

OBAVEŠTENJE O PRIVATNOSTI



Naša misija je Izvrsnost, jednostavno isporučena, uz poštovanje vaše privatnosti. Ovo Obaveštenje o privatnosti opisuje koje podatke prikupljamo mi i naše kompanije iz DHL Grupe putem različitih interakcija s vama, zašto i kako ih koristimo, koliko dugo ih čuvamo, gde i kako ih prikupljamo, kome ćemo ih proslediti i koja prava imate.

Obuhvat ovog Obaveštenja o privatnosti

Ovo Obaveštenje o privatnosti se odnosi na sve korisnike naših usluga, veb sajtova, aplikacija, funkcija ili drugih usluga bilo gde u svetu, osim ako nije obuhvaćeno posebnim Obaveštenjem o privatnosti.

Ovo Obaveštenje o privatnosti se odnosi na sledeće kategorije pojedinaca:

- Pošiljaoci: pošiljaoci, uključujući njihove zaposlene, ili pojedinci koji šalju pošiljku.
- Primaoci pošiljki: svaki pojedinac koji prima pošiljku (npr. Komšija)
- Sve strane koje su uključene u logistički proces (npr. Kupac, prodavac)
- Osobe koje pokazuju interesovanje za nas i naše usluge ili plaćaju za njih
- Poslovni partneri: poslovni partneri, uključujući i njihove zaposlene
- Kandidati za zapošljavanje: pojedinci koji se prijavljuju za posao kod nas
- Posetioce

Svi gore navedeni predmeti se nazivaju "vi" ili "vaš".



Naša praksa zaštite podataka podleže važećim zakonima u mestima u kojima poslujemo.

Izmene u ovoj Politici privatnosti



Zadržavamo pravo da u bilo kom trenutku izmenimo ovo Obaveštenje o privatnosti u skladu sa izmenama naših usluga, obradom vaših podataka ili važećim zakonima. Stoga preporučujemo da povremeno pregledate naše Obaveštenje o privatnosti.

Ko je odgovoran

Pravno lice koje deluje kao vaš rukovalac podacima određuje kako i zašto se vaši podaci obrađuju:

Za DHL Express Srbija

DHL MEĐUNARODNI VAZDUŠNI EKSPRES
DOO BEOGRAD Jurija Gagarina 36v, Novi
Beograd, 11070, Srbija, Republika Srbija

[Kontaktirajte nas](#)

Za DHL Express globalno

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

[Kontaktirajte nas](#)



Tipovi podataka koje obrađujemo

Vaše podatke obrađujemo samo u specifične svrhe. U nekim zemljama obrađuju se dodatni podaci kako bi se ispunili važeći lokalni zakoni.



Karakteristike

Informacije koje su tipične ili uočljive u vezi sa vama, što omogućava da se razlikujete od drugih osoba.

Na primer: vaš potpis kao dokaz o isporuci.



Kontakt podaci

Informacije za kontaktiranje vas, npr. kada preuzimamo ili isporučujemo pošiljku.

Na primer: vaše puno ime, broj telefona(e), adresa, adresa elektronske pošte.



Podaci o ugovoru

Informacije utvrđene i dogovorene u ugovorima.

Na primer: aktivnosti na ugovoru, imena ugovornih strana.



Podaci o administraciji kandidata za zaposlenje

Informacije koje se koriste u HR sistemima za podatke o kandidatima.

Na primer: vaša prijava, kompetencije, radna viza.



Finansijski podaci

Informacije koje se koriste za fakturisanje, finansijske i platne procese.

Na primer: vaš bankovni račun, detalji o elektronskom plaćanju.



Identifikacioni podaci

Informacije koje se koriste za verifikaciju vašeg identiteta.

Na primer: vaš vladin identifikacioni dokument, poreski identifikacioni broj, broj socijalnog osiguranja, slika pasoša i drugi identifikatori.



Podaci o fotografijama

Informacije zabeležene na, npr. CCTV-u i drugim nadzornim uređajima u svrhu zaštite ili slike snimljene tokom događaja.

Na primer: vaš video snimak, vaša slika.



Podaci o profilu

Informacije o vašem DHL profilu.

Na primer: vaše preferencije isporuke, istorija narudžbina/kupovina.



Podaci o pošiljci

Informacije koje omogućavaju preuzimanje i isporuku vaše pošiljke, npr. status vaše pošiljke.

Na primer: vaša adresa, dokumenti o pošiljci, dokaz o isporuci, broj otpremnice.



