

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Nous exécutons notre mission – *Excellence. Simply Delivered.* – tout en vous respectant votre vie privée. Le présent avis de confidentialité fournit des précisions sur la nature des renseignements que nous et nos sociétés du Groupe DHL recueillons dans le cadre de nos différentes interactions avec vous, sur les raisons pour lesquelles ils sont recueillis, sur la façon dont ils le sont, sur la façon dont ils sont traités, sur la durée pendant laquelle ils sont conservés, sur les parties à qui ils sont transmis et sur vos droits à cet égard.



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 que ceux-ci ne fassent l'objet d'un avis de confidentialité distinct.

Le présent avis de confidentialité vise les catégories de personnes suivantes :

- Expéditeurs (leurs employés compris) ou les personnes qui expédient un envoi
- Destinataires : toute personne qui reçoit un envoi (ex. voisin)
- Toutes les parties impliquées dans le processus logistique (ex. acheteurs, vendeurs)
- Personnes qui manifestent un intérêt pour nous et nos services ou qui les payent
- Partenaires commerciaux (leurs employés compris)
- Candidats à un emploi au sein de notre société
- Visiteurs

ci-après, « vous », « votre » ou « vos ».



Nos pratiques en matière de protection des renseignements sont assujetties aux lois applicables dans les territoires où nous exerçons nos activités.



Qui est le responsable du traitement

Nous nous réservons le droit de modifier le présent avis de confidentialité en tout temps en fonction des modifications apportées à nos services, au traitement de vos renseignements ou à la loi applicable. Par conséquent, nous vous recommandons de le consulter de temps à autre.

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

Pour DHL Express Canada

Délégué à la protection des renseignements
DHL Express (Canada) Ltée
18 Parkshore Drive
Brampton (Ontario) L6T 5M1
Canada

Pour DHL Express Monde

Délégué à la protection des renseignements
DHL International GmbH
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Allemagne

[Nous joindre](#)



Types de renseignements que nous traitons

Nous traitons uniquement vos renseignements à des finalités spécifiques. Dans certains pays, il est possible que nous traitions des renseignements additionnels afin de nous conformer aux lois locales.



Caractéristiques

Renseignements caractéristiques ou visibles, qui permettent de vous distinguer d'autres personnes.

Par exemple : votre signature sur une preuve de livraison



Coordonnées

Renseignements qui nous permettent de communiquer avec vous, comme pour la cueillette ou la livraison d'un envoi.

Par exemple : vos nom, numéro(s) de téléphone, adresse postale et adresse électronique



Renseignements contractuels

Renseignements énoncés et convenus dans les contrats.

Par exemple : activité prévue au contrat, noms des parties



Renseignements administratifs relatifs à des candidats à un emploi

Renseignements portant sur les candidats et utilisés dans les systèmes de RH.

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



Renseignements financiers

Renseignements qui sont utilisés aux fins de facturation, de finance et de paiement.

Par exemple : vos renseignements bancaires ou de paiement électronique



Renseignements d'identification

Renseignements qui permettent de vous identifier.

Par exemple : un identifiant du gouvernement, un numéro de taxe, un numéro de sécurité sociale, une image de votre passeport



Renseignements d'image

Renseignements enregistrés sur les systèmes de vidéosurveillance (comme la télévision en circuit fermé) à des fins de protection ou images prises lors d'un événement.

Par exemple : votre image filmée, votre photo



Renseignements concernant votre profil

Renseignements sur votre profil DHL.

Par exemple : vos préférences en matière de livraison, votre historique de commande ou d'achat



Renseignements sur l'envoi

Renseignements permettant la cueillette et la livraison d'un envoi, tels que l'état de votre envoi.

Par exemple : votre adresse, vos documents d'expédition, la preuve de livraison, le numéro de bordereau



Renseignements de télécommunication et de sondage

Renseignements que vous communiquez à l'un de nos employés ou en remplissant un sondage en ligne, comme lorsque vousappelez notre Service à la clientèle.

