

AVISO DE PRIVACIDADE

A privacidade dos seus dados é uma preocupação da DHL Express.

A nossa missão é a excelência, simplesmente entregue ao mesmo tempo que o protegemos. Este Aviso de Privacidade descreve quais os dados que nós e as nossas Empresas do Grupo Deutsche Post DHL recolhemos através das nossas diferentes interações consigo, porquê e como os utilizamos, quanto tempo os guardamos, onde e como os recolhemos, a quem os transmitiremos e que direitos tem.



ÂMBITO DO AVISO DE PRIVACIDADE

Esta Aviso de Privacidade aplica-se a todos os utilizadores dos nossos serviços, websites, aplicações, características ou outros serviços em qualquer parte do mundo, a não ser que esteja coberto por um Aviso de Privacidade separado.

Esta Aviso de Privacidade aplica-se às seguintes categorias de indivíduos:

- Expedidores: expedidores, incluindo os seus empregados, ou indivíduos que enviem um envio
- Recetores do envio: qualquer indivíduo que receba um envio
- Pessoas que demonstram interesse em nós e nos nossos serviços ou que paguem por eles
- Parceiros de negócios: parceiros de negócios, incluindo os seus empregados
- Candidatos a emprego: indivíduos que se candidatam a um emprego connosco

Todos os temas acima referidos são referidos como "você" ou "seu(s)".

As nossas práticas de proteção de dados estão sujeitas à lei aplicável nos locais em que operamos. Isto significa que só nos envolvemos nas práticas descritas neste Aviso de Privacidade num determinado país, se tal for permitido pelas leis regionais ou locais de proteção de dados.

Alterações a este Aviso de Privacidade

Reservamo-nos o direito de alterar este Aviso de Privacidade de tempos a tempos de acordo com as alterações nos nossos serviços, no processamento dos seus dados ou na lei aplicável. Recomendamos, portanto, que visite periodicamente a nossa Política de Privacidade.



Quem é o Responsável

A pessoa jurídica que atua como seu Responsável pelo Processamento dos Dados determina como e por que os seus dados são processados:

Para DHL Express Portugal
DHL Express Portugal, Lda.
Avenida Dom João II, nº 51, 4º
Parque das Nações
1990-085, Lisboa
Portugal

[Contacte-nos](#)

Para DHL Express Global
DHL International GmbH
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Alemanha



Tipos de dados que processamos

Nós só processamos os seus dados que são necessários para um fim específico. Em alguns países, dados adicionais podem ser processados para cumprir com as leis locais.



Dados de contacto

Informação para o contactar, por exemplo, quando recolhemos ou entregamos um envio.

Tais como: seu nome, número de telefone, endereço, endereço de e-mail



Dados administrativos dos candidatos a emprego

Informações utilizadas nos sistemas de RH para os dados dos candidatos.

Tais como: a sua candidatura, competências, visto de trabalho



Autenticação e autorização de utilizador

Informações para identificá-lo e verificá-lo como utilizador dos nossos sistemas e para verificar o seu acesso a dados específicos, por exemplo, o pedido de Entrega a Pedido mostrará os seus envios pendentes.

Tais como: seu ID de login, senha



Dados de Perfil

Informações sobre o seu perfil DHL, por exemplo, para definir as suas preferências de entrega.

Tais como: as suas preferências de entrega, histórico de encomendas/compras



Dados contratuais

Informações estipuladas e acordadas em contratos, por exemplo, as partes contratantes.

Tais como: atividade sobre contrato, nomes das partes



Dados de envio

Informações que permitem a recolha e entrega do seu envio, por exemplo, o estado do seu envio.

Tais como: seu endereço, documentos de embarque, comprovante de entrega



Dados financeiros

Informações utilizadas para processos de faturação, financeiros e de pagamento, por exemplo, número de conta bancária que é utilizado para pagamentos.

Tais como: sua conta bancária, detalhes de pagamento eletrônico



Dados de identificação

Informações usadas para identificá-lo, por exemplo, imagem de passaporte para verificar a sua identidade.

Tais como: seus dados de identificação, número de segurança social, imagem do passaporte



Características

Informação que é típica ou perceptível relacionada consigo, o que torna possível distingui-lo de outras pessoas.

Tais como: a sua assinatura como prova de entrega



Dados de telecomunicação e de inquéritos

Informações comunicadas através de si a um de nossos funcionários ou através do preenchimento de uma pesquisa on-line, por exemplo, quando você liga para o nosso serviço de atendimento ao cliente.

Tais como: o seu feedback, quando aplicável gravação de chamadas



Porque é que recolhemos os seus dados

Na DHL Express só processamos os seus dados para fins específicos e onde temos uma base legal para o fazer. Isto pode ser qualquer um dos seguintes fins:

- A execução de um contrato ou quando você toma medidas para iniciar um contrato conosco.
- Para cumprir com uma obrigação legal.
- Os interesses legítimos perseguidos e para salvaguardar os seus e os nossos direitos, por exemplo, para aumentar a satisfação do seu cliente, para lhe fornecer e melhorar os nossos serviços, para facilitar a sua comunicação e interação conosco, para lhe fornecer um serviço mais eficiente, simplificado e económico, para gerir melhor a nossa relação consigo e as oportunidades que lhe são apresentadas, para otimizar as nossas rotas, para melhor proteger os seus dados e para garantir que nenhum item proibido e inaceitável entre na nossa rede. Nós garantiremos que estes interesses legítimos sejam equilibrados. Quando aplicável, você tem o direito de se opor.
- Consentimento, que você pode retirar a qualquer momento.

Os seguintes são os objetivos para os quais processamos os seus dados.

Para você como cliente	
Para fornecer os nossos produtos e serviços, incluindo	
Finalidade	Motivo legal para processamento
Para recolher e entregar a sua encomenda	Execução de um contrato

Para gerir o seu envio na nossa rede global	Execução de um contrato
Para cumprir todos os regulamentos de importação e exportação	Execução de um contrato Obrigação legal
Para identificá-lo	Execução de um contrato Obrigação legal Interesse legítimo Consentimento
Para apoiá-lo com o uso das nossas ferramentas	Execução de um contrato
Para permitir que os nossos parceiros de negócios o sirvam	Execução de um contrato Interesse legítimo Consentimento
Para processar dados financeiros de você	Execução de um contrato
Para gerir a nossa relação consigo, incluindo	
Para melhorar sua experiência DHL e nossos produtos e serviços, por exemplo, eventos, sorteios, pesquisas	Execução de um contrato Interesse legítimo Consentimento
Para o manter atualizado sobre os nossos produtos e serviços que lhe possam interessar	Interesse legítimo Consentimento
Para expandir os nossos produtos e serviços	Execução de um contrato Interesse legítimo Consentimento
Para facilitar a sua visita no nosso site	Consentimento
Para o acompanhar como um novo cliente	Execução de um contrato Interesse legítimo
Para comunicar com você	Execução de um contrato Interesse legítimo

Para você como um parceiro de negócios	
Para nos fornecer serviços, incluindo	
Para gerir a nossa relação consigo	Execução de um contrato Interesse legítimo
Para você nos prestar serviços	Execução de um contrato Interesse legítimo

Para você como candidato	
Para lhe dar as boas vindas a juntar-se a nós, incluindo	
Para o registar como candidato . Por exemplo, feiras de emprego.	Execução de um contrato Interesse legítimo

Para verificar a sua elegibilidade	Execução de um contrato Interesse legítimo
Para a bordo de você	Execução de um contrato
Para o manter na nossa reserva de recrutamento	Consentimento

Para todos	
Para proteger e proteger os seus dados, incluindo	
Para garantir a segurança das nossas redes e sistemas de informação	Obrigação legal Interesse legítimo
Para protegê-lo	Obrigação legal Interesse legítimo



Visitar o nosso site

Quando você visita os nossos websites, capturamos os seus dados necessários para que possamos tornar o website acessível para você (por exemplo, endereço IP, data e duração da sua visita). O armazenamento adicional em ficheiros de registo é efetuado para garantir a funcionalidade dos nossos websites e a segurança dos nossos sistemas. Temos, portanto, um interesse legítimo em processar os seus dados. Apagamos os seus dados assim que estes deixem de ser necessários para cumprir a finalidade para a qual foram recolhidos.



Triagem de envios

Os envios são rastreados para verificar o seu conteúdo, para corresponder à descrição detalhada, para verificar o seu valor e para cumprir com a lei aplicável e com os nossos Termos de Transporte. Nós rastreamos todos os envios por razões de segurança para evitar que itens proibidos e inaceitáveis entrem em nossa rede ou para detetar ofensas criminais ou uso indevido. Temos um interesse legítimo neste processamento, pois ele garante o bom funcionamento e a melhoria contínua dos nossos produtos em seu benefício.



Incidências com envios

Na DHL esforçamo-nos por entregar o seu envio com o máximo cuidado e sem atrasos indevidos. Se não pudermos entregar o seu envio, este será devolvido ao remetente. Por exemplo, quando não for possível encontrar um endereço, este será tratado no Centro de Envios Encontrados da DHL. Podemos abrir o seu envio para identificar um endereço de devolução ou de entrega. Portanto, temos um interesse legítimo em processar os seus dados.



Rastreio de Partes Negadas

As Partes Negadas são indivíduos ou entidades que foram colocados numa lista de pessoas negadas por uma autoridade reguladora, bloqueadas de transações de importação ou exportação, ou que foram sancionadas por uma autoridade reguladora por atos ilegais como o envolvimento em terrorismo, narcotráfico, lavagem de dinheiro ou proliferação de armas. Os envios para ou das Partes Negadas são frequentemente proibidos.

Cada envio na rede DHL Express é rastreado para as Partes Negadas. Os envios para ou de potenciais Partes Negadas podem ser retidos para uma triagem adicional para verificar se o envio não é proibido. Para facilitar o rápido desbloqueio do seu envio, podemos solicitar uma cópia do seu documento de identificação.

Com base na DHL Express e no seu interesse legítimo, processaremos os seus dados e poderemos manter os dados estritamente necessários durante um período limitado. Isso evita que os seus envios futuros sejam atrasados devido ao processo de triagem. No entanto, você tem o direito de se opor, verbalmente ou por escrito.

Se você tiver alguma dúvida sobre os regulamentos, sanções comerciais e Partes Negadas, visite os sites das autoridades relevantes, por exemplo, Nações Unidas, União Europeia e Governo dos EUA.



Chamadas e gravações de chamadas

Em certos casos, a DHL irá chamá-lo para esclarecer tópicos contratuais, para recolher o seu feedback ou para fins de marketing. A base legal é ou a execução de um contrato, interesse legítimo ou consentimento. Por exemplo, em alguns países, as chamadas para fins de marketing só são feitas com o seu consentimento prévio.

Se nos telefonar ou se nós o chamarmos, a chamada pode ser registada para assuntos relacionados com o envio, formação e garantia de qualidade. Processaremos a sua chamada de acordo com as leis de proteção de dados e de telecomunicações aplicáveis. Quando a gravação da chamada está sujeita a consentimento, a chamada só será gravada depois de você dar o seu consentimento. Você pode retirar o seu consentimento a qualquer momento. A partir desse momento, toda a comunicação não será mais gravada. Em países onde a gravação da chamada está sujeita a interesse legítimo, você pode se opor à gravação.



Feedback do cliente

A DHL pode interagir com você para captar seu feedback e sua experiência conosco. Sua resposta nos ajudará a gerar melhorias na entrega de nossos produtos e serviços. Em alguns países, terceirizamos este processo para um parceiro de negócios. Dependendo do seu país, o processamento será baseado no interesse legítimo ou no seu consentimento.



Desembaraço aduaneiro

Queremos garantir que o seu envio chega o mais rápido possível, facilitando-lhe o processo de desembaraço aduaneiro. Para isso, é necessário que nos forneça todos os documentos necessários para o desalfandegamento. Como a alfândega varia a nível de país, podem aplicar-se diferentes requisitos legais. Por exemplo, em certos países, as autoridades alfandegárias exigem o número de segurança social, a identificação nacional ou uma cópia do passaporte para desalfandegar o envio. Para cumprir a regulamentação aduaneira e cumprir com as nossas obrigações contratuais, o processamento dos seus dados é necessário. Nos casos em que guardamos os seus dados para futuros envios, você tem o direito de se opor.



Mensagens digitais

Para facilitar a comunicação entre nós, oferecemos-lhe que nos contacte através de canais de comunicação de terceiros à sua escolha (por exemplo, Facebook e DHL Virtual Assistant). Os sistemas respondem com respostas baseadas em palavras-chave ou passam seu pedido para um membro da equipe em um chat ao vivo. Esta é uma forma rápida e fácil de ter respostas sobre o status do seu envio ou sobre nossos produtos e serviços. A DHL tem um interesse legítimo em processar seus dados para a facilitação de nossa comunicação. Se você não deseja fazer uso de tal canal, você é bem-vindo a contatar nosso serviço ao cliente. Para mais informações sobre as práticas de proteção de dados dos provedores do canal de comunicação, visite seus websites.



Cookies e tecnologias similares

A DHL faz uso de várias tecnologias para armazenar suas preferências de usuário ou outras informações para tornar nossos serviços para você o mais conveniente e eficiente possível. Quando você aceder ao nosso site, um Centro de Preferências de Privacidade o informará que o seu consentimento é necessário para o uso de certos cookies, tais como cookies analíticos ou tecnologias similares.



Geolocalização

A DHL só vai recolher a sua localização diretamente de si. Oferecemos-lhe uma experiência de utilização melhorada em nossos sistemas, integrando sistemas de mapeamento (por exemplo, Google Maps, Microsoft Bing Maps...). Isto pode ser parte do seguimento de envios, pesquisa de localização dos Pontos de Serviço DHL, caso tenha escolhido redirecionar o seu envio, e dependendo do país, este processamento pode ser baseado no interesse legítimo ou no seu consentimento.



Videovigilância e CCTV

A DHL instalou câmaras de vigilância por vídeo para controlar o acesso aos nossos edifícios e áreas específicas, como estacionamento, bem como para realizar a supervisão das nossas operações comerciais. A videovigilância é utilizada para garantir a saúde e segurança dos nossos visitantes, pessoal e bens, bem como qualquer monitorização dos processos operacionais em suas instalações. Portanto, temos um interesse legítimo para fins de segurança e controle de acesso, o que é necessário para a gestão dos edifícios da DHL.



Páginas de fãs das redes sociais

Fornecemos-lhe as nossas páginas de fãs das redes sociais, tais como Facebook, Instagram ou LinkedIn para melhor gerir a nossa relação consigo e para comunicar consigo. Portanto, temos um interesse legítimo em processar os seus dados. Para mais informações, por favor visite nossos Avisos de Privacidade em nossas páginas de fãs nas redes sociais.



Service Points DHL

É possível enviar e receber encomendas através de Service Points. Estes Service Points podem ser detidos pela DHL ou por um terceiro parceiro comercial (por exemplo, a sua loja de jornais local). Se você optar por operar através de um Service Point, a DHL processará apenas os dados mínimos e estritamente necessários para cumprir nossas obrigações contratuais para com você. Isto pode ser a entrega da sua encomenda no seu Service Point preferido ou o envio da sua encomenda para o destinatário pretendido.



Parceiros de pagamento

A DHL oferece várias opções de pagamento para facilitar a sua experiência de pagamento. Aceitamos todos os principais cartões de débito e crédito, assim como sistemas de pagamento on-line. Seus dados de pagamento serão processados de acordo com os padrões de processamento da indústria de pagamento para fornecer o serviço solicitado e para cumprir nossas obrigações contratuais.



Como recolhemos os seus dados

Nós recolhemos e usamos os seus dados principalmente para recolher, transportar e entregar o seu envio.

Podemos recolher os seus dados direta ou indiretamente. Quando partilha ativamente informação connosco, por exemplo, criando uma conta, contactando-nos ou preenchendo um formulário no nosso website ou um inquérito, recebemos os seus dados diretamente de si. Quando recebemos os seus dados de um terceiro externo (por exemplo, o expedidor), recebemos os seus dados indiretamente. Neste caso, é da responsabilidade do fornecedor dos dados garantir a exatidão dos mesmos e transferi-los para nós de acordo com a lei aplicável.



Informações para os nossos parceiros de negócios

Nós processamos os seus dados como nosso parceiro de negócio, para que possamos gerir os nossos contratos consigo ou para receber serviços de si.

Apenas recolhemos e processamos os dados necessários para os nossos objetivos contratuais acordados e só partilharemos os dados de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis e limitados aos objetivos acordados.

Utilizamos os seus serviços para melhor servir os nossos funcionários e os nossos clientes. Isso permite que a DHL garanta uma proximidade estreita com nossos clientes para recolhas e entregas, serviços de gestão de dados dos envios, parceiros para segurança e proteção, auditorias, fornecedores de serviços pagamento e hospedagem de TI.



Quanto tempo guardamos os seus dados

Manteremos os seus dados durante o tempo necessário para cumprir os nossos objetivos, para executar os nossos contratos e para cumprir com qualquer obrigação legal. O período de retenção pode ser diferente por país, com base nas leis aplicáveis do país.

Para cumprir com as obrigações legais aplicáveis, guardaremos alguns dos seus dados por um período de até 11 anos, com variações por país, conforme determinado pelas leis locais aplicáveis. Por exemplo, o armazenamento dos documentos de embarque necessários para o processamento de embarque. Determinamos um período de retenção apropriado e razoável, considerando a natureza, a sensibilidade e a necessidade dos seus dados.

Nós esforçamo-nos continuamente para minimizar o período de retenção de dados quando a finalidade, a lei ou os contratos nos permitem fazê-lo. Por exemplo, em alguns países os dados para fins de satisfação do cliente são mantidos por não mais do que 3 anos. Os dados que coletamos com base no seu consentimento serão processados até que você retire o seu consentimento.



Como protegemos os seus dados

A DHL leva a segurança dos seus dados muito a sério. Temos implementado várias estratégias, controles, políticas e medidas para manter seus dados seguros. Mantemos as nossas medidas de segurança sob revisão atenta. Utilizamos salvaguardas como *firewalls*, sistemas de intrusão de rede e monitorização de aplicações. Quando apropriado, nós protegemos os seus dados usando pseudonímia e técnicas de criptografia ao armazenar e transferir os seus dados. Asseguramos que existem controlos de acesso físico rigorosos nos nossos edifícios e centros de dados certificados.

Como parte de nossa estratégia de segurança, estabelecemos programas de auditoria para garantir que nossos sistemas e serviços estejam de acordo com a política de segurança da informação DPDHL e, por extensão, com a norma ISO 27001.

Além disso, estamos tomando uma série de medidas contínuas para reduzir os riscos, tais como (mas não limitadas a) treinamento regular de nossos funcionários e organização de exercícios de simulação de incidentes pelo nosso Centro de Defesa Cibernética.

O objetivo é ter uma operação contínua do sistema de TI e impedir o acesso não autorizado.



Os seus dados serão transmitidos

A DHL só compartilhará ou transferirá os seus dados no curso da execução dos propósitos descritos neste Aviso de Privacidade, quando permitido pela lei aplicável e com as devidas salvaguardas.

Transferiremos os seus dados para a seguinte categoria de destinatários:

- Empresas do Grupo DPDHL: a transferência é necessária dentro do Grupo DPDHL para fornecer e melhorar os nossos produtos e serviços. As transferências também podem

ocorrer para gerir a nossa relação consigo, para o identificar e para cumprir com os seus direitos de privacidade.

