi durumlarda sizinle iletişime geçilebilmesi için bilgiler.

Telefon numaralarınız, adresiniz, e-posta adresiniz



Sözleşme verileri

Sözleşmelerde belirtilen ve üzerinde mutabık kalınan bilgiler.

Sözleşmedeki faaliyet, taraf isimleri, temsilciler ve imzalar



İstihdam adayı yönetim verileri

İK sistemlerinde adayların verileri için kullanılan bilgiler.

Başvurunuz, özgeçmiş detaylarınız, başvuru pozisyon, referanslar, eğitim bilgileri ve diplomalar, alınan kurslar ve sertifikalar, dil yeterlilikleri ile önceki iş tecrübeleri, yeterlilikleriniz, çalışma vizeniz



Finansal veriler

Faturalama, finans ve ödeme süreçleri için kullanılan bilgiler.

Banka hesabınız, faturalama ve e-ödeme bilgileriniz



Tanımlama verileri

Kimliğinizi doğrulamak için kullanılan bilgiler.

Devlet kimliğiniz, vergi kimliğiniz, sosyal güvenlik numaranız, pasaport resminiz ve diğer tanımlayıcılar



Görüntü verileri

Örneğin koruma amaçlı CCTV ve diğer gözetim cihazlarına kaydedilen bilgiler veya bir etkinlik sırasında çekilen resimler

Video görüntünüz, resminiz



Profil Verileri

DHL profilinizdeki bilgiler.

Tezlimat tercihleriniz, sipariş/satın alma geçmişiniz



Sevkiyat verileri

Gönderinizin teslim alınmasını ve teslim edilmesini sağlayan bilgiler, örneğin gönderinizin durumu.

A dresiniz, sevkiyat belgeleri, teslimat belgesi, konşimento numarası, gönderiye ilişkin bilgiler



Telekomünikasyon ve anket verileri

Bize sağladığınız bilgiler, örneğin müşteri hizmetlerimizi aradığınızda veya çevrimiçi bir anketi doldurduğunuzda

G eri bildiriminiz, uygun olduğunda çağrı kaydı



Kullanıcı kimlik doğrulama ve yetkilendirme

Sizi sistemlerimizin bir kullanıcısı olarak tanımlamak ve doğrulamak ile belirli verilere erişiminizi doğrulamak amacıyla kullanılan bilgiler, örneğin teslimat adresinizi değiştirmek amacıyla.

O turum açma kimliğiniz, şifreniz, IP adresiniz



Sağlık verileri

İş sağlığı ve güvenliği yükümlülüklerinin yerine getirilmesi amacıyla

Çalışmaya ilişkin hekim kanaat bilgileri, tahlil ve tetkik sonuçları



Ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbiri verileri

Veri sorumlusu operasyonlarının güvenliğinin temini amacıyla

Ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbiri bilgisi bulunması halinde adli sicil kaydı



Verilerinizi neden topluyoruz

DHL Express'te verilerinizi yalnızca belirli amaçlar için ve geçerli yasalar uyarınca bunu yapmak için yasal bir dayanağımız olduğunda işleriz. Bu amaçlar şunlar olabilir:

- Bir sözleşmenin ifası veya bizimle bir sözleşme başlatmak için adım attığınızda.
- Kanunlarda açıkça öngörülmesi halinde veya y asal bir yükümlülüğe uymak için.
- Müşteri memnuniyetinizi artırmak, sizin için hizmetlerimizi sunmak ve geliştirmek, bizimle iletişiminizi ve etkileşiminizi kolaylaştırmak, size daha verimli, basitleştirilmiş ve uygun maliyetli bir hizmet sunmak, sizinle olan ilişkimizi ve bununla birlikte sunulan fırsatları daha iyi yönetmek, uyumluluğu artırmak ve emniyet ile güvenliği sağlamak, güzergahlarımızı optimize etmek, verilerinizi daha iyi korumak ve ağımıza yasaklanmış ve kabul edilemez ürünlerin girmediğinden emin olmak gibi sizin ve bizim haklarımızı korumak için izlenen meşru menfaatler. Bu meşru menfaatlerin dengeli şekilde gözetilmesinden emin olacağız. Uygun durumlarda, itiraz etme hakkına sahipsiniz.
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için.
- Tarafınıza ait temel hak ve özgürlüklere zarar vermemek kaydıyla, meşru menfaatlerimiz için.
- İsteddiğiniz zaman geri çekebileceğiniz rıza.

Sağlık ve güvenlik tedbiri gibi verileriniz ise sır saklama yükümlülüğü altında olan kişiler tarafından ve/veya belirli alanlardaki hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi için işlenebilir.