Podaci o telekomunikacijama i podaci iz anketa

Informacije koje nam pružate, npr. kada pozovete našu korisničku službu ili kada popunjavate online anketu.

Na primer: vaša povratna informacija, kada je primenljivo snimak poziva.



Autentifikacija i autorizacija korisnika

Informacije koje identifikuju i verifikuju vas kao korisnika naših sistema i verifikuju vaš pristup određenim podacima, npr. za promenu vaše adrese isporuke.

Na primer: vaš korisnički ID, lozinka, IP adresa.



Zašto prikupljamo vaše podatke

U DHL Expressu obrađujemo vaše podatke samo u specifične svrhe i kada imamo pravnu osnovu za to prema važećem zakonu. To može biti:

- Izvršenje ugovora ili kada preduzimate korake za započinjanje ugovora s nama.
- Da bismo ispunili pravnu obavezu.
- Legitimni interesi koje sledimo i zaštita vaših i naših prava, npr. da povećamo vaše zadovoljstvo kao kupca, da isporučimo i poboljšamo naše usluge za vas, da olakšamo vašu komunikaciju i interakciju s nama, da vam pružimo efikasniju, pojednostavljenu i ekonomičniju uslugu, da bolje upravljamo našim odnosom s vama i prilikama koje se s njim pružaju, da povećamo usklađenost i obezbedimo bezbednost, da optimizujemo naše rute, da bolje zaštitimo vaše podatke i da osiguramo da nijedna zabranjena i neprihvatljiva roba ne uđe u našu mrežu. Uverićemo se da su ovi legitimni interesi izbalansirani. Kada je to primenljivo, imate pravo da se usprotivite.
- Pristanak, koji možete povući u bilo kojem trenutku.

U nastavku su navedene svrhe za koje obrađujemo vaše podatke i, ako je primenljivo u vašoj jurisdikciji, pravna osnova za obradu:

Za vas kao kupca.



Da bismo pružili naše proizvode i usluge, uključujući

Svrha	Pravna osnova za obradu
Da bismo obradili vaše podatke pre nego što sklopimo ugovor npr. ponuda	Izvršenje ugovora Pristanak

Da bismo vam pružili naše proizvode i usluge npr. osiguranje pošiljke	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo preuzeli i isporučili vašu pošiljku	Izvršenje ugovora Legitimni interes
Da bismo upravljali vašom pošiljkom u našoj globalnoj mreži	Izvršenje ugovora Legitimni interes
Da bismo se uskladili sa svim propisima o uvozu i izvozu	Izvršenje ugovora Pravna obaveza
Da vas identifikujemo	Izvršenje ugovora Pravna obaveza Legitimni interes Pristanak
Da bismo podržali i olakšali korišćenje naših IT sistema i usluga	Izvršenje ugovora Legitimni interes
Da omogućimo našim poslovnim partnerima da vam pruže usluge	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo obradili finansijske podatke od vas, uključujući olakšavanje procesa fakturisanja	Izvršenje ugovora
Da bismo se uskladili sa važećim pravnim zahtevima i našim politikama	Pravna obaveza Legitimni interes
Da bismo upravljali našim odnosom s vama, uključujući	
Da bismo vam pružili korisničku podršku	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo uspostavili i upravljali vašim DHL nalogom	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo vas obavestavali o našim proizvodima i uslugama koje bi vas mogle zanimati	Legitimni interes Pristanak
Da bismo poboljšali vaše DHL iskustvo i naše proizvode i usluge npr. događaji, nagradne igre, ankete	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo optimizovali naše interne procese	Legitimni interes Pristanak
Da bismo proširili naše proizvode i usluge	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo olakšali vašu posetu našim veb sajtovima i aplikacijama	Legitimni interes Pristanak
Da bismo vas primili kao novog kupca	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo komunicirali s vama	Izvršenje ugovora Legitimni interes

Pristanak

Za vas kao poslovnog partnera



Da bi nam pružili usluge, uključujući

Da bismo upravljali našim odnosom sa vama	Izvršenje ugovora Legitimni interes
Da biste nam pružili usluge	Izvršenje ugovora Legitimni interes

Za vas kao kandidata



Da vas pozdravimo u našem timu, uključujući

Da vas registrujemo kao kandidata, npr. na sajmovima zapošljavanja	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da bismo proverili vašu podobnost i prikladnost za zaposlenje	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da vas uključimo u tim	Izvršenje ugovora Legitimni interes Pristanak
Da vas zadržimo u našoj regrutacionoj rezervi	Pristanak