- Parceiros de negócios: a transferência é limitada ao que é necessário (por exemplo, para recolher ou entregar a sua encomenda num Ponto de Serviço, em algumas áreas para efetuar a recolha e entrega ou para executar o desalfandegamento.)
- Autoridades públicas: a transferência é exigida pela lei aplicável (por exemplo, para cumprir uma obrigação legal durante o processamento da transferência)

Os seus dados só são transferidos para fora do Espaço Económico Europeu (EEE) para outras empresas do Grupo Deutsche Post DHL, parceiros comerciais terceiros ou autoridades públicas quando permitido pela lei de proteção de dados aplicável. Nesses casos, nós nos certificaremos de que as proteções apropriadas estejam em vigor para assegurar a transferência de seus dados (por exemplo, nossas regras corporativas obrigatórias, cláusulas contratuais padrão).

A [Política de Privacidade de Dados DPDHL](#) regula as normas do nosso grupo para o processamento dos seus dados.



Nós respeitamos os seus direitos

Sempre que aplicável, a lei de proteção de dados fornece múltiplos direitos para que possa exercer:

Direito de acesso à informação

Você tem o direito de ser informado sobre as informações que temos sobre você.

Isto inclui o direito de nos pedir informações suplementares sobre as categorias dos seus dados que estamos a tratar, para que finalidade, as categorias de parceiros comerciais para os quais os dados podem ser enviados e os seus outros direitos relativos à nossa utilização dos seus dados.

Fornecer-lhe-emos esta informação no prazo de um mês após o seu pedido, desde que não estejamos a afetar os direitos e liberdades de outra pessoa ao fazê-lo.

Direito de retificação

Você tem o direito de solicitar a correção de qualquer dado impreciso sobre si mesmo.

Direito de objeção

Você tem o direito de desafiar certos tipos de processamento quando baseado em interesse legítimo, como o marketing direto.

Direito de retirar o seu consentimento

Você tem o direito de retirar o seu consentimento a qualquer momento.

Direito de portabilidade

Você tem o direito de portar os seus dados para outro Responsável. Nós dar-lhe-emos uma exportação dos dados que você nos forneceu.

Direito de apagar/esquecimento

Você tem o direito, em determinadas circunstâncias, de solicitar a eliminação dos seus dados. Onde o seu direito a ser esquecido é válido, e somente se necessário, dados mínimos sobre você podem ser mantidos para garantir que você não será contatado novamente. Se voltar a utilizar os nossos serviços, será tratado como um novo cliente.

Direito de restringir o processamento

Você tem o direito de solicitar uma limitação na forma como os seus dados são utilizados.

Direito relacionado com a tomada de decisão automatizada, incluindo a definição de perfis

Você tem o direito de solicitar uma revisão do processamento automatizado. Neste momento, a DHL não aplica nenhuma tomada de decisão automatizada com consequências legais para você. Caso isso venha a ser feito no futuro, nós o faremos de acordo com a lei aplicável.

Você pode direcionar o seu pedido com base nos direitos acima ou quaisquer outras perguntas sobre este Aviso de Privacidade para nosso Oficial de Proteção de Dados do país em que você reside. A DHL não pode atender ao seu pedido sem uma prova suficiente da sua identidade. Favor observar que a lei de proteção de dados aplicável pode impor condições para o exercício dos direitos acima.



Pedidos e reclamações

Nós trataremos todos os seus pedidos com o cuidado que merece. Se não conseguirmos dar-lhe uma resposta satisfatória, por favor [contacte-nos](#).

Se não conseguirmos resolver as suas preocupações, pode enviar uma queixa à sua Autoridade de Proteção de Dados local.



Glossário

Parceiros de negócios	Terceiros que nos prestam serviços
Provedores de canais de comunicação	Terceiros que nos fornecem o uso dos seus canais de comunicação
Responsável	O Responsável pelo Processamento dos Dados determina a(s) finalidade(s) e os meios de tratamento dos dados pessoais
Dados	Todos os dados pessoais relacionados com uma pessoa que possa ser identificada ou identificável direta ou indiretamente
DHL Express	DHL, nós, os nossos serviços
PDO	O RPD assegura que as regras de proteção de dados são respeitadas dentro da empresa
Subcontratante	O Subcontratante do Processamento de Dados processa os dados pessoais apenas em nome do Responsável
Recetores do envio	A parte a quem o envio é entregue, por exemplo, o destinatário, os vizinhos
Expedidores	A parte que inicia um envio de um local para outro através dos nossos serviços