Aşağıda, verilerinizi işleme amaçlarımız ve yargı alanınızda geçerliyse, işleme için yasal dayanak yer almaktadır:

Müşteri olarak sizin için 	
Aşağıdakiler dahil olmak üzere ürünlerimizi ve hizmetlerimizi sağlamak için	
Amaç	İşleme için yasal dayanak
Bir sözleşme yapmadan önce verilerinizi işlemek için Örneğin, fiyat teklifi aşaması	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
Size ürünlerimizi ve hizmetlerimizi sunmak için örn. sevkiyat sigortası	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat Yasal yükümlülük
Gönderinizi teslim almak ve teslim etmek için	Bir sözleşmenin ifası Yasal yükümlülük Meşru menfaat
Gönderinizi küresel ağıımızda yönetmek için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
Tüm ithalat ve ihracat yönetmeliklerine uymak	Bir sözleşmenin ifası Yasal yükümlülük
Sizi tanımlamak için	Bir sözleşmenin ifası Yasal yükümlülük Meşru menfaat
BT sistemlerimizin ve hizmetlerimizin kullanımını desteklemek ve kolaylaştırmak	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
İş ortaklarımızın size hizmet vermesini sağlamak için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat Rıza
Faturalandırma sürecini kolaylaştırmak da dahil üzere sizden gelen finansal verileri işlemek için	Bir sözleşmenin ifası
Geçerli yasal gerekliliklere ve politikalarımıza uymak için	Yasal yükümlülük Meşru menfaat
Aşağıdakiler de dahil olmak üzere sizinle olan ilişkimizi yönetmek için	
Size müşteri desteği sağlamak için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
DHL hesabınızı oluşturmak ve yönetmek için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat

İlginizi çekebilecek ürünlerimiz ve hizmetlerimiz hakkında sizi güncel tutmak için	Meşru menfaat Rıza
DHL deneyiminizi, ürünlerimizi ve hizmetlerimizi geliştirmek için Örn. etkinlikler, çekilişler, anketler	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat Rıza
İç süreçlerimizi optimize etmek	Meşru menfaat Rıza
Ürün ve hizmetlerimizi genişletmek için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat Rıza
Web sitelerimiz ve uygulamalarımızdaki ziyaretinizi kolaylaştırmak için	Meşru menfaat Rıza
Sizi yeni bir müşteri olarak kabul etmek için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
Sizinle iletişim kurmak için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat Rıza

Bir iş ortağı olarak sizin için



Aşağıdakiler dahil olmak üzere bize hizmet sunmak için

Sizinle olan ilişkimizi yönetmek için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
Bize hizmet sağlamanız için	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
İş sağlığı ve güvenliği ile operasyonlarımızın güvenliğini temin etmek için	Yasal yükümlülük

Bir aday olarak sizin için



Bize katılmanızı memnuniyetle karşılamak için

Sizi aday olarak kaydetmek için örneğin iş fuarları	Bir sözleşmenin ifası Meşru menfaat
İstihdam için uygunluğunuzu ve uygunluğunuzu kontrol etmek için	Bir sözleşmenin ifası Yasal yükümlülük Meşru menfaat
Sizi işe almak için	Bir sözleşmenin ifası Yasal yükümlülük Meşru menfaat
Sizi işe alım havuzumuzda tutmak için	Rıza

Aday seçme ve yerleştirme için

Yasal yükümlölük

Herkes için



Aşağıdakiler de dahil olmak üzere verilerinizi korumak ve güvenliğini sağlamak için

Binalarımızın, tesislerimizin, ağlarımızın ve bilgi sistemlerimizin güvenliğini ve emniyetini sağlamak

Bir sözleşmenin ifası
Yasal yükümlölük
Meşru menfaat

Sizi korumak için

Yasal yükümlölük
Meşru menfaat

Veri sahibi haklarınızı kullanmak için

Yasal yükümlölük
Meşru Menfaat

Verileriniz aşağıdaki durumlardan herhangi birinde işlenebilir:



Çağrılar ve çağrı kayıtları

Bazı durumlarda DHL sözleşmeyle ilgili konuları açıklığa kavuşturmak, geri bildiriminizi almak veya pazarlama amacıyla sizi arayabilir. Yasal dayanak ya bir sözleşmenin ifası ya meşru menfaat ya da rızadır.

Siz bizi ararsanız veya biz sizi ararsak, sevkiyatla ilgili konular, eğitim ve kalite güvencesi için görüşme kaydedilebilir. Çağrı kaydınızı yürürlükteki veri koruma ve telekomünikasyon yasalarına göre işleyeceğiz.



