

DATENSCHUTZHINWEIS – DHL Freight Virtual Assistant Chatbot ("Viva")

1. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

DHL Freight GmbH ist der verantwortliche Controller des KI-gestützten DHL Freight Virtual Assistant Chatbots ("Viva").

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Deutschland

Datenschutzbeauftragter des Verantwortlichen; Kontaktdaten:

DHL AG
Globaler Datenschutz
53250 Bonn

Wenn Sie Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben, wenden Sie sich bitte an:

dataprotectionDGFF@dhl.com.

2. Zweck der Verarbeitung

"Viva" ist ein KI-gestützter Chatbot, der entwickelt wurde, um häufige und wiederkehrende Fragen von Kunden effektiv ohne menschliche Beteiligung zu beantworten. Es ist darauf ausgelegt, genaue Antworten zu geben und tägliche Kundenservice-Anfragen logisch zu organisieren, einschließlich des Status Ihrer Sendung, basierend auf einer FAQ-Wissensdatenbank. Viva nutzt Microsofts OpenAI Azure Service, um auf die GPT-4-Technologie von OpenAI zuzugreifen und Ihnen die passendste Antwort zu bieten. Die Nutzung von Viva ist völlig freiwillig. Dein Zugang zu Informationen, die von "Viva" bereitgestellt werden könnten, wird nicht eingeschränkt, wenn du dich entscheidest, sie nicht zu verwenden. Wenn "Viva" keine Antwort auf die Anfrage geben kann, können Sie sich entscheiden, einen Kundenservice-Mitarbeiter zu kontaktieren. In diesem Fall wird das Kundenservice-Team der für Ihr Land zuständigen DHL-Gruppeneinheit Ihre Anfrage bearbeiten. Weitere Informationen zu diesen Einrichtungen finden Sie hier: [Übersicht](#).

3. Kategorien von personenbezogenen Daten, die erhoben werden

Standardmäßig werden bei der Nutzung von Viva keine personenbezogenen Daten erhoben und Sie müssen keine personenbezogenen Daten registrieren. Wir raten Ihnen davon ab, freiwillig persönliche Daten in das Gespräch einzubeziehen. Falls Sie Ihre Sendung verfolgen möchten, bearbeiten wir Ihre Sendungs-ID. Wenn Sie sich entscheiden, persönliche Daten in Ihr Gespräch aufzunehmen, werden wir diese Informationen verarbeiten und speichern, um Ihre Anfrage zu bearbeiten. Wenn Sie sich entscheiden, einen Kundenservice-Mitarbeiter zu kontaktieren, werden Sie gebeten, Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse anzugeben. Zusätzlich wird eine Zusammenfassung Ihres Gesprächs mit Viva mit dem Kundenservice-Mitarbeiter geteilt. Diese Informationen sind notwendig, damit sie Ihnen effizienter helfen können.

4. Rechtliche Grundlage der Bearbeitung

Ihre persönlichen Daten werden von Viva verarbeitet, weil Sie dieser Verarbeitung durch Viva zugestimmt haben (Art. 6 (1) a) DSGVO). Sie können Ihre Zustimmung jederzeit widerrufen, indem Sie uns unter dataprotectionDGFF@dhl.com kontaktieren. Alle Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten wird eingestellt, sobald Sie Ihre Zustimmung zurückgezogen haben. Allerdings bleibt jede bereits durchgeführte Bearbeitung rechtmäßig.

5. Automatisierte Entscheidungsfindung

Im Zusammenhang mit der Verwendung von "Viva" findet keine automatisierte Entscheidungsfindung statt.

6. Werden meine Daten weitergegeben

Wir teilen, verkaufen, übertragen oder weitergeben Ihre persönlichen Daten nicht an Dritte und werden dies auch künftig nicht tun, es sei denn, es ist gesetzlich vorgeschrieben, es sei denn, es ist für den Zweck des Vertrags erforderlich oder Sie haben ausdrücklich zugestimmt. Zum Beispiel kann es notwendig sein, Ihre Adresse und Bestelldaten an unsere Auftragnehmer weiterzugeben, wenn Sie Produkte bestellen.

Externe Dienstleister, die Daten in unserem Namen verarbeiten, sind vertraglich verpflichtet, gemäß Art. 28 DSGVO strenge Vertraulichkeit zu wahren. Wir übernehmen die Verantwortung für den Schutz Ihrer Informationen in solchen Fällen. Die Dienstleister halten sich an gegebene Anweisungen, die durch technische und organisatorische Maßnahmen sowie durch regelmäßige Kontrollen und Kontrollen gewährleistet sind.

6. Wie lange speichern wir Ihre Daten

Wir löschen Ihre persönlichen Daten, sobald der Zweck, zu dem wir die Daten gesammelt und verarbeitet haben, nicht mehr anwendbar ist. Ab diesem Zeitraum erfolgt die Datenspeicherung nur in dem Umfang, wie es durch die Gesetze, Vorschriften oder andere Rechtsbestimmungen, denen wir unterliegen, erforderlich ist. Alle personenbezogenen Daten, die Sie in die Unterhaltung aufnehmen und die nicht weiter an einen Kundenservice-Mitarbeiter gerichtet sind, werden 30 Tage lang gespeichert, bevor sie gelöscht werden.

7. Welche Rechte habe ich

Sie haben folgende Rechte als Datenträger:

- Das Recht, Informationen über die Datenverarbeitung sowie eine Kopie der verarbeiteten Daten zu erhalten (Informationsrecht, Art. 15 DSGVO).
- Das Recht, die Korrektur fehlerhafter Daten oder die Vervollständigung unvollständiger Daten zu beantragen (Recht auf Berichtigung, Art. 16 DSGVO).
- Das Recht, die Löschung personenbezogener Daten zu beantragen und, falls die personenbezogenen Daten offengelegt wurden, andere Verantwortliche über den Antrag auf Löschung zu informieren (Recht auf Löschung, Art. 17 DSGVO);
- Das Recht, die Beschränkung der Datenverarbeitung zu beantragen (Recht auf Beschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DSGVO).

- Das Recht, die personenbezogenen Daten der betroffenen Person in einem strukturierten, häufig verwendeten und maschinenlesbaren Format zu erhalten und die Übermittlung dieser Daten an einen anderen Verantwortlichen zu beantragen (Recht auf Datenportabilität, Art. 20 DSGVO).
- Das Recht, gegen die Datenverarbeitung Einspruch zu erheben, um diese zu verhindern (Recht auf Einspruch, Art. 21 DSGVO);
- Das Recht, jederzeit die Zustimmung zu widerrufen, um eine Datenverarbeitung auf Grundlage Ihrer Zustimmung zu verhindern. Der Widerruf beeinträchtigt nicht die Rechtmäßigkeit der Bearbeitung, die auf Zustimmung vor dem Rückzug basiert (Recht auf Widerruf der Einwilligung, Art. 7 DSGVO).

Wenn Sie der Meinung sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen das Datenschutzgesetz verstößt, haben Sie das Recht, eine Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde einzureichen.

Der Landeskommisssar für Datenschutz und Informationsfreiheit für Nordrhein-Westfalen

Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf

Deutschland

6. DHL-Gruppen-Datenschutzrichtlinie

Die Datenschutzrichtlinie der DHL Group regelt die gruppenweiten Standards für die Datenverarbeitung mit besonderem Fokus auf sogenannte Übertragungen in Drittländer, also Übertragungen personenbezogener Daten an Länder außerhalb der EU, die keinen ausreichenden Datenschutz haben. Wenn Sie mehr über die "DHL-Gruppendatenschutzrichtlinie" erfahren möchten, nutzen Sie bitte den folgenden Link:

[DHL-Gruppendatenschutzrichtlinie](#)

7. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

DHL Freight GmbH behält sich das Recht vor, diese Datenschutzerklärung regelmäßig zu lesen und bei Bedarf zu ändern. Wir bitten Sie daher, sich regelmäßig über den Inhalt dieser Datenschutzerklärung zu informieren.

Status vom 01. September 2026