



ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Ди Ейч Ел Експрес България ЕООД (DHL) е администратор и обработващ лични данни, по смисъла на Общия регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) и националното законодателство.

Настоящата Декларация за поверителност на личните данни има за цел да уведоми субектите (физически лица) за начина, по който DHL обработва събраните или получени лични данни на своите клиенти, контрагенти и потребители на сайта <http://www.dhl.bg/>.

Ди Ейч Ел Експрес България ЕООД, ЕИК 121333475

Адрес: ул. „Продан Таракчиев“ 10

Тел: 0700 17 700; 359 2 930 94 00 или *3456 (за мобилни оператори).

Имейл: marketing.bg@dhl.com

Какви лични данни събираме?

Ние от DHL обработваме личните данни, които Вие като наш клиент, контрагент, партньор или посетител на сайта ни предоставяте доброволно във връзка с нашите на куриерски услуги или при доставката на стоки/услуги за нуждите на нашата компания. Също така, можем да получим информация, съдържаща Ваши лични данни, от други дружества в групата на DHL, бизнес партньори във веригата на доставки или от публични регистри.

Личните данни, които можем да обработваме в хода на нашата дейност са:

- Име, фамилия, телефон, имейл, длъжност (на представители на клиент / изпращач / получател/ превозвач и др.); клиентски номер; адреси на вземане/доставка на пратки – за целите на комуникация и изготвяне на съпътстващата документация в процеса на запитване, оферирание и изпълнение на куриерските услуги;
- Име, ЕГН, данни от лична карта - при митническото обработване на Вашите пратки;
- Данни за плащания (данни за платежни карти) и финансова информация (например номера на банкови сметки) - при плащане през сайта, информация за извършени плащания на услуги и др.
- Име, фамилия, имейл, телефон, потребителско име и парола - при регистрация и използване на MyDHL;
- Име, имейл, телефон – при попълване на онлайн формуляр за контакт и искане на информация;
- Име, фамилия, имейл, телефон, фирма на служителите на нашите доставчици, подизпълнители и партньори – във връзка с комуникация относно заявки и доставки;
- Видеозапис - при посещение на сградите на дружеството;
- Гласов запис – при входящи/изходящи разговори с нашия център за обслужване на клиенти;

- Име, имейл, телефон – за целите на директен маркетинг;
- Име, имейл – при Вашето доброволно участие в организирани от DHL събития, състезания и др. инициативи;
- Данните за свързване на компютъра, който се свързва с нашия сайт, списък на уеб страниците, които посещавате на нашия сайт, датата и продължителността на посещението, данните за идентифициране на вида на използвания браузър и операционна система, както и уеб сайта, чрез който сте се свързали с нашия сайт.

Ако не разполагаме с гореописаните лични данни, ние няма да имаме възможност да изпълним/възложим услугите, предмет на нашите бизнес отношения. За тези данни, които не са задължителни за изпълнение на нашите услуги, ние ще поискаме предварително Вашето съгласие.

Защо са ни необходими Вашите лични данни и какво основание имаме за тяхното обработване?

За да можем да обработваме Вашите лични данни законосъобразно по смисъла на GDPR, ние имаме конкретни легитимни цели, както и правно основание за всяка цел. В зависимост от целите, ние обработваме личните Ви данни на следните основания:

- Обработване на запитвания и изпълнение на заявки за пратки и изпълнение на договори за куриерски услуги – на основание изпълнение на договор или предварителни стъпки за изпълнение на договор;
- Уведомяване на клиентите ни за промени в нашите условия за предоставяне на услугата - на основание изпълнение на договор, както и на основание легитимните интереси на дружеството;
- Комуникация с нашите доставчици и техни служители при закупуване на стоки и услуги за нуждите на дружеството – на основание изпълнение на договор или предварителни стъпки за изпълнение на договор;
- Гарантиране на сигурността на служителите, пратките и активите на DHL – на основание легитимните интереси на дружеството;
- Предоставяне на трети страни – изпращачи, получатели, подизпълнители и партньори във веригата на доставки - на основание изпълнение на договор или предварителни стъпки за изпълнение на договор;
- Предоставяне на трети страни – държавни оторизирани органи (митнически и др.), на основание законовите задължения на DHL, както и във връзка с изпълнение на договор за услуга (например при митническа обработка);
- Предоставяне на трети страни (рекламни агенции, маркетингови агенции и др.) – за целите на директния маркетинг, проучвания и др.;
- Директен маркетинг, включително от рекламни агенции - на основание легитимния интерес на дружеството, както и на основание съгласието на субекта.

Как обработваме Вашите лични данни?

- Вашите лични данни се обработват от DHL на територията на Европейския съюз. Хостингът и съхранението на Вашите данни се извършват в границите на Европейското икономическо пространство или в трети държави с решение за адекватно ниво на защита.

- Дружеството обработва личните Ви данни с автоматизирани електронни системи и с неавтоматични средства - на хартиен носител.
- Всички електронни и хартиени носители, съдържащи лични данни, са надлежно защитени със съответните организационни и технически мерки според изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR).
- Дружеството предоставя Вашите лични данни (данни за контакт, място на вземане/доставка на пратка и др.) на трети лица, във връзка с изпълнение на куриерската услуга/договора, като превозвачи, агенти и партньори (от групата на DHL и извън нея), установени в границите на Европейското икономическо пространство, както и извън него.
- Когато Ви доставяме пратка (при физически лица), нашият куриер ще Ви помоли да се идентифицирате с документ за самоличност, данните от който няма да бъдат обработвани.

Директен маркетинг

Нашият маркетинг отдел, на основание легитимния интерес на дружеството, може да Ви изпраща съобщения или да се свързва с Вас по телефон, като използва контактните данни, достъпни в публични регистри, за да представи услугите на DHL или актуални търговски предложения.

Имате избор да откажете получаването на този тип съобщения във всеки един момент, чрез линка, наличен във всеки имейл, съдържащ такъв тип съобщение.

Можете да коригирате настройките си във Вашия потребителски профил, както и да отбележите, че не желаете да получавате маркетингови съобщения в зоната за клиенти на сайта ни.

Бисквитки

За да работи сайтът ни правилно и да подобрим неговите възможности, използваме "бисквитки". Бисквитките са малки текстови файлове, които се запазват на Вашия компютър или мобилно устройство, когато посещавате даден уебсайт.

Можете да се запознаете с нашата политика за бисквитки [ТУК](#).

Колко дълго съхраняваме Вашите лични данни?

Съхраняваме данните Ви за срока на изпълнение на целите, за които са събрани, и при спазване на съответното нормативно изискване, както следва:

- Счетоводните документи и съпътстващата информация по изпълнение на договори/заявки се съхраняват 10+1 години, съгласно Закона за счетоводството;
- Всички останали документи се архивират за срок до 5 години, в съответствие с изискванията на внедрената система за управление на база ISO 9001;
- Гласовите записи на разговорите от центъра за обслужване на клиенти се съхраняват за период до 1 година;
- Видеозаписите се съхраняват за период до 30 дни.

След изтичане на определения срок, Вашите данни ще бъдат унищожени.

Какви са Вашите права?

Право на достъп и право да получите копие от личните си данни. Имате право да получите потвърждение дали обработваме Ваши лични данни. Ако това е така, може да получите достъп до Вашите лични данни и до определена информация за това как те се обработват.

Право на коригиране на Вашите лични данни. Имате право да поискате коригиране на Вашите лични данни, които са неточни или непълни.

Право на изтриване ("право да бъдеш забравен"). Имате право да поискате изтриване на Вашите лични данни, когато вече не са необходими за целите, за които са събрани или обработвани по друг начин, както и в други случаи, предвидени в Регламента, например ако желаете да оттеглите даденото си съгласие или данните са били обработвани незаконосъобразно.

Право на ограничаване на обработването. Ако оспорите точността на личните си данни за период, който ни позволява да я проверим, както и в други случаи, предвидени в Регламента, може да поискате ограничаване на обработването на Ваши лични данни.

Право на преносимост. Имате право да получите личните данни, които сте ни предоставили, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, както и правото да прехвърлите тези лични данни на друг администратор на лични данни, когато обработването на такива лични данни:

- е основано на съгласие или на договор с нас и
- се извършва по автоматизиран начин.

Когато сте упражнили правото си на преносимост, имате право да поискате от Дружеството директно да прехвърли личните Ви данни на друг администратор, когато това е технически осъществимо.

Право на възразение. Имате право, на основания, свързани с Вашата конкретна ситуация, да възразите срещу обработване на лични данни, отнасящи се до Вас, което се основава на легитимните интереси на Дружеството. Можете да възразите или във всеки един момент да откажете обработването за целите на директния маркетинг, след което ние ще прекратим обработването на Вашите данни за тази цел.

Ако желаете да упражните някое от Вашите права или имате въпроси относно обработването на Вашите лични данни, моля, свържете се с нас на публикуваните на уеб страницата ни [контакти](#). Ще разгледаме Вашето искане и в рамките на 30 дни от получаването му ще получите отговор. При необходимост този срок може да бъде удължен с до два месеца, като се вземе предвид сложността и броя на исканията, за което ще бъдете своевременно информирани, включително за конкретните причини за забавянето.

Ако смятате, че Вашите лични данни не са били обработвани законосъобразно, можете да се свържете с Комисията за защита на личните данни и да подадете жалба на тел. +359 2 915 35 18, електронна поща: kzld@cpdp.bg.

25.05.2018