Müşteri geri bildirimi

DHL geri bildirimlerinize değer verir ve bizimle olan deneyiminizi öğrenmek için sizinle etkileşim kurmayı amaçlar. Geri bildirimlerinizi analiz etmek, ürünlerimizi ve hizmetlerimizi geliştirmemize ve mümkün olan en iyi müşteri hizmetini sunmamıza yardımcı olacaktır. Telefon görüşmeleri, e-postalar veya kullandığınız DHL web sitesi/uygulaması dahil olmak üzere çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla sizinle iletişime geçebiliriz. Ayrıca, inceleme platformlarında herkese açık olarak sağladığınız geri bildirimleri toplayabiliriz. Bu, deneyimleriniz ve tercihleriniz hakkında değerli bilgiler edinmemizi sağlayarak tekliflerimizi daha da iyileştirmemize olanak tanır. Bazı ülkelerde, bu süreci güvenilir bir iş ortağına yaptırıyoruz.



Müşteri kimlik doğrulaması

En üst düzeyde güvenlik sağlamak ve sizi olası dolandırıcılık faaliyetlerinden korumak için DHL kimlik kanıtı isteyebilir. Örneğin, yeni bir müşteri olarak kaydınız sırasında kimliğinizi doğrulamak için geçerli bir kimlik belgesi talep edebiliriz. Benzer şekilde, hizmet noktalarımıza bir gönderi bıraktığınızda kimlik kontrolü yapılabilir. Ayrıca, teslimat sürecinin bir parçası olarak, kurye aldığınız PIN/QR kodunu talep edebilir ve amaçlanan alıcı olarak kimliğinizi doğrulamak için kimliğinizde görünen adınızı sorabilir. Bu önlemler, gönderinize yetkisiz erişimi önlemek ve teslimat sürecinin bütünlüğünü korumak için alınmaktadır. Bu süreç meşru menfaat ve yasal yükümlülüklerimiz çerçevesinde yürütülür.



Gümrük işlemleri

Gönderinizin mümkün olan en hızlı şekilde varmasını sağlamak için, geçerli yasalara uygun olarak ya kendimiz ya da yetkili gümrük müşavirleri/komisyoncuları aracılığıyla gümrük işlemlerini kolaylaştırmak istiyoruz. Bunu yapmak için, gümrük işlemleri için gerekli tüm belgeleri bize sağlamanız gerekir. Gümrükler ülke düzeyinde farklılık gösterdiğinden, farklı yasal gereklilikler uygulanabilir. Örneğin, bazı ülkelerde gümrük yetkilileri gönderiyi gümrükten geçirmek için sosyal güvenlik numarası, ulusal kimlik veya pasaport kopyası talep etmektedir. Gümrük yönetmeliğine uymak ve sözleşmeden doğan yükümlülüklerimizi yerine getirmek için verilerinizin işlenmesi gereklidir. Verilerinizi gelecekteki gönderiler için sakladığımız durumlarda, itiraz etme hakkına sahipsiniz.



Reddedilen Taraf Taraması

Reddedilen Taraflar, bağılı kuruluşları veya nihai intifa hakkı sahipleri de dahil olmak üzere, bir düzenleyici otorite tarafından reddedilen kişiler listesine alınmış, ithalat veya ihracat işlemleri engellenmiş kişi veya kuruluşlardır. Terörizm, narkotik kaçakçılığı, kara para aklama veya silahların yayılması gibi yasadışı eylemlere karıştıkları için düzenleyici bir makam tarafından yaptırıma tabi tutulmuş olabilirler. Reddedilen Taraflarla iş yapmak genellikle yasaktır.

Misyonumuz, Reddedilen Taraftan veya Reddedilen Tarafa herhangi bir sevkiyat yapmadığımızdan veya ülke bazlı yaptırımları ihlal eden herhangi bir ürünü teslim etmediğimizden emin olmaktır.

DHL Express ağındaki her gönderi, Reddedilen Taraflarla olası ilişkilerini belirlemek için taranır. Reddedilen Tarafları içermeye ihtimali olan gönderiler, gönderinin yasaklı olmadığını ve Reddedilen Taraflar listesinde olmadığını doğrulamak için daha ileri bir tarama için bekletilebilir. Yaptırım listesi düzenlemelerine uymak ve gönderinin hızlı bir şekilde serbest bırakılmasını kolaylaştırmak için kimlik belgenizin bir kopyasını talep edebiliriz.

Tarama süreci, meşru menfaatimize ve AB yaptırım listelerinin yanı sıra BM ve ABD OFAC gibi diğer listeler kapsamında yasal bir yükümlülüğün yerine getirilmesine dayanmaktadır.

Meşru menfaatlerimiz arasında yaptırım listelerinde yer alan kişileri tespit etme, bu kişilerle iş ilişkisi kurmaktan kaçınma, geçerli yaptırım rejimlerine uyma ve bu rejimlerin ihlali nedeniyle DHL Express'e karşı herhangi bir yaptırım uygulanmasını önleme gerekliliği yer alır. Ayrıca, gönderinizin başarılı bir şekilde teslim edilmesini sağlamak bizim ve sizin yararınızdır.