Za sve



Da bismo zaštitili i osigurali vaše podatke, uključujući

Da bismo osigurali bezbednost i sigurnost naših prostorija, objekata, mreža i informacionih sistema	Izvršenje ugovora Pravna obaveza Legitimni interes
Da bismo vas zaštitili	Pravna obaveza Legitimni interes
Da biste ostvarili svoja prava subjekta podataka	Pravna obaveza Legitimni interes

Vaši podaci mogu biti obrađeni u bilo kojem od sledećih slučajeva:



Pozivi i snimci poziva

U određenim slučajevima, DHL će vas pozvati da razjasni ugovorne teme, prikupi vašu povratnu informaciju ili u marketinške svrhe. Pravna osnova je ili izvršenje ugovora, legitimni interes ili pristanak. Na primer, u nekim zemljama, pozivi u marketinške svrhe se vrše samo uz vaš prethodni pristanak.

Ako nas pozovete ili mi vas pozovemo, poziv može biti snimljen u vezi sa pitanjima pošiljke, obukom i osiguranjem kvaliteta. Obradićemo vaš snimak poziva u skladu sa važećim zakonima o zaštiti podataka i telekomunikacijama. Kada je snimanje poziva predmet pristanka, poziv će biti snimljen tek nakon što date svoj pristanak. Možete povući svoj pristanak u bilo kojem trenutku. Od tog momenta, sva komunikacija više neće biti snimana. U zemljama gde je snimanje poziva predmet legitimnog interesa, možete se usprotiviti snimanju



Povratna informacija kupaca

DHL ceni vašu povratnu informaciju i ima za cilj da komunicira s vama kako bi prikupio vaše iskustvo s nama. Analiziranje vaše povratne informacije pomoći će nam da poboljšamo pružanje naših proizvoda i usluga i obezbedimo najbolju moguću korisničku podršku. Možemo vas kontaktirati putem različitih komunikacionih kanala, uključujući telefonske pozive, e-poštu ili putem DHL veb sajta/aplikacije koju koristite. Pored toga, možemo prikupiti povratne informacije koje javno pružate na platformama za recenzije. Ovo nam omogućava da dobijemo dragocene uvide u vaša iskustva i preferencije, što nam dodatno omogućava da unapredimo našu ponudu. U nekim zemljama, ovaj proces outsourcingujemo pouzdanom poslovnom partneru. U zavisnosti od vaše zemlje, obrada može biti zasnovana na legitimnom interesu ili na vašem pristanku



Verifikacija identiteta kupca

Kako bismo obezbedili maksimalnu sigurnost i zaštitili vas od potencijalno prevarantskih aktivnosti, DHL može zahtevati dokaz identiteta. Na primer, tokom vašeg prijema kao novog kupca, možemo zatražiti važeći identifikacioni dokument kako bismo verifikovali vaš identitet. Slično tome, kada predate pošiljku na našim servisnim tačkama, može se izvršiti provera identifikacije. Pored toga, kao deo procesa isporuke, kurir može zatražiti PIN/QR kod koji ste primili i pitati za vaše ime kako se pojavljuje na vašem identifikacionom dokumentu kako bi vas autentifikovao kao predviđenog primaoca. Ove mere su na snazi kako bi se sprečio neovlašćen pristup vašoj pošiljci i održala integritet procesa isporuke. U zavisnosti od vaše zemlje, obrada se zasniva na vašem legitimnom interesu ili na vašem pristanku kada odlučite da nam pružite svoj identifikacioni dokument.



Carinsko odobrenje

Želimo da osiguramo da vaša pošiljka stigne što brže, olakšavajući proces carinske obrade za vas, bilo sami ili angažovanjem zakonski akreditovanih carinskih agenata/brokera u skladu sa važećim zakonom. Da bismo to postigli, neophodno je da nam pružite sve potrebne dokumente za carinsku obradu. Kako se carinski propisi razlikuju na nivou zemalja, mogu se primeniti različiti pravni zahtevi. Na primer, u određenim zemljama, carinske vlasti zahtevaju broj socijalnog osiguranja, nacionalni identifikacioni dokument ili kopiju pasoša da bi obradile pošiljku. Da bismo se uskladili sa carinskim regulativama i ispunili naše ugovorne obaveze, obrada vaših podataka je neophodna. U slučajevima kada čuvamo vaše podatke za buduće pošiljke, imate pravo da se usprotivite.



Provera zabranjenih strana

Zabranjene strane su pojedinci ili pravna lica, uključujući njihove povezanike ili konačne korisnike, koji su stavljeni na listu zabranjenih lica od strane regulatornih vlasti i blokirani su od importnih ili eksportnih transakcija. Mogu biti sankcionisani od strane regulatornih vlasti zbog ilegalnih dela kao što su učešće u terorizmu, trgovini narkoticima, pranju novca ili širenju oružja. Poslovanje sa zabranjenim stranama je često zabranjeno.

Naša misija je da osiguramo da ne prevozimo nijednu pošiljku od ili ka zabranjenoj strani, niti da isporučimo bilo koji predmet koji krši sankcije zasnovane na zemljama.

Svaka pošiljka u DHL Express mreži se proverava kako bi se identifikovala bilo kakva potencijalna povezanost sa zabranjenim stranama. Pošiljke koje potencijalno uključuju zabranjene strane mogu biti zadržane radi dodatne provere kako bi se verifikovalo da pošiljka nije zabranjena i da niste na listi zabranjenih strana. Da bismo se uskladili sa propisima o sankcionim listama i olakšali brzo oslobađanje pošiljke, možemo zatražiti kopiju vašeg identifikacionog dokumenta.

Proces provere se zasniva na našem legitimnom interesu i ispunjavanju pravne obaveze prema sankcionim listama EU, kao i drugim listama poput onih UN-a i američkog OFAC-a.

Naši legitimni interesi uključuju potrebu da identifikujemo pojedince koji su navedeni na sankcionim listama, izbegnemo poslovne odnose s takvim pojedincima, uskladimo se sa važećim sankcionim režimima i sprečimo bilo kakve sankcije protiv DHL Express-a zbog kršenja ovih režima. Pored toga, u našem je interesu i u vašem benefit da osiguramo uspešnu isporuku vaše pošiljke.

Čuvamo strogo neophodne podatke za ograničeno vreme kako bismo sprečili kašnjenje vaših budućih pošiljki zbog procesa provere. Imate pravo da se usprotivite ovoj obradi, bilo usmeno ili pismeno.

Za više informacija o ovim propisima, trgovinskim sankcijama i zabranjenim stranama, molimo vas da posetite veb sajtove relevantnih vlasti, npr. Ujedinjenih nacija, Evropske unije i Vlade SAD.



Digitalno slanje poruka

Da bismo olakšali komunikaciju između nas, nudimo vam mogućnost da nas kontaktirate putem različitih (trećih strana) komunikacionih kanala (npr. Facebook, DHL virtuelni asistent). Sistemi odgovaraju sa odgovorima zasnovanim na ključnim rečima ili prosleđuju vaš zahtev članu osoblja u live chatu. Ovo je brz i jednostavan način da dobijete odgovore o statusu vaše pošiljke ili o našim proizvodima i uslugama. DHL ima legitimni interes za obradom vaših podataka radi olakšavanja naše komunikacije. Ako ne želite da koristite takav kanal, slobodno se obratite našoj korisničkoj službi. Za dodatne informacije o praksama zaštite podataka pružalaca komunikacionih kanala trećih strana, molimo vas da posetite njihove veb sajtove.



Geolokacija

DHL će prikupljati vašu lokaciju samo direktno od vas. Nudimo vam poboljšano korisničko iskustvo na našim sistemima integracijom mapa (npr. Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Ovo može biti deo praćenja pošiljke, pretrage lokacije i isporuke na DHL servisne tačke u slučaju da ste odabrali da preusmerite svoju pošiljku. U zavisnosti od zemlje, ova obrada može biti zasnovana na legitimnom interesu ili vašem pristanku.



Mašinsko učenje i veštačka inteligencija (AI)

Kao deo naših kontinuiranih napora da unapredimo naše usluge i optimizujemo naše operacije, koristimo tehnologije mašinskog učenja ili veštačke inteligencije (VI) u različitim aspektima našeg poslovanja. Na primer, možemo, između ostalog, automatizovati interakcije s kupcima putem chatbotova kako bismo obradili uobičajena pitanja i korisničku podršku, analizirati povratne informacije kupaca kako bismo izmerili zadovoljstvo i adekvatno odgovorili, predviđati prodaju, potražnju i druge ključne poslovne metrike, pratiti da naše poslovne prakse poštuju regulatorne zahteve i obaveze, identifikovati neobične obrasce i istaknuti potencijalne prevare ili zloupotrebe, optimizovati rute isporuke i logističke operacije, poboljšati komunikaciju i procesirati jezik u pisanom tekstu i aplikacijama za pretvaranje govora u tekst.

DHL će koristiti podatke u ovim tehnologijama na osnovu svog legitimnog interesa ili, gde je to prikladno, zatražiće vaš pristanak i sprovediće svoje implementacije veštačke inteligencije u skladu sa važećim zakonima i propisima. Gde god je to moguće, izbegavamo korišćenje vaših podataka u AI sistemima..



Komunikacija u prodaji i marketingu

DHL može slati vam komunikaciju u vezi sa prodajom, marketingom i drugim informacijama. U zavisnosti od države, ova obrada se može zasnivati na legitimnom interesu ili vašem pristanku. Ovo može uključivati informacije o DHL proizvodima i uslugama, karakteristikama, marketinškim materijalima, promocijama, nagradnim igrama, anketama, vestima, ažuriranjima i događajima. Možemo to činiti putem različitih komunikacionih kanala, uključujući e-poštu, tekstualne poruke ili druge kanale, u zavisnosti od vaših preferencija. U svakom trenutku, možete se odjaviti od primanja takve komunikacije. Kada se obrada zasniva na legitimnom interesu, možete odabrati da ne primete takvu komunikaciju. Ako se obrada zasniva na vašem pristanku, možete opozvati pristanak u svako doba. Imajte na umu da možete nastaviti da primete transakcione i komunikacije vezane za vaš nalog.



Servisne tačke i ormarići

DHL pruža praktične opcije za slanje i primanje pošiljki putem servisnih tačaka sa osobljem i bez osoblja. Ove servisne tačke mogu biti u vlasništvu DHL-a ili treće strane (npr. lokalna prodavnica novina). Ako se odlučite da koristite servisnu tačku, DHL će obraditi samo minimalne i strogo neophodne podatke kako bi ispunio naše ugovorne obaveze prema vama. To može uključivati isporuku vaše pošiljke na vašu omiljenu servisnu tačku ili slanje vaših pošiljki odabranom primaocu. Pored toga, ormarići vam pružaju jednostavan, siguran i automatizovan način za upravljanje vašim pošiljkama. Takođe možete koristiti mobilnu aplikaciju ormarića da primete obaveštenja o vašoj pošiljci. Obrada vaših podataka za ove svrhe zasniva se ili na ispunjavanju ugovora ili našem legitimnom interesu da uspešno preuzmemo ili isporučimo vašu pošiljku.



Izuzeci u pošiljkama

U DHL-u se trudimo da isporučimo vašu pošiljku sa najvećom pažnjom i bez nepotrebnog kašnjenja. Ako ne možemo da isporučimo vašu pošiljku, ona će biti vraćena pošiljaocu. Na primer, kada se ne može pronaći adresa, biće obrađena u DHL centru za pronađene pošiljke. Osim ako zakon ne zahteva drugačije, možemo otvoriti vašu pošiljku kako bismo identifikovali adresu za vraćanje ili isporuku. Stoga imamo legitimni interes da obradimo vaše podatke.



Obaveštenja o pošiljci

Da bismo vam pružili pravovremene informacije o statusu vaše pošiljke, DHL nudi obaveštenja o pošiljci putem različitih kanala. Imate fleksibilnost da izaberete svoj omiljeni način komunikacije, uključujući e-poštu, SMS i druge platforme za slanje poruka (npr. WhatsApp). Ako želite da se

odjavite sa primanja ovih obaveštenja, možete lako upravljati svojim preferencama tako što ćete onemogućiti odgovarajuće kanale u podešavanjima svog naloga. Alternativno, možete kontaktirati našu korisničku službu za pomoć.



Primaoci pošiljki

DHL prima vaše podatke od pošiljaoca. Obradimo vaše podatke kako bismo ispunili naše ugovorne obaveze prema pošiljaocu i osigurali uspešnu isporuku vaše pošiljke. Stoga ćemo vas kontaktirati da vam pružimo informacije o vašoj pošiljci, uključujući obaveštenja o njenom statusu, procenjenim vremenima isporuke i opcijama za preferiranu isporuku. Ako odaberete alternativnu opciju isporuke (npr. isporuku vašem komšiji), vaša je odgovornost da nam pružite tačne podatke i osigurate da je ta osoba obaveštena i da će prihvatiti isporuku u vaše ime. Kao deo naše posvećenosti da vašu pošiljku isporučimo sigurno i efikasno, DHL ima legitimni interes da obradi takve podatke kako bi olakšao ovaj proces.



Provera pošiljke

Pošiljke se proveravaju kako bi se verifikovao njihov sadržaj, uskladila detaljna opis, proverila njihova vrednost i osigurala usklađenost sa važećim zakonima i našim Uslovima prevoza. Proveravamo sve pošiljke iz razloga bezbednosti, sigurnosti i usklađenosti kako bismo izbegli da zabranjeni i neprihvatljivi predmeti uđu u našu mrežu ili da otkrijemo krivična dela ili zloupotrebe. Imamo legitimni interes za ovu obradu jer osigurava nesmetano poslovanje i kontinuirano poboljšanje naših proizvoda u vašu korist.



Stranice obožavalaca na društvenim mrežama i platforme za recenzije

Pružamo vam različite stranice obožavalaca na društvenim mrežama, kao što su Facebook, Instagram ili LinkedIn, kako bismo ojačali naš odnos i olakšali komunikaciju s vama. Pored toga, cenimo i vrednujemo vašu povratnu informaciju, koju možete ostaviti na platformama za recenzije, kao što su Trustpilot ili Google Review. Prikupljamo informacije iz vaših interakcija s ovim stranicama i platformama, kao što su objave koje vam se sviđaju i povratne informacije koje pružate. Ovo nam omogućava da poboljšamo buduće interakcije, rešimo bilo kakve zabrinutosti i kontinuirano unapredimo naše usluge.

Naša prisutnost na društvenim mrežama je omogućena od strane odgovarajućih operatera društvenih mreža u skladu sa njihovim uslovima i odredbama. DHL je odgovoran za sadržaj koji objavljujemo i za našu interakciju s vama na ovim stranicama. Operater društvene mreže je odgovoran za sve teme zaštite podataka koje se tiču vašeg korisničkog profila, kojem nemamo pristup. U meri u kojoj se to odnosi na obradu vaših podataka u okviru uvida na stranici, DHL i operater platforme su zajednički odgovorni.

Stoga imamo legitimni interes za obradom vaših podataka.



Nadzor putem video kamera 'CCTV'

DHL je instalirao kamere za video nadzor kako bi kontrolisao pristup našim zgradama i specifičnim oblastima kao što su parking prostori, kao i da bi vršio nadzor nad našim poslovnim operacijama. Video nadzor se koristi kako bi se garantovala bezbednost i zdravlje naših posetilaca, osoblja i imovine, kao i za praćenje operativnih procesa u našim objektima. Stoga imamo legitimni interes za svrhe bezbednosti i kontrole pristupa, što je neophodno za upravljanje DHL zgradama.



Veb sajтови uključujući kolačiće

Kada posetite naše veb sajtove, prikupljamo vaše podatke koji su neophodni da bismo vam omogućili pristup sajtu (npr. IP adresa, datum i trajanje vaše posete). Dalje čuvanje u log datotekama se vrši kako bi se osigurala funkcionalnost naših veb sajtova i bezbednost naših sistema. Strogo neophodni kolačići ili druge tehnologije osiguravaju ispravno funkcionisanje naših veb sajtova/mobilnih aplikacija. DHL ima legitimni interes da to čini. Ovi kolačići se ne mogu onemogućiti i biće automatski obrisani ili onemogućeni ili prilikom zatvaranja sesije pretraživača ili nakon definisanog perioda. Pored toga, DHL koristi razne tehnologije za čuvanje vaših korisničkih preferencija ili drugih informacija kako bi naše usluge učinio što praktičnijim i efikasnijim. Kada pristupite našem veb sajtu, Centar za postavke privatnosti će vas obavestiti da je vaš pristanak neophodan za korišćenje određenih kolačića, kao što su analitički kolačići ili slične tehnologije.



Kako prikupljamo vaše podatke

Možemo prikupljati vaše podatke direktno ili indirektno. Kada aktivno delite informacije s nama, na primer, kreiranjem naloga, kontaktiranjem nas ili popunjavanjem obrasca na našem veb sajtu ili ankete, primamo vaše podatke direktno od vas. Kada primamo vaše podatke od spoljne treće strane (npr. pošiljaoca), primamo vaše podatke indirektno. U ovom slučaju, odgovornost dobavljača podataka je da osigura tačnost podataka i da ih prenese nama u skladu sa važećim zakonima.



Informacije za naše poslovne partnere

Kao našem cenjenom poslovnom partneru, obrađujemo vaše podatke kako bismo efikasno upravljali našim ugovorima ili primali vaše usluge. Prikupljamo i obrađujemo samo podatke koji su neophodni za naše dogovorene ugovorne svrhe i delićemo podatke samo u skladu sa važećim zakonima o zaštiti podataka i ograničeno na dogovorene svrhe.

Koristimo vaše usluge kako bismo bolje podržali naše zaposlene i naše kupce. Na taj način, DHL može, na primer, osigurati da naši kupci dobiju kvalitetnu uslugu za preuzimanje i isporuku njihovih pošiljki. Takođe biramo pouzdane partnere za, na primer, bezbednost i sigurnost, reviziju, plaćanja i IT provajdere.



Koliko dugo čuvamo vaše podatke

Čuvaćemo vaše podatke onoliko dugo koliko je potrebno da bismo ispunili naše svrhe, izvršili naše ugovore i ispunili bilo koje pravne obaveze. Periodi čuvanja mogu varirati od zemlje do zemlje na osnovu važećih zakona.

Određujemo odgovarajući i razuman period čuvanja uzimajući u obzir prirodu, osetljivost i neophodnost vaših podataka, kao i naše pravne i ugovorne obaveze.

Stalno se trudimo da minimiziramo period čuvanja podataka gde svrha, zakon ili ugovori to dopuštaju. Na primer, u nekim zemljama, podaci prikupljeni u svrhu zadovoljstva kupaca čuvaju se maksimalno jednu godinu. Podaci prikupljeni na osnovu vašeg pristanka biće obrađivani dok ne povučete svoj pristanak ili dok nam podaci više ne budu potrebni za svrhe za koje su prikupljeni.



Kako obezbeđujemo vaše podatke

DHL veoma ozbiljno shvata bezbednost vaših podataka. Implementirali smo razne strategije, kontrole, politike i druge mere kako bismo održali sigurnost vaših podataka. Naše bezbednosne mere pažljivo pratimo. Koristimo zaštitne mere kao što su vatrozidi, sistemi za detekciju upada u mrežu i praćenje aplikacija. Gde je to prikladno, obezbeđujemo vaše podatke korišćenjem pseudonimizacije i tehnika enkripcije prilikom čuvanja i prenosa vaših podataka. Osiguravamo da postoje stroge fizičke kontrole pristupa u našim zgradama i sertifikovanim centrima podataka.

Kao deo naše bezbednosne strategije, uspostavili smo programe revizije kako bismo osigurali da naši sistemi i usluge budu u skladu sa DHL politikom bezbednosti informacija, a time i sa ISO 27001 standardom.

Pored toga, kontinuirano preduzimamo mere za smanjenje rizika, kao što su (ali ne ograničavajući se na to) redovno obučavanje naših zaposlenih i organizovanje vežbi simulacije incidenata od strane našeg Centra za kibernetičku odbranu.



Hoće li vaši podaci biti prosleđeni

DHL će deliti ili prenositi vaše podatke samo kada sprovodi svrhe navedene u ovom Obaveštenju o privatnosti, u skladu sa važećim zakonima i uz odgovarajuće zaštitne mere.

Prenećemo vaše podatke sledećim kategorijama primaoca:

- Kompanije DHL Grupe: prenos je neophodan unutar DHL Grupe kako bismo pružili i unapredili naše proizvode i usluge. Prenosi se takođe mogu vršiti za upravljanje našim odnosom s vama, za vašu identifikaciju i kako bismo se uskladili s vašim pravima na privatnost.
- Poslovni partneri: prenos je ograničen na ono što je neophodno (npr. za preuzimanje ili isporuku vaše pošiljke na servisnoj tački, u nekim oblastima za obavljanje preuzimanja i isporuke, za olakšavanje transakcija plaćanja, za prikupljanje dospelja potraživanja putem agencije za naplatu dugova ili za optimizaciju naših proizvoda i usluga za vas).
- Javne vlasti: prenos je neophodan ili dozvoljen važećim zakonima ili je potreban za svrhe bezbednosti i sigurnosti (npr. za ispunjavanje pravne obaveze ili legitimnog interesa tokom obrade pošiljke).

Vaši podaci se prenose van vaše jurisdikcije drugim kompanijama DHL Grupe, poslovnim partnerima trećih strana ili javnim vlastima samo kada je to dozvoljeno važećim zakonima o zaštiti podataka. U takvim slučajevima, pobrinućemo se da budu uspostavljene odgovarajuće zaštitne mere kako bismo osigurali prenos vaših podataka (npr. naše obavezujuće korporativne norme, standardne ugovorne klauzule).

[Politika zaštite podataka DHL Grupe](#) reguliše naše standarde na nivou grupe za obradu vaših podataka.



Poštujemo vaša prava

Gde je primenljivo, zakon o zaštiti podataka pruža više prava koja možete ostvariti:

Pravo na pristup informacijama

Imate pravo da pristupite i budete obavešteni o informacijama koje imamo o vama.

Ovo uključuje pravo da nas pitate za dodatne informacije o kategorijama vaših podataka koje obrađujemo, u koju svrhu, kategorijama poslovnih partnera kojima se podaci mogu slati i vašim drugim pravima u vezi sa našom upotrebom vaših podataka.

Obezbedićemo vam ove informacije u okviru vremenskog okvira koji zahteva važeći zakon o zaštiti podataka, pod uslovom da time ne utičemo na prava i slobode druge osobe.

Pravo na ispravku

Imate pravo da zatražite ispravku bilo kojih netačnih podataka o sebi.

Pravo na prigovor

Imate pravo da osporite određene vrste obrade kada se zasnivaju na legitimnom interesu, kao što je direktni marketing.

Pravo da povučete svoj pristanak

Imate pravo da povučete svoj pristanak u bilo kojem trenutku.

Pravo na prenosivost

Imate pravo da prenesete svoje podatke drugom kontroloru. Obezbedićemo vam izvoz podataka koje ste nam pružili.

Pravo na brisanje/biti zaboravljen

Imate pravo, u određenim okolnostima, da zatražite brisanje svojih podataka. Gde je vaše pravo na zaborav važeće, samo minimalni podaci o vama mogu se čuvati kako bi se osiguralo da nećete biti ponovo kontaktirani. Ako ponovo koristite naše usluge, bićete tretirani kao novi kupac.

Pravo na ograničenje obrade

Imate pravo da zatražite ograničenje načina na koji se vaši podaci koriste.

Pravo u vezi sa automatizovanim donošenjem odluka, uključujući profilisanje.

Imate pravo da zatražite pregled automatizovane obrade. U ovom trenutku, DHL ne primenjuje automatizovano donošenje odluka koje ima pravne posledice za vas. U slučaju da se to bude radilo u budućnosti, to ćemo činiti u skladu sa važećim zakonom.

Možete uputiti svoj zahtev na osnovu gorenavedenih prava ili postaviti bilo kakva pitanja u vezi sa ovom Izjavom o privatnosti našem DPO-u iz zemlje u kojoj živite. DHL ne može obraditi vaš zahtev bez dovoljno dokaza o vašem identitetu. Imajte na umu da važeći zakon o zaštiti podataka može postaviti uslove za ostvarivanje gorenavedenih prava.



Zahtevi i pritužbe

Obradićemo sve vaše zahteve sa pažnjom koju zaslužuju. Ako imate bilo kakva pitanja o načinu na koji mi ili naši poslovni partneri tretiramo vaše podatke ili ako ne uspemo da vam pružimo zadovoljavajući odgovor, molimo vas da nas [kontaktirate](#).

Ako ne uspemo da rešimo vaše brige, možete poslati pritužbu lokalnoj Agenciji za zaštitu podataka.

Rečnik

Važeći zakon	Svi važeći zakoni, propisi i drugi pravni zahtevi u bilo kojoj jurisdikciji koji se odnose na zaštitu ličnih podataka, uključujući Uredbu (EU) 2016/679 'GDPR'
Poslovni partneri	Treće strane koje nam pružaju usluge
Provajderi komunikacionih kanala	Treće strane koje pružaju komunikacione kanale
Kontrolor	Kontrolor podataka određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka
Kupac	Sve osobe koje primaju naše proizvode i usluge, npr. primalac
Podaci	Svi lični podaci koji se odnose na osobu koja može biti identifikovana ili je identifikovana direktno ili indirektno
DHL Express	DHL, mi, naš
DPO	DPO osigurava da se pravila zaštite podataka poštuju unutar kompanije
Obrada	Svaka operacija koja se izvodi na ličnim podacima, bilo automatskim sredstvima ili ne, kao što su prikupljanje, skladištenje, korišćenje, uništavanje i slično
Obradilac	Obradilac podataka obrađuje lične podatke samo u ime kontrolora
Primalci pošiljki	Strana kojoj se isporučuje pošiljka, npr. korisnik, komšije
Pošiljaoci	Strana koja inicira pošiljku sa nama