Par exemple : vos commentaires ou l'enregistrement d'un appel



Authentification et autorisation de l'utilisateur

Renseignements qui permettent de vous identifier et de vous authentifier en tant qu'utilisateur de nos systèmes et de contrôler votre accès à des données précises, comme pour changer une adresse de livraison.

Par exemple : vos identifiant de connexion et mot de passe



Pourquoi nous recueillons vos renseignements

À DHL Express, nous ne traitons vos renseignements qu'à des finalités précises et lorsque nous avons un fondement juridique pour le faire. Ce fondement peut être :

- l'exécution d'un contrat ou des dispositions que vous prenez pour conclure un contrat avec nous;
- le respect d'une obligation légale;
- des intérêts légitimes poursuivis et la protection de vos droits et des nôtres, par exemple : mieux vous satisfaire en tant que client, vous fournir des services et les améliorer, faciliter la communication et vos interactions avec nous, vous fournir un service plus efficace, simplifié et rentable, mieux gérer nos relations avec vous et les opportunités qui y sont associées, améliorer la conformité et assurer la sécurité, optimiser nos itinéraires, mieux protéger vos renseignements et nous assurer qu'aucun article interdit ou inacceptable n'entre dans notre réseau. Nous veillerons à ce que ces intérêts légitimes soient équilibrés. Dans certains cas, vous avez le droit de vous y opposer;
- votre consentement, lequel vous pouvez retirer en tout temps.

Voici les finalités pour lesquelles nous traitons vos renseignements et, lorsque cela s'applique dans votre territoire, le fondement juridique pour le faire.

| Pour vous en tant que client | |
|---|---|
|         | |
| Afin de fournir nos produits et services, notamment | |
| Finalité | Fondement juridique |
| Traiter les renseignements avant de signer un contrat Ex. fournir un prix | Exécution d'un contrat Consentement |
| Vous fournir des produits et services Ex. assurance sur un envoi | Exécution d'un contrat Obligation légale Consentement |
| Cueillir et livrer votre envoi | Exécution d'un contrat Consentement |
| Gérer votre envoi dans notre réseau mondial | Exécution d'un contrat Consentement |
| Nous conformer aux réglementations en matière d'importation et d'exportation | Exécution d'un contrat Obligation légale Consentement |
| Vous identifier | Exécution d'un contrat Obligation légale Intérêt légitime Consentement |
| Vous aider dans l'utilisation de nos systèmes et services informatiques | Exécution d'un contrat Consentement |
| Permettre à nos partenaires commerciaux de vous servir | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Traiter les renseignements financiers que vous nous avez communiqués | Exécution d'un contrat |
| Nous conformer aux exigences de la loi et à nos politiques | Obligation légale Intérêt légitime |
| Afin de gérer notre relation avec vous, notamment | |
| Vous fournir un soutien à la clientèle | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Établir et gérer votre compte DHL | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Vous informer des produits et services susceptibles de vous intéresser | Intérêt légitime Consentement |
| Améliorer votre expérience avec DHL ainsi que nos produits et services (par exemple : événements, concours, sondages) | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |

| | |
|---|--|
| Optimiser nos processus internes | Intérêt légitime Consentement |
| Développer nos produits et services | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Faciliter la navigation sur notre site Internet | Intérêt légitime Consentement |
| Vous intégrer comme nouveau client | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Communiquer avec vous | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |

Pour vous en tant que partenaire commercial



Afin de nous fournir des services, notamment

| | |
|--------------------------------|--|
| Gérer notre relation avec vous | Exécution d'un contrat Intérêt légitime |
| Nous fournir des services | Exécution d'un contrat Intérêt légitime |

Pour vous en tant que candidat



Afin de vous accueillir parmi nous, notamment

| | |
|---|--|
| Vous inscrire comme candidat (par exemple, lors de salons de l'emploi) | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Vérifier votre admissibilité ou aptitude à l'emploi | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Vous intégrer | Exécution d'un contrat Intérêt légitime Consentement |
| Vous garder dans notre banque de recrutement | Consentement |

Pour tous



Afin de protéger et de sauvegarder vos renseignements, notamment

| | |
|---|---|
| Assurer la sécurité de nos lieux d'affaires, installations, réseaux et systèmes d'information | Obligation légale Intérêt légitime Consentement |
| Vous protéger | Obligation légale |

| | |
|--|---------------------------------------|
| | Intérêt légitime |
| Pour exercer vos droits en matière de renseignements | Obligation légale Intérêt légitime |

Vos renseignements peuvent être traités dans les situations suivantes :



Appels et enregistrement des appels

Dans certains cas, DHL vous appellera afin de clarifier des sujets de nature contractuelle, de recueillir vos commentaires ou à des fins de marketing. Dans un tel cas, le fondement légitime est l'exécution du contrat, l'intérêt légitime ou le consentement. Par exemple, dans certains pays, les appels à des fins de marketing sont subordonnés à votre consentement préalable.

Lorsque vous nousappelez ou que nous vous appelons, il est possible que l'appel soit enregistré à des fins de clarifications liées à l'envoi, de formation ou d'assurance qualité. L'enregistrement sera traité conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements et de télécommunications. Lorsque l'enregistrement est subordonné à votre consentement, l'appel ne sera enregistré qu'après que vous l'aurez donné. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Dès lors, 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.



Rétroaction des clients

DHL compte sur votre rétroaction et interagit avec vous afin de recueillir vos commentaires sur votre expérience avec nous. Votre rétroaction nous aide à améliorer nos produits et services et à fournir le meilleur service à la clientèle qui soit. Nous pouvons communiquer avec vous par différents canaux de communication, notamment par téléphone, par courriel ou par le site Web/l'application DHL que vous utilisez. Nous consultons aussi les commentaires que vous publiez sur des plateformes d'évaluation afin d'obtenir des informations utiles sur vos expériences et vos préférences et d'optimiser nos services. Dans certains pays, nous sous-traitons ce processus à un partenaire commercial. Selon le pays, ce traitement peut être fondé sur un intérêt légitime ou sur votre consentement.



Vérification de l'identité des clients

Afin de garantir une sécurité optimale et de vous protéger contre d'éventuelles activités frauduleuses, DHL peut vous demander une preuve d'identité, par exemple, lors de votre inscription en tant que nouveau client ou lors du dépôt d'un envoi dans l'un de nos points de service. Similairement, au moment de la livraison, le coursier peut vous demander le code NIP ou QR que vous avez reçu ainsi que votre nom tel qu'il apparaît sur votre pièce d'identité, afin de confirmer que vous êtes bien le destinataire prévu. Ces mesures visent à empêcher tout accès non autorisé à votre envoi et à préserver l'intégrité du processus de livraison. Selon le pays, ce traitement peut être fondé sur notre intérêt légitime ou sur votre consentement lorsque vous choisissez de nous fournir votre pièce d'identité.



Dédouanement

Nous voulons faire en sorte que votre envoi soit livré le plus rapidement possible en vous facilitant le processus de dédouanement. Nous exécutons ce processus nous-même ou nous le confions à des agents accrédités en conformité avec les lois applicables. À cette fin, vous devez nous fournir tous les documents requis. Comme les pratiques varient d'un pays à l'autre, les exigences juridiques varient. Par exemple, dans certains pays, les autorités douanières peuvent demander un numéro de sécurité sociale, un identifiant national ou une image de passeport. Aussi, afin de respecter la réglementation douanière et d'exécuter nos obligations contractuelles, nous devons traiter vos renseignements. Dans les cas où nous conservons ces renseignements à des fins d'expéditions futures, vous avez le droit de vous y opposer.



Contrôle des parties interdites

Les parties interdites sont des personnes physiques ou morales, y compris leurs sociétés affiliées ou leurs bénéficiaires ultimes, qui ont été inscrites sur une liste de parties interdites par une autorité réglementaire et qui sont interdites d'importation ou d'exportation. Elles peuvent avoir été sanctionnées par une autorité réglementaire pour des actes illégaux, tels que la participation à des activités terroristes, le trafic de stupéfiants, le blanchiment d'argent ou la prolifération d'armes. Il est généralement interdit de faire affaire avec de telles parties.

Notre mission est de veiller à ne transporter aucun envoi provenant ou destiné à une partie interdite, ni à livrer un article en violation de sanctions imposées par un pays.

Chaque envoi transitant par le réseau de DHL Express est contrôlé afin de déceler toute implication éventuelle avec des parties interdites. Les envois à destination ou en provenance de parties interdites potentielles peuvent être retenus à des fins de contrôle plus poussé. Pour respecter les réglementations en matière de sanctions et accélérer le dédouanement, nous pouvons vous demander une copie d'une pièce d'identité.

Ce processus de contrôle repose sur notre intérêt légitime ainsi que sur le respect d'obligations légales liées aux listes de sanctions de l'UE, des Nations Unies et de l'OFAC aux États-Unis.

Nos intérêts légitimes comprennent la nécessité d'identifier les personnes inscrites sur des listes de sanctions, d'éviter toute relation d'affaires avec elles, de respecter les régimes de sanctions applicables et de prévenir toute sanction à l'encontre de DHL Express en cas de violation. Il est également dans notre intérêt, et dans le vôtre, d'assurer la bonne livraison de votre envoi.

Nous conservons uniquement les renseignements strictement nécessaires pendant une durée limitée afin de ne pas retarder indûment vos envois futurs au même motif. Vous avez néanmoins le droit de vous opposer à ce traitement, verbalement ou par écrit.

Pour toute question sur la réglementation, les sanctions commerciales ou les parties interdites, vous pouvez consulter les sites Internet des autorités compétentes, comme les Nations Unies, l'Union européenne et le gouvernement américain.



Messagerie numérique

Afin de faciliter nos échanges, nous vous offrons de communiquer avec nous par le truchement de canaux de communication tiers de votre choix (comme Facebook ou l'assistant virtuel de DHL). Les systèmes donnent des réponses fondées sur des mots-clés ou transmettent votre demande à un membre du personnel par un service de clavardage. C'est une façon rapide et facile d'obtenir des réponses concernant l'état de votre envoi ou à propos de nos produits et services. DHL a un intérêt légitime à traiter vos renseignements afin de faciliter nos communications. Si vous ne souhaitez pas utiliser un tel canal, vous pouvez, bien sûr, communiquer avec notre Service à la clientèle. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les pratiques des fournisseurs de canaux de communication en matière de protection des renseignements, nous vous invitons à consulter leur site Internet.



Géolocalisation

DHL ne recueillera votre emplacement que directement auprès de vous. Nous vous offrons une expérience utilisateur améliorée sur nos systèmes en intégrant des systèmes de cartographie (comme Google Maps ou Microsoft Bing Maps). Cela peut faire partie du suivi des envois, de la recherche de lieux et de la livraison à des points de service DHL lorsque vous choisissez, par exemple, de réacheminer votre envoi. Selon le pays, ce traitement peut être fondé sur un intérêt légitime ou sur votre consentement.



Apprentissage automatique et intelligence artificielle (IA)

Dans le cadre de nos efforts continus visant à améliorer nos services et à optimiser nos opérations, nous utilisons des technologies d'apprentissage automatique et d'intelligence artificielle dans divers aspects de notre activité. Par exemple, nous pouvons automatiser les interactions avec les clients avec des agents conversationnels pour répondre aux demandes courantes et assurer le soutien client, analyser les commentaires des clients afin de mesurer leur satisfaction et d'y répondre de manière appropriée, prévoir les ventes, la demande et d'autres indicateurs clés, vérifier que nos pratiques commerciales respectent les exigences et obligations réglementaires, repérer des comportements inhabituels et signaler d'éventuelles fraudes ou utilisations abusives, optimiser les itinéraires de livraison et les opérations logistiques, améliorer la communication et traiter le langage dans les textes écrits ainsi que dans les applications de reconnaissance vocale.

DHL fondera l'utilisation de ces technologies sur son intérêt légitime ou, si nécessaire, sollicitera votre consentement. Nous appliquons nos solutions d'IA conformément aux lois et règles applicables et, autant que possible, nous n'utilisons pas vos données dans des systèmes d'intelligence artificielle.



Communications commerciales et marketing

DHL peut vous envoyer des communications commerciales ou marketing; cela peut être des renseignements sur ses produits et services, des fonctionnalités, des promotions, des sondages ainsi que sur des actualités et des événements. Ces messages peuvent vous être transmis par courriel, message texte ou tout autre canal selon vos préférences. Vous pouvez vous désabonner ou refuser de recevoir ce type de communications à tout

moment. Toutefois, vous continuerez de recevoir les communications transactionnelles et liées à votre compte.



Points de service et consignes DHL

DHL propose des points de service pour l'envoi ou la réception de colis, avec ou sans personnel, exploités par DHL ou par des partenaires tiers (par exemple, un commerce de proximité). Si vous choisissez d'utiliser un point de service, nous ne traitons que les données strictement nécessaires pour remplir ses obligations contractuelles, comme livrer ou expédier votre envoi. Les consignes automatiques offrent également une solution simple, sûre et automatisée ; vous pouvez utiliser l'application mobile associée pour recevoir des notifications. Le traitement de vos renseignements repose sur l'exécution du contrat ou sur notre intérêt légitime à assurer la collecte et la livraison de votre envoi.



Exceptions de livraison

À DHL, nous faisons l'impossible pour livrer votre envoi avec soin et dans les délais. Si nous ne pouvons pas faire la livraison, l'envoi sera retourné à l'expéditeur. Par exemple, en l'absence d'une adresse, l'envoi est traité au Centre DHL des envois retrouvés. Sauf disposition légale contraire, nous pouvons ouvrir l'envoi afin d'identifier une adresse de retour ou de livraison. Nous avons donc un intérêt légitime à traiter vos données.



Notifications sur les envoi

Pour vous tenir au courant du progrès de votre envoi dans le réseau, DHL envoie des notifications par différents canaux, notamment par courriel, message texte ou autres plateformes de messagerie (comme WhatsApp) selon vos préférences. Vous pouvez désactiver ces notifications à tout moment dans les paramètres de votre compte ou en communiquant avec notre Service à la clientèle.



Destinataires des envois

DHL reçoit vos renseignements de la part de l'expéditeur et les traite pour satisfaire ses obligations contractuelles et assurer la livraison de votre envoi. Nous communiquerons avec vous pour vous informer du statut de l'envoi, du délai d'acheminement prévu et des options de livraison. Si vous choisissez une option alternative (comme la livraison chez un voisin), vous devez fournir des renseignements exacts et vous assurer que cette personne acceptera l'envoi. DHL a un intérêt légitime à traiter ces données afin de garantir une livraison sûre et efficace.



Contrôle des envois

Les envois sont contrôlés afin de vérifier leur contenu, leur conformité à la description fournie, leur valeur et le respect de la loi ainsi que de nos conditions de transport. Ces contrôles, effectués pour des raisons de sécurité et de conformité, visent à empêcher l'entrée d'articles interdits dans notre réseau et à détecter toute infraction ou usage abusif. DHL a un intérêt légitime à traiter ces renseignements puisque cela garantit le bon fonctionnement et l'amélioration continue de ses services.



Pages de réseaux sociaux et plateformes d'avis

Nous mettons à votre disposition nos pages de réseaux sociaux, telles que Facebook, Instagram ou LinkedIn, ainsi que des plateformes d'avis telles que Trustpilot ou Google Review afin de mieux gérer nos relations avec vous et de communiquer avec vous. Nous recueillons des renseignements issus de vos interactions, comme les publications que vous aimez ou les commentaires que vous laissez. Cela nous permet d'améliorer vos interactions futures, de répondre à vos préoccupations et de perfectionner nos services.

Notre présence sur les réseaux sociaux est rendue accessible par les opérateurs des plateformes, conformément à leurs conditions d'utilisation. Nous sommes responsables du contenu que nous publions et de nos interactions avec vous, tandis que l'opérateur est responsable de tous les aspects liés à la protection des données de votre profil utilisateur, auquel nous n'avons pas accès. En ce qui concerne le traitement des renseignements lié aux statistiques de page, DHL et l'opérateur de la plateforme en assument conjointement la responsabilité.

Nous avons donc un intérêt légitime.



Vidéosurveillance (télévision en circuit fermé)

DHL utilise la vidéosurveillance pour contrôler l'accès à ses bâtiments et à certaines zones (comme les stationnements) et pour superviser ses opérations. Cette technologie contribue à assurer la santé et la sécurité de nos visiteurs, de notre personnel et de nos biens, en plus de permettre le suivi des processus opérationnels. Nous avons donc un intérêt légitime à des fins de sécurité et de contrôle d'accès, nécessaires à la gestion de ses bâtiments.



Sites web et utilisation de témoins

Lorsque vous visitez nos sites web, nous recueillons les données nécessaires à leur fonctionnement et à la sécurité de nos systèmes, comme votre adresse IP et la durée de votre visite. Un enregistrement supplémentaire dans des fichiers journaux est effectué afin d'assurer le bon fonctionnement de nos sites et la sécurité de nos systèmes. Des témoins strictement nécessaires assurent le bon fonctionnement de nos sites Web et applications mobiles et ne peuvent pas être désactivés; ils sont supprimés automatiquement après votre session ou après une période définie. DHL a un intérêt légitime à les utiliser. Nous utilisons également d'autres technologies pour enregistrer vos préférences et améliorer votre expérience. À votre arrivée sur le site, un Centre de préférences vous informera que certains témoins, notamment analytiques, nécessitent votre consentement.



Comment nous recueillons vos renseignements

Nous recueillons vos renseignements de manière directe ou indirecte. De manière directe, lorsque vous nous communiquez des renseignements, par exemple en ouvrant un compte, en communiquant avec nous ou en remplissant un sondage ou un formulaire sur notre site Internet. De manière indirecte, lorsque les renseignements nous sont fournis par une tierce partie externe (comme un expéditeur); il appartient alors à cette partie de s'assurer de l'exactitude des renseignements et de la conformité du transfert aux lois applicables.



Renseignements à l'intention de nos partenaires commerciaux

Nous traitons vos renseignements à titre de notre partenaire commercial afin de pouvoir gérer efficacement les contrats qui nous lient ou recevoir vos services. Nous recueillons et traitons uniquement les renseignements requis aux fins contractuelles convenues avec vous. Nous communiquerons ces renseignements uniquement dans le respect des lois applicables en matière de protection des renseignements et des fins convenues.

Nous avons recours à vos services afin d'être de plus grande assistance à nos employés et à nos clients. Ainsi, DHL peut garantir que nos clients reçoivent un service de qualité pour la cueillette et la livraison de leurs envois. Nous choisissons également des partenaires fiables aux fins de sécurité, d'audit, de paiement et d'hébergement informatique, entre autres.



Pendant combien de temps nous conservons vos renseignements

Nous conserverons vos renseignements aussi longtemps que nécessaire pour satisfaire notre mission, exécuter nos contrats et nous conformer à toute obligation légale. La durée de conservation varie en fonction des lois applicables.

Nous déterminons la durée de conservation appropriée et raisonnable en tenant compte de la nature ainsi que du caractère sensible et nécessaire de vos renseignements ainsi que de nos obligations légales et contractuelles.

Nous visons constamment à réduire la durée de conservation des renseignements en tenant compte de la finalité, des lois ou des contrats. Par exemple, dans certains pays, les renseignements à des fins de satisfaction de la clientèle peuvent être conservés pendant au plus un an. Les renseignements que nous recueillons sur le fondement de votre consentement seront traités jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement ou que les renseignements ne soient plus requis aux fins pour lesquelles ils avaient été recueillis.



Comment nous protégeons vos renseignements

DHL prend la sécurité de vos renseignements très au sérieux. Nous avons mis en œuvre des stratégies, des contrôles, des politiques et autres mesures variées pour en garantir la sécurité. Ces mesures font l'objet d'un examen attentif. Nous utilisons des mécanismes de protection tels que des pare-feu, des systèmes d'intrusion réseau et la surveillance des applications. Dans certains cas, nous protégeons vos renseignements en utilisant des techniques de pseudonymisation et de chiffrement au moment de leur stockage et de leur transfert. Nous veillons à ce que des contrôles d'accès physiques stricts soient exercés dans nos bâtiments et dans nos centres de renseignements 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 services respectent la politique de sécurité de l'information de DHL et, par extension, la norme ISO 27001.

En outre, nous prenons continuellement des mesures afin de réduire les risques, telles que la formation de nos employés sur une base continue et l'organisation d'exercices de simulation d'incidents par notre centre de cyberdéfense.

À qui nous transférons vos renseignements



DHL ne communiquera vos renseignements et ne les transférera que dans le cadre de l'exécution des finalités énoncées dans le présent avis de confidentialité, dans la mesure autorisée par les lois applicables, et avec des mesures de protection appropriées.

Nous transférerons vos renseignements aux catégories de destinataires suivantes :

- Sociétés du Groupe DHL : le transfert est nécessaire pour fournir nos produits et services et les améliorer; des transferts peuvent également être effectués 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 effectuer la cueillette et la livraison de votre envoi à un point de service; à certains endroits, pour effectuer la cueillette et la livraison; pour recouvrer des paiements en souffrance par l'entremise d'une agence de recouvrement de dette; pour faciliter les transactions de paiement ou pour optimiser nos produits et services).
- Autorités publiques : le transfert est exigé ou permis par les lois applicables ou requis à des fins de sécurité (par exemple, pour respecter une obligation légale ou un intérêt légitime pendant le traitement de l'envoi).

Vos renseignements ne sont transférés en dehors de votre territoire qu'à d'autres sociétés du Groupe DHL, à des partenaires commerciaux tiers ou à des autorités publiques que si la législation applicable en matière de protection des renseignements l'autorise. Le cas échéant, nous veillerons à ce que des mesures de protection appropriées soient mises en place afin d'assurer le transfert de vos renseignements (par exemple, nos règles d'entreprise contraignantes ou des clauses contractuelles types).

La [Politique de confidentialité des données du Groupe DHL](#) régit nos normes à l'échelle du Groupe en ce qui concerne le traitement de vos renseignements.



Nous respectons vos droits

Diverses lois sur la protection des renseignements prévoient plusieurs droits que vous pouvez exercer :

Droit d'accès

Vous avez le droit d'être informé des renseignements que nous détenons à votre sujet.

Cela comprend le droit de nous demander des précisions additionnelles sur les catégories de renseignements que nous traitons, sur les finalités et sur les catégories de partenaires commerciaux auxquels les renseignements peuvent être envoyés ainsi que d'autres droits concernant l'utilisation que nous faisons de vos renseignements.

Nous répondrons à votre demande dans un délai d'un mois à la condition toutefois, qu'en le faisant, nous ne nuisions pas aux droits et libertés d'autrui.

Droit à la rectification

Vous avez le droit de demander que soient corrigés des renseignements inexacts vous concernant.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de contester certains types de traitement que nous faisons de vos renseignements lorsqu'ils sont fondés sur un intérêt légitime, comme le marketing direct.

Droit de révocation de votre consentement

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

Droit à la portabilité

Vous avez le droit de transférer vos renseignements à un autre responsable du traitement. Dans ce cas, nous vous fournirons un relevé des renseignements que vous nous avez fournis.

Droit à l'effacement et à l'oubli

Vous avez le droit, dans certaines circonstances, de demander que vos renseignements soient supprimés. Lorsque votre droit à l'oubli est valable, et uniquement lorsque la chose est nécessaire, il est possible que nous conservions un minimum de renseignements afin de garantir que nous ne communiquerons plus avec vous. Dans un tel cas, vous serez traité comme un nouveau client lorsque vous utiliserez nos services à nouveau.

Droit de limitation de traitement

Dans certaines situations, vous avez le droit de demander une limitation de la façon dont vos renseignements sont traités.

Droit relatif à la prise de décision automatisée et au profilage

Vous avez le droit de demander un examen du traitement automatisé que nous faisons de vos renseignements. Actuellement, DHL n'exerce aucune fonction de prise de décision automatisée ayant des conséquences juridiques pour vous. Si cela devait changer, nous le ferons en conformité avec la loi applicable.

Vous pouvez adresser une demande sur la base des droits ci-dessus ou toute autre question concernant le présent avis de confidentialité à notre délégué à la protection des renseignements du pays où vous résidez. DHL ne peut pas traiter une demande sans preuve suffisante de votre identité. Veuillez noter que la loi applicable en matière de protection des renseignements peut imposer des conditions à l'exercice des droits susmentionnés.



Demandes et plaintes



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

Si nous ne répondons pas adéquatement à vos préoccupations, vous pouvez faire une plainte auprès de la Commission à la protection de la vie privée du Canada ([CPCV](#)).

Advenant la perte de renseignements personnels, un accès non autorisé à ceux-ci ou leur communication non autorisée entraînant un risque réel de préjudice grave, notre organisation prendra les mesures nécessaires conformément aux lois applicables, y compris la transmission d'un avis, dans les meilleurs délais possibles, aux personnes concernées ainsi qu'aux organismes et institutions gouvernementales compétents.

DHL s'engage à enquêter de manière approfondie et à résoudre toute plainte ou tout différend concernant l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, conformément aux principes énoncés dans le présent avis.



Glossaire

| | |
|---|--|
| Loi applicable | Toutes les lois, réglementations et autres exigences légales applicables dans toute juridiction en matière de protection des données personnelles, y compris le Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). |
| Partenaires commerciaux | Tiers qui nous fournissent des services. |
| Fournisseurs de canaux de communication | Tiers qui nous fournissent l'utilisation de leurs canaux de communication. |
| Responsable du traitement | Personne qui détermine les finalités ainsi que les moyens du traitement des renseignements personnels. |
| Client | Personne qui reçoit nos produits et services (ex. le destinataire) |
| Renseignements | Tous les renseignements à caractère personnel relatifs à une personne qui peut être identifiée ou qui est identifiable, directement ou indirectement. |
| DHL Express | DHL, nous, notre, nos |
| Délégué à la protection des renseignements | Personne qui veille au respect des règles de protection des renseignements au sein de la société. |
| Traitement | Toute opération ou ensemble d'opérations effectuées sur des renseignements personnels, que ce soit ou non par des moyens automatisés, telles que la cueillette, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, la modification, la consultation, l'utilisation, la limitation, l'effacement ou la destruction. |
| Sous-traitant | Partie qui traite des renseignements personnels uniquement pour le compte du responsable du traitement. |
| Destinataire | Partie qui prend livraison de l'envoi, comme le destinataire ou un voisin. |
| Expéditeur | Partie qui fait une demande pour faire acheminer un envoi d'un endroit à un autre par notre intermédiaire. |