Gelecekteki gönderilerinizin tarama süreci nedeniyle gecikmesini önlemek için kesinlikle gerekli verileri sınırlı bir süre için saklıyoruz. Sözlü veya yazılı olarak bu işleme itiraz etme hakkına sahipsiniz.

Bu düzenlemeler, ticari yaptırımlar ve Reddedilen Taraflar hakkında daha fazla bilgi için lütfen Birleşmiş Milletler, Avrupa Birliği ve ABD Hükümeti gibi ilgili makamların web sitelerini ziyaret edin.



Dijital mesajlaşma

Aramızdaki iletişimi kolaylaştırmak için çeşitli (üçüncü taraf) iletişim kanalları (ör. Facebook, DHL Virtual Assistant) aracılığıyla bizimle iletişime geçmenizi sağlıyoruz. Sistemler anahtar kelime tabanlı yanıtlar verir veya talebinizi canlı sohbetle bir personele iletir. Bu, gönderi durumunuz veya ürünlerimiz ve hizmetlerimiz hakkında yanıt almanın hızlı ve kolay bir yoludur. DHL, iletişimimizi kolaylaştırmak için verilerinizi işleme konusunda meşru bir menfaate sahiptir. Böyle bir kanaldan yararlanmak istemiyorsanız müşteri hizmetlerimizle iletişime geçebilirsiniz. Üçüncü taraf iletişim kanalı sağlayıcılarının veri koruma uygulamaları hakkında daha fazla bilgi için lütfen web sitelerini ziyaret edin.



Coğrafi Konum

DHL konumunuzu yalnızca doğrudan sizden alır. Haritalama sistemlerini (ör. Google Haritalar, Microsoft Bing Haritalar...) entegre ederek sistemlerimizde size gelişmiş bir kullanıcı deneyimi sunuyoruz. Bu, gönderinizi yeniden yönlendirmeyi seçmeniz durumunda gönderi takibi, konum arama ve DHL Hizmet Noktalarına teslimatın bir parçası olabilir. Cihazınız üzerinden rıza vermeniz halinde lokasyon bilginize ulaşılabilir.



Makine öğrenimi ve Yapay Zeka (AI)

Hizmetlerimizi geliştirmeye ve operasyonlarımızı optimize etmeye yönelik devam eden çabalarımızın bir parçası olarak, işimizin çeşitli yönlerinde makine öğrenimi veya yapay zeka (AI) teknolojilerinden yararlanıyoruz. Örneğin, diğer şeylerin yanı sıra, yaygın soruları ve müşteri desteğini ele almak için sohbet robotları aracılığıyla müşteri etkileşimlerini otomatikleştirebilir, memnuniyeti ölçmek ve uygun şekilde yanıt vermek için müşteri geri bildirimlerini analiz edebilir, satışları, talebi ve diğer önemli iş ölçümlerini tahmin edebilir, iş uygulamalarımızın yasal gerekliliklere ve yükümlülüklerle uyup uymadığını izleyebilir, olağandışı kalıpları belirleyebilir ve potansiyel dolandırıcılık veya kötüye kullanımı vurgulayabilir, teslimat rotalarını ve lojistik operasyonlarını optimize edebilir, yazılı metin ve konuşmadan metne uygulamalarda iletişimi ve işlem dilini iyileştirebiliriz.

DHL, bu tür teknolojilerde veri kullanımını meşru menfaatine dayandırır veya uygun olduğunda izninizi ister ve yapay zeka uygulamalarını geçerli yasa ve yönetmeliklere uygun olarak yürütür. Mümkün olduğunda verilerinizi yapay zeka sistemlerinde kullanmaktan kaçınırız.



Satış ve pazarlama iletişimi

DHL size satış, pazarlama ve diğer iletişimlerini gönderebilir. Bu, DHL ürünleri ve hizmetleri, özellikleri, pazarlama materyalleri, promosyonlar, çekilişler, anketler, haberler, güncellemeler ve etkinlikler hakkında bilgileri içerebilir. Bunu, tercihinize bağlı olarak e-posta, kısa mesaj veya diğer kanallar dahil olmak üzere çeşitli iletişim kanalları aracılığıyla yapabiliriz. Her zaman, bu tür iletişimlerini almaktan vazgeçebilirsiniz veya aboneliğinizi iptal edebilirsiniz. Lütfen işlemsel ve hesaplara ilgili iletişimlerini almaya devam edebileceğinizi unutmayın.



Servis noktaları ve dolaplar

DHL, hem katılımlı hem de katılımsız hizmet noktaları aracılığıyla gönderi göndermek ve almak için uygun seçenekler sunar. Bu hizmet noktaları DHL'e veya üçüncü taraf bir iş ortağına (ör. yerel gazete bayiiniz) ait olabilir. Bir hizmet noktası üzerinden çalışmayı seçerseniz DHL yalnızca size karşı sözleşmeden doğan yükümlülüklerimizi yerine getirmek için minimum ve kesinlikle gerekli verileri işler. Bu, gönderinizin tercih ettiğiniz hizmet noktasına teslim edilmesi veya gönderilerinizin seçtiğiniz alıcıya gönderilmesi olabilir. Ayrıca, dolaplar size gönderinizi yönetmeniz için kolay, güvenli ve otomatik bir yol sağlar. Gönderiniz hakkında bildirim almak için dolap mobil uygulamasını da kullanabilirsiniz. Verilerinizin bu amaçlar doğrultusunda işlenmesi ya sözleşmenin yerine getirilmesine ya da gönderinizi başarılı bir şekilde teslim alma veya teslim etme konusundaki meşru menfaatimize dayanmaktadır.



Sevkiyat istisnaları

DHL olarak gönderinizi azami özenle ve gereksiz gecikme olmadan teslim etmeye çalışırız. Gönderinizi teslim edemezsek göndericiye iade edilir. Örneğin, adres bulunamadığında gönderi DHL Bulunan Gönderi Merkezi'nde ele alınır. Yasalar aksini gerektirmedikçe iade veya teslimat adresini belirlemek için gönderinizi açabiliriz. Bu nedenle, verilerinizi işlemek için meşru bir menfaatimiz vardır.



Gönderi bildirimleri

DHL, gönderinizin durumuyla ilgili güncellemeleri zamanında alabilmeniz için farklı kanallar aracılığıyla gönderi bildirimleri sunar. E-posta, SMS ve diğer mesajlaşma platformları (ör. WhatsApp) dahil olmak üzere tercih ettiğiniz iletişim yöntemini seçme esnekliğine sahipsiniz. Bu bildirimleri almaktan vazgeçmek isterseniz hesap ayarlarınızdan ilgili kanalları devre dışı bırakarak tercihlerinizi kolayca yönetebilirsiniz. Alternatif olarak, yardım için müşteri hizmetlerimize ulaşabilirsiniz.



Sevkiyat alıcıları

DHL verilerinizi göndericiden alır. Göndericiyle sözleşmeden doğan yükümlülüklerimizi yerine getirmek ve gönderinizin başarılı bir şekilde teslim edilmesini sağlamak için verilerinizi işleriz. Bu nedenle, gönderinizin durumu, tahmini teslimat süreleri ve tercih edilen teslimat seçenekleri hakkında bildirimler de dahil olmak üzere gönderiniz hakkında bilgi vermek için sizinle iletişime geçeceğiz. Alternatif bir teslimat seçeneği seçerseniz (örneğin komşunuza teslimat), bize doğru verileri sağlamak ve söz konusu kişinin haberdar olduğundan ve teslimatı sizin adınıza kabul edeceğinden emin olmak sizin sorumluluğunuzdadır. Gönderinizi güvenli ve verimli bir şekilde teslim etme taahhüdümüzün bir parçası olarak DHL, beyan ettiğiniz bilgileri sözleşmenin ifası için işler ve bu süreci kolaylaştırmak için bu tür verileri işleme konusunda meşru bir menfaate sahiptir.



Sevkiyat taraması

Gönderiler, içeriklerini doğrulamak, ayrıntılı açıklamayla eşleşmek, değerlerini kontrol etmek ve yürürlükteki yasalara ve Taşıma Şartlarımıza uymak için taranır. Yasaklanmış ve kabul edilemez öğelerin ağıma girmesini önlemek veya cezai suçları veya kötüye kullanımı tespit etmek için tüm gönderileri emniyet, güvenlik ve uyumluluk amacıyla tararız. Sizin yararınız için ürünlerimizin sorunsuz çalışmasını ve sürekli iyileştirilmesini sağladığından, bu işlem için meşru bir menfaatimiz vardır.



Sosyal medya hayran sayfaları ve inceleme platformları

İlişkimizi güçlendirmek ve sizinle iletişimi kolaylaştırmak için size Facebook, Instagram veya LinkedIn gibi çeşitli sosyal medya hayran sayfaları sunuyoruz. Ayrıca, Trustpilot veya Google Review gibi inceleme platformlarına bırakabileceğiniz geri bildirimlerinizi takdir ediyor ve bunlara değer veriyoruz. Bu sayfalar ve platformlarla olan etkileşimlerinizden, beğendiğiniz gönderiler ve sağladığınız geri bildirimler gibi bilgileri topluyoruz. Bu, gelecekteki etkileşimleri geliştirmemizi, endişeleri gidermemizi ve hizmetlerimizi sürekli olarak iyileştirmemizi sağlar.

