

OZNÁMENÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ – chatbot DHL Freight Virtual Assistant („Viva“)

1. Odpovědný správce a pověřenec pro ochranu osobních údajů

Společnost DHL Freight GmbH je odpovědným správcem pro chatbot DHL Freight Virtual Assistant s umělou inteligencí („Viva“).

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102–104
53175 Bonn
Německo

Pověřenec pro ochranu osobních údajů správce; kontaktní údaje:

Deutsche Post AG
Global Data Protection
53250 Bonn

Máte-li dotazy týkající se zpracování vašich osobních údajů, kontaktujte nás prosím na adrese:

dataprotectionDGFF@dhl.com.

2. Účel zpracování

„Viva“ je chatbot s umělou inteligencí, vyvinutý pro efektivní řešení častých a opakujících se dotazů zákazníků bez lidského zásahu. Je navržen tak, aby poskytoval přesné odpovědi a logicky organizoval každodenní požadavky na zákaznický servis, včetně stavu vaší zásilky, a to na základě znalostní báze FAQ. Viva využívá službu Microsoft OpenAI Azure pro přístup k technologii OpenAI GPT-4 a pro poskytnutí nejvhodnější odpovědi. Používání Viva je zcela dobrovolné. Váš přístup k informacím, které může „Viva“ poskytnout, nebude omezen, pokud se rozhodnete je nepoužívat. Pokud „Viva“ není schopna na požadavek odpovědět, můžete se obrátit na zástupce zákaznického servisu. V takovém případě váš požadavek vyřídí tým zákaznického servisu příslušné společnosti DHL Group odpovědného za vaši zemi. Více informací o těchto subjektech naleznete zde: [\[DHL Freight Legal Entities Overview\]](#)

3. Kategorie shromažďovaných osobních údajů

Ve výchozím nastavení se při používání služby Viva neshromažďují žádné osobní údaje a nemusíte žádné osobní údaje registrovat. Doporučujeme, abyste do konverzace dobrovolně nezadávali osobní údaje. Pokud však budete chtít sledovat svou zásilku, zpracujeme vaše ID zