

PRIVACYVERKLARING – DHL Freight Virtual Assistant chatbot (“Viva”)

1. Verwerkingsverantwoordelijke en Functionaris voor Gegevensbescherming

DHL Freight GmbH is de verwerkingsverantwoordelijke voor de AI-gedreven DHL Freight Virtual Assistant chatbot (“Viva”).

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Germany

Functionaris voor Gegevensbescherming van de verwerkingsverantwoordelijke :

DHL AG
Global Data Protection
53250 Bonn

Als u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met:

dataprotectionDGFF@dhl.com.

2. Doel van de verwerking

“Viva” is een AI-gestuurde chatbot die is ontwikkeld om veelvoorkomende en terugkerende vragen van klanten efficiënt te beantwoorden zonder menselijke tussenkomst. De chatbot is ontworpen om nauwkeurige antwoorden te geven en meest voorkomende klantenservicevragen logisch te organiseren, waaronder de status van uw zending, op basis van een FAQ-kennisbank. Viva maakt gebruik van Microsoft’s OpenAI Azure-dienst en GPT-4-technologie om u de meest passende antwoorden te geven. Het gebruik van Viva is volledig vrijwillig. Uw toegang tot informatie die door Viva wordt verstrekt, wordt niet beperkt indien u ervoor kiest Viva niet te gebruiken. Als Viva geen antwoord kan geven op uw vraag, kunt u ervoor kiezen contact op te nemen met een klantenservicemedewerker. In dat geval wordt uw verzoek behandeld door het klantenserviceteam van de DHL-entiteit die verantwoordelijk is voor uw land. U kunt hier [\[link/pdf\]](#) meer informatie over deze DHL-entiteiten verkrijgen.

“Viva”, is an AI-powered chatbot, developed to effectively address frequent and recurring questions of customers without human involvement. It is designed to provide accurate responses and logically organize everyday customer service requests including status of your shipment, drawing from a FAQ knowledge base. Viva uses Microsoft’s OpenAI Azure service to access OpenAI’s GPT-4 technology and to provide you with the most suitable answer. The utilization of Viva is entirely voluntary. Your access to information that might be provided by “Viva” won’t be restricted if you choose not to use it. If “Viva” is unable to provide an answer to the request, you can choose to contact a customer service agent. In that case, the customer service team of the DHL Group entity responsible for your country will handle your request. You can find more information about these entities here: [\[DHL Freight Legal Entities Overview\]](#).

3. Categorieën van persoonsgegevens die worden verzameld

Standaard worden er bij gebruik van Viva geen persoonsgegevens verzameld en hoeft u zich niet te registreren met persoonsgegevens. Wij raden u af om persoonsgegevens in de chat te verstrekken. Indien u uw zending wilt volgen, verwerken wij uw zending-ID. Als u ervoor kiest om persoonsgegevens in de chat te verstrekken, verwerken en bewaren wij deze om uw verzoek te behandelen. Als u contact opneemt met een klantenservicemedewerker, wordt u gevraagd uw naam en e-mailadres te geven. Daarnaast wordt een samenvatting van uw chat met Viva gedeeld met de klantenservicemedewerker, zodat deze u efficiënter kan helpen.

4. Rechtsgronden voor de verwerking

Uw persoonsgegevens worden verwerkt op basis van uw toestemming (artikel 6 lid 1 sub a AVG) doordat u Viva gebruikt. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken door een verzoek daarvoor te sturen naar dataprotectionDGFF@dhl.com. Na intrekking van uw toestemming stopt de verwerking van uw gegevens. Verwerkingen die al hebben plaatsgevonden blijven rechtmatig.

5. Geautomatiseerde besluitvorming

Er vindt geen geautomatiseerde besluitvorming plaats bij het gebruik van Viva.

6. Worden mijn gegevens gedeeld?

Wij delen, verkopen, overdragen of verspreiden uw persoonsgegevens niet aan derden, tenzij dit wettelijk verplicht is of dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst, of u hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven. Bijvoorbeeld: bij een order worden uw adres- of bestelgegevens gedeeld met onze business partners.

Externe dienstverleners die namens ons gegevens verwerken zijn contractueel verplicht tot strikte vertrouwelijkheid (artikel 28 AVG). Wij blijven verantwoordelijk voor de bescherming van uw gegevens. De dienstverleners houden zich aan de gegeven instructies, hetgeen wordt gewaarborgd door technische en organisatorische maatregelen, alsmede door regelmatige controles.

7. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij verwijderen uw persoonsgegevens zodra het doel van de verwerking is bereikt. Daarna worden gegevens alleen nog bewaard indien dit wettelijk is voorgeschreven. Persoonsgegevens die u in de chat invoert en die niet worden doorgestuurd naar een klantenservicemedewerker, worden maximaal 30 dagen bewaard en daarna verwijderd.

8. Wat zijn uw rechten?

U heeft de volgende rechten:

- Recht op inzage in uw gegevens (art. 15 AVG)
- Recht op rectificatie van onjuiste of onvolledige gegevens (art. 16 AVG)
- Recht op gegevenswissing (art. 17 AVG)
- Recht op beperking van verwerking (art. 18 AVG)
- Recht op gegevensoverdraagbaarheid (art. 20 AVG)
- Recht van bezwaar (art. 21 AVG)
- Recht om toestemming in te trekken (art. 7 AVG)

Als u van mening bent dat uw gegevens onrechtmatig worden verwerkt, kunt u een klacht indienen bij de toezichthouder:

The State Commissioner for Data Protection and Freedom of Information for North Rhine-Westphalia

Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf

Germany

9. DHL Group Privacybeleid

Het privacybeleid van DHL Group regelt de groepsbrede standaarden voor gegevensverwerking, met speciale aandacht voor zogenaamde doorgifte naar derde landen, dat wil zeggen de doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EU die niet over een adequaat beschermingsniveau beschikken.

Indien u meer wilt weten over het DHL Group Privacybeleid, kunt u de volgende link raadplegen:

[DHL Group Data Privacy Policy](#)

10. Wijzigingen van deze privacyverklaring

DHL Freight GmbH behoudt zich het recht voor deze privacyverklaring regelmatig te herzien en indien nodig aan te passen. Wij raden u aan deze verklaring regelmatig te raadplegen.

Status: 1 september 2026