Sosyal medya varlığımız, sosyal medya platformunun ilgili operatörleri tarafından kendi hüküm ve koşullarına göre kullanıma sunulur. DHL, bu sayfalarda yayınladığımız içerikten ve sizinle olan etkileşimimizden sorumludur. Sosyal medya platformunun operatörü, bizim erişimimizin olmadığı kullanıcı profilinizle ilgili tüm veri koruma konularından sorumludur. Sayfa içgörülerinin bir parçası olarak verilerinizin işlenmesiyle ilgili olduğu ölçüde, hem DHL hem de platform operatörü birlikte sorumludur.

Bu nedenle, verilerinizi işleme konusunda meşru bir menfaatimiz bulunmaktadır.



Video Gözetim 'CCTV'

DHL, binalarımıza ve otoparklar gibi belirli alanlara erişimi kontrol etmek ve ticari faaliyetlerimizi denetlemek için güvenlik kameraları kurmuştur. Video gözetimi, ziyaretçilerimizin, personelimizin ve mülklerimizin sağlık ve güvenliğinin yanı sıra tesislerimizdeki operasyonel süreçlerin izlenmesini garanti altına almaya yardımcı olmak için kullanılır. Bu nedenle, DHL binalarının yönetimi için gerekli olan güvenlik ve erişim kontrolü amaçları için yasal yükümlülüklerimiz ve meşru bir menfaatimiz vardır.



Çerez içeren web siteleri

Web sitelerimizi ziyaret ettiğinizde, web sitesini sizin için erişilebilir hale getirmemiz için gerekli olan verilerinizi (örneğin IP adresi, ziyaretinizin tarihi ve süresi) kaydederiz. Günlük dosyalarında daha fazla depolama, web sitelerimizin işlevselliğini ve sistemlerimizin güvenliğini sağlamak için gerçekleştirilir. Kesinlikle gerekli olan çerezler veya diğer teknolojiler, web sitelerimizin/mobil uygulamalarımızın doğru çalışmasını sağlar. DHL'in bunu yapmak için meşru bir çıkarı vardır. Bu çerezler devre dışı

birakılamaz ve tarayıcı oturumu sonlandırıldığında ya da belirli bir süre sonra otomatik olarak silinir veya devre dışı bırakılır. Ayrıca DHL, hizmetlerimizi mümkün olduğunca kullanışlı ve verimli hale getirmek amacıyla kullanıcı tercihlerinizi veya diğer bilgileri saklamak için çeşitli teknolojilerden yararlanır. Web sitemize eriştiğinizde, bir çerez yönetim aracı, analitik çerezler veya benzer teknolojiler gibi belirli çerezlerin kullanımı için onayınızın gerekli olduğu konusunda sizi bilgilendirecektir.



Verilerinizi nasıl topluyoruz

Verilerinizi doğrudan veya dolaylı olarak toplayabiliriz. Örneğin bir hesap oluşturarak, bizimle iletişime geçerek veya web sitemizdeki bir formu ya da bir anketi doldurarak bizimle aktif olarak bilgi paylaştığınızda, verilerinizi doğrudan sizden alırız. Verilerinizi harici bir üçüncü taraftan (örneğin gönderici) aldığımızda, verilerinizi dolaylı olarak alırız. Bu durumda, verilerin doğruluğunu sağlamak ve geçerli yasalara uygun olarak bize aktarmak veri tedarikçisinin sorumluluğundadır.



İş ortaklarımız için bilgiler

Değerli iş ortağımız olarak, sözleşmelerimizi etkin bir şekilde yönetmek veya hizmetlerinizi almak için verilerinizi işleriz. Yalnızca üzerinde anlaşmaya varılan sözleşme amaçlarımız için gerekli olan verileri toplar ve işleriz ve verileri yalnızca geçerli veri koruma yasalarına uygun olarak ve üzerinde anlaşmaya varılan amaçlarla sınırlı olarak paylaşıyoruz.

Hizmetlerinizi çalışanlarımıza ve müşterilerimize daha iyi yardımcı olmak için kullanıyoruz. Bu şekilde DHL, örneğin müşterilerimizin gönderilerini teslim alma ve teslim etme konusunda kaliteli bir hizmet almasını sağlayabilir. Ayrıca emniyet ve güvenlik, denetim, ödemeler ve BT sağlayıcıları gibi konularda güvenilir iş ortakları seçiyoruz.



Verilerinizi ne kadar süreyle saklıyoruz

Verilerinizi amaçlarımızı yerine getirmek, sözleşmelerimizi yürütmek ve yasal yükümlülüklerle uymak için gerekli olduğu sürece saklayacağız. Saklama süreleri, yürürlükteki yasalara bağlı olarak ülkeden ülkeye değişebilir.

Verilerinizin niteliği, hassasiyeti ve gerekliliğinin yanı sıra yasal ve sözleşmesel yükümlülüklerimizi göz önünde bulundurarak uygun ve makul bir saklama süresi belirleriz.

Amacın, yasaların veya sözleşmelerin bize izin verdiği durumlarda verilerin saklama süresini en aza indirmek için sürekli olarak çaba gösteriyoruz. Örneğin, bazı ülkelerde müşteri memnuniyeti amacıyla toplanan veriler en fazla bir yıl süreyle saklanmaktadır. Onayınıza dayalı olarak toplanan veriler, siz onayınızı geri çekene kadar veya toplanma amaçları için verilere artık ihtiyaç duymayana kadar işlenecektir.



Verilerinizi nasıl güvence altına alıyoruz

DHL, verilerinizin güvenliğini çok ciddiye alır. Verilerinizi güvende tutmak için çeşitli stratejiler, kontroller, politikalar ve diğer önlemler uyguluyoruz. Güvenlik önlemlerimizi yakından takip ediyoruz. Güvenlik duvarları, ağ saldırı tespit sistemleri ve uygulama izleme gibi önlemler kullanırız. Uygun olduğu durumlarda, verilerinizi depolarken ve aktarırken takma ad kullanma ve

şifreleme teknikleri kullanarak verilerinizi güvence altına alıyoruz. Binalarımızda ve sertifikalı veri merkezlerimizde sıkı fiziksel erişim kontrolleri olmasını sağlıyoruz.

Güvenlik stratejimizin bir parçası olarak, sistemlerimizin ve hizmetlerimizin DHL bilgi güvenliği politikasına ve buna bağlı olarak ISO 27001 standardına uygun olduğundan emin olmak için denetim programları oluşturduk.

Ayrıca, çalışanlarımızı düzenli olarak eğitmek ve Siber Savunma Merkezimiz tarafından olay simülasyon tatbikatları düzenlemek gibi (ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) riski azaltmak için sürekli olarak önlemler alıyoruz.



Verileriniz aktarılacak mı

DHL, verilerinizi yalnızca bu Aydınlatma Metninde belirtilen amaçları yerine getirirken, geçerli yasaların izin verdiği şekilde ve uygun güvenlik önlemleriyle paylaşacak veya aktaracaktır.

Verilerinizi aşağıdaki alıcı kategorilerine aktaracağız:

- DHL Group şirketleri: Ürünlerimizi ve hizmetlerimizi sağlamak ve geliştirmek için DHL Group içinde aktarım gereklidir. Aktarımlar ayrıca sizinle ilişkimizi yönetmek, sizi tanımlamak ve gizlilik haklarınıza uymak için de gerçekleştirilebilir
- İş ortakları ve tedarikçiler : aktarım gerekli olanlarla sınırlıdır (örneğin, gönderinizi bir Hizmet Noktasında teslim almak veya teslim etmek, bazı alanlarda teslim alma ve teslimatı gerçekleştirmek, ödeme işlemlerini kolaylaştırmak, ödenmemiş ödemeyi bir borç tahsilat ajansı aracılığıyla tahsil etmek veya ürünlerimizi ve hizmetlerimizi sizin için optimize etmek için).
- Kamu makamları: aktarım yürürlükteki yasalar uyarınca gerekli veya izinlidir ya da emniyet ve güvenlik amaçları için gereklidir (örn. sevkiyat işleme sırasında yasal bir yükümlülüğü veya meşru bir menfaati yerine getirmek için)

Verileriniz, yalnızca geçerli veri koruma yasaları izin verdiğinde yargı alanınız dışındaki diğer DHL Group şirketlerine, üçüncü taraf iş ortaklarına veya kamu yetkililerine aktarılır. Bu gibi durumlarda, verilerinizin aktarılmasını sağlamak için uygun önlemlerin alındığından emin oluruz (örn. bağlayıcı şirket kurallarımız, standart sözleşmeler).

[DHL Group Aydınlatma Metni](#), verilerinizin işlenmesine yönelik grup genelindeki standartlarımızı düzenler.



Haklarınıza saygı duyuyoruz

Geçerli mevzuat uyarınca kişisel verilerinize ilişkin aşağıdaki haklarınızı dilerseniz [İlgili Kişi Başvuru Formu](#) aracılığıyla kullanabilirsiniz :

Bilgiye erişim hakkı

Hakkınızda tuttuğumuz bilgilere erişme ve bu bilgiler hakkında bilgilendirilme hakkına sahipsiniz.

Bu, verilerinizin hangi kategorilerini hangi amaçla işlediğimiz, verilerin gönderilebileceği iş ortakları kategorileri ve verilerinizi kullanımımızla ilgili diğer haklarınız hakkında bize ek bilgi

isteme hakkını da içerir. Bu hak, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü tarafların yapılan işlemler hakkında bilgilendirilmesini talep etme hakkını da kapsar.

Bu bilgileri, başka bir kişinin hak ve özgürlüklerini etkilemediğimiz sürece, yürürlükteki veri koruma yasalarının gerektirdiği zaman dilimi içinde size sağlayacağız.

Düzeltilme hakkı

Kendinizle ilgili yanlış verilerin düzeltilmesini talep etme hakkına sahipsiniz. Bu hak, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü tarafların yapılan işlemler hakkında bilgilendirilmesini talep etme hakkını da kapsar.

İtiraz hakkı

Doğrudan pazarlama gibi meşru menfaate dayalı belirli işleme türlerine itiraz etme hakkına sahipsiniz.

Rızanızı geri çekme hakkı

Rızanızı istediğiniz zaman geri çekme hakkına sahipsiniz.

Silme/unutulma hakkı

Belirli durumlarda verilerinizin silinmesini talep etme hakkına sahipsiniz. Unutulma hakkınızın geçerli olduğu durumlarda ve yalnızca gerekli olması halinde, sizinle tekrar iletişime geçilmemesini sağlamak için hakkınızdaki asgari veriler saklanabilir. Hizmetlerimizi tekrar kullanırsanız, yeni bir müşteri olarak ele alınacaksınız. Bu hak, gerçekleştirilen işleme faaliyetleri ve kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü taraflar hakkında bilgilendirme talep etme hakkını da içerir.

Profil oluşturma dahil otomatik karar verme ile ilgili haklar

Otomatik işlemenin gözden geçirilmesini talep etme hakkına sahipsiniz. Şu anda DHL, sizin için yasal sonuçları olan herhangi bir otomatik karar verme süreci uygulamamaktadır. Gelecekte yapılması durumunda, bunu yürürlükteki yasalara uygun olarak yapacağız.

Yukarıdaki haklara dayalı talebinizi veya bu Aydınlatma Metni ile ilgili diğer sorularınızı ikamet ettiğiniz ülkedeki Veri Koruma Görevlimize ("DPO") yöneltebilirsiniz. DHL, kimliğinize dair yeterli kanıt olmadan talebinizi işleme alamaz. Geçerli veri koruma yasasının yukarıdaki hakların kullanılmasına ilişkin koşullar getirebileceğini lütfen unutmayın.

Tazminat talep etme hakkı

Kişisel verilerinizin hukuka aykırı işlenmesinden kaynaklanan zararın tazmini için hak talep etme hakkına sahipsiniz.



Talep ve şikayetler

Tüm taleplerinizi hak ettiği özenle ele alacağız. Bizim veya iş ortaklarımızın verilerinizi nasıl ele aldığı hakkında herhangi bir sorunuz varsa veya size tatmin edici bir yanıt veremezsek, lütfen [bizimle iletişime geçin](#).

Endişelerinizi gidermede başarısız olursak, yerel Veri Koruma Kurumunuza bir şikayet gönderebilirsiniz.



Sözlük

Geçerli mevzuat	2016/679 sayılı Tüzük (AB) 'GDPR' ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu dahil olmak üzere kişisel verilerin korunmasına ilişkin herhangi bir yargı alanında yürürlükte olan tüm yasalar, yönetmelikler ve diğer yasal gereklilikler
İş ortakları	Bize hizmet sağlayan ve bir arada süreç yürütülen üçüncü taraflar
İletişim kanalı sağlayıcıları	İletişim kanalları sağlayan üçüncü taraflar
Veri Sorumlusu	Veri sorumlusu, kişisel verilerin işleme amaç(lar)ını ve vasıtalarını belirler
Müşteri	Ürün ve hizmetlerimizi alan tüm bireyler, örneğin alıcı
Veri	Kimliği belirli veya belirlenebilir bir kişiye ilişkin doğrudan veya dolaylı tüm kişisel veriler
DHL Express	DHL, biz, bize, bizim
DPO	DPO, yani Veri Koruma Görevlisi, şirket içinde veri koruma kurallarına uyulmasını sağlar
İşleme	Kişisel veriler üzerinde otomatik olan ya da olmayan yollarla gerçekleştirilen toplama, saklama, kullanma, imha ve benzeri her türlü işlem
Veri İşleyen	Veri işleyen, kişisel verileri yalnızca veri sorumlusu adına işler
Gönderi alıcıları	Gönderinin teslim edildiği taraf, örneğin alıcı, komşular
Göndericiler	Bizimle bir gönderi başlatan taraf