

Informativa sulla privacy

È importante per noi proteggere i dati personali trattati nell'ambito dei processi aziendali. Di seguito i dettagli su come DHL Global Forwarding (Italy) S.p.A. ("DHL") tratta i dati personali acquisiti durante la navigazione sui siti web DHL o in caso di utilizzo dei servizi e delle soluzioni per spedire fornite da DHL.

A. SERVIZI DI SPEDIZIONE

Di seguito le informazioni sul trattamento dei dati personali in caso di utilizzo delle soluzioni di spedizione messe a disposizione da parte di DHL.

Tipologia di dati trattati

La comunicazione ed il trattamento dei dati personali costituiscono un requisito necessario al fine di adempiere agli obblighi di legge e di contratto correlati all'esecuzione dei servizi da parte di DHL. In via esemplificativa, DHL potrà trattare i seguenti dati:

- nome, numero di telefono e indirizzo mail del mittente
- nome, numero di telefono e indirizzo mail del destinatario
- nome, numero di telefono e indirizzo mail del soggetto che acquista il servizio/pagante
- nome, numero di telefono e indirizzo mail del soggetto che invia una richiesta
- se applicabile, dati fiscali del mittente
- se applicabile, dati fiscali del destinatario
- se applicabile, dati richiesti per la gestione delle operazioni doganali
- se applicabile, dati richiesti per la gestione dei reclami
- se applicabile, dati identificativi contenuti in documenti di riconoscimento del mittente/destinatario.

Finalità e basi giuridiche del trattamento

DHL tratterà i dati personali, con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, in base a logiche e procedure coerenti con le finalità indicate e nel rispetto dei principi del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali n. 679/16.

DHL tratta i dati personali sulla base dei seguenti criteri di legittimità:

- il consenso;
- un legittimo interesse di DHL ;
- l'adempimento di obblighi derivanti da un contratto;
- l'adempimento di obblighi di legge.

I dati sono trattati al fine di dare esecuzione al contratto concluso con DHL , compresa l'eventuale fase precontrattuale, per usufruire dei prodotti e servizi di quest'ultima, nonché al fine di provvedere agli adempimenti fiscali e contabili, alle analisi di gestione e monitoraggio dei servizi, effettuare il controllo della qualità dei servizi forniti, gestire i reclami e fornire assistenza post-vendita.

I dati personali possono altresì essere trattati al fine di assicurare il rispetto della normativa applicabile in materia di sanzioni internazionali, controllo delle esportazioni e dei provvedimenti delle autorità competenti aventi ad oggetto misure restrittive nei confronti di particolari soggetti (cd. Denied Parties).

In conformità con quanto previsto dalle nostre condizioni generali di trasporto, DHL potrà aprire e ispezionare la spedizione per ragioni di sicurezza, protezione, per motivi doganali o altre ragioni di natura regolamentare (a titolo esemplificativo e non esaustivo, per evitare che ci vengano affidati per il trasporto articoli proibiti e inaccettabili). Nel caso in cui la spedizione non possa essere consegnata per mancanza dei dati necessari a renderla riconducibile ad un mittente/destinatario, DHL potrà aprire la spedizione per identificare un indirizzo di restituzione o di consegna mettersi in contatto con il mittente. Abbiamo un legittimo interesse per questo

trattamento in quanto garantisce il buon funzionamento e il miglioramento continuo dei servizi offerti alla nostra clientela.

B. ALTRI UTILIZZI

DHL, in qualità di titolare del trattamento, potrà trattare i dati personali per le ulteriori finalità di seguito indicate. Il conferimento dei dati personali per le finalità sopra indicate è facoltativo e un eventuale rifiuto da parte dell'interessato non determina alcuna conseguenza sulla possibilità di usufruire dei prodotti e dei servizi DHL, di richiedere assistenza, effettuare reclami.

- Rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente

DHL potrà trattare i dati personali (es. nome, indirizzo di spedizione, dati di contatto), per rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti dei propri prodotti e servizi, con l'obiettivo di ascoltare le esperienze ed i commenti degli utenti, in ottica di continuo miglioramento. Tali interazioni con gli utenti vengono effettuate a campione e su base casuale.

I dati personali potranno essere trattati con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, in base a logiche e procedure coerenti con la finalità indicata e nel rispetto dei principi del Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali n. 679/16.

Il trattamento dei dati personali per la finalità qui riportata avviene sulla base del legittimo interesse di DHL.

- Comunicazioni commerciali

DHL potrà trattare i dati personali (es. nome, indirizzo di spedizione, dati di contatto) per finalità di marketing vale a dire attività promozionali, iniziative commerciali, presentazione dei nuovi prodotti, servizi e offerte, per svolgere ricerche di mercato ed analisi statistiche. Il trattamento dei dati personali per la finalità qui riportata può avvenire sulla base del consenso o, dove ciò è consentito, sulla base del legittimo interesse di DHL.

- Messaggistica digitale

DHL può mettere a disposizione canali di comunicazione di messaggistica forniti da terze parti. I sistemi rispondono con risposte basate su parole chiave o trasmettono la richiesta a un membro dello staff in una chat dal vivo. È sempre possibile contattare il nostro servizio clienti con altre modalità.

- Navigazione sul sito

I dati personali sono raccolti per rendere accessibile il sito web (ad es. Indirizzo IP, data e durata della tua visita). Viene eseguita un'ulteriore memorizzazione nei file di log per garantire la funzionalità dei siti Web e la sicurezza dei sistemi. DHL ha quindi un legittimo interesse al trattamento dei dati. I dati personali sono cancellati non appena non sono più necessari per soddisfare lo scopo per cui sono stati raccolti.

- Registrazione delle chiamate

In caso di telefonate ai nostri numeri di assistenza, la chiamata può essere registrata per finalità di gestione della spedizione, per finalità di monitoraggio della qualità dei servizi offerti e di formazione del personale. I dati sono trattati sulla base di un legittimo interesse.

C. CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI

I dati personali sono accessibili al personale debitamente autorizzato in base a criteri di necessità e potranno essere comunicati e trasferiti, sul territorio nazionale, alle seguenti categorie di soggetti: Enti Pubblici, Autorità Giudiziaria, Forze dell'Ordine, Assicurazioni, così come a terze parti che, su commissione di DHL e per le finalità sopra-indicate, sono legittimate all'esecuzione di determinate attività (es. esecuzione dei servizi di trasporto, servizi di customer care, servizi di verifiche post vendita, servizi di fatturazione, servizi di pagamento, servizi doganali, servizi di call center, servizi di verifiche post vendita, agenzie di comunicazione) e ad altre società del

Gruppo DHL. Laddove il trattamento dei dati personali dovesse essere effettuato, per conto di DHL , da parte di società terze, DHL si adopererà per accertarsi che queste operino nel rispetto della vigente normativa.

D. TRASFERIMENTI DI DATI PERSONALI AL DI FUORI DELL'UNIONE EUROPEA

Alcune delle società del Gruppo DHL che possono accedere ai Suoi dati personali, sono stabilite anche al fuori dell'Unione Europea, in paesi che potrebbero non garantire un adeguato livello di protezione dei dati personali secondo gli standard stabiliti dal Regolamento. Se i dati personali sono trasferiti ad altre Società del Gruppo situate in paesi c.d. “terzi”, il trasferimento verrà operato nel pieno rispetto della Data Privacy Policy del Gruppo DHL e in linea con quanto previsto dal Regolamento. La Data Privacy Policy del Gruppo DHL è stata approvata dalla competente Autorità di controllo Europea come un set di Binding Corporate Rules (“BCR”). In ogni caso in cui non si applicano le BCR, DHL adotta le necessarie cautele per un legittimo trasferimento dei dati in paesi “terzi” (ad es. attraverso l'implementazione delle Clausole Contrattuali Standard approvate dalla Commissione Europea).

E. CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno conservati garantendo un'adeguata sicurezza e confidenzialità e con modalità tali da impedire l'accesso o l'utilizzo non autorizzato dei dati personali. I dati personali saranno conservati nel rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, per un periodo di tempo proporzionalmente adeguato in rapporto alla specifica finalità per la quale i dati sono trattati e per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle stesse, fatti salvi termini diversi di conservazione in conformità alla normativa applicabile.

F. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento è la società DHL Global Forwarding (Italy) S.r.l., CF/P.IVA 00754800159, con sede legale in Via delle Industrie 1 – 20060 POZZUOLO MARTESANA (MI).

Per ogni e qualsivoglia richiesta scriva a dataprotection.freightita@dhl.com.

G. DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato ha il diritto di chiedere a DHL , compatibilmente con le necessità di trattamento indicate nella presente informativa, l'accesso ai suoi dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, così come il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca, oltre al diritto alla portabilità dei dati. L'interessato, inoltre, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo italiana:

Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Piazza di Monte Citorio n. 121, 00186,

ROMA Fax: (+39) 06.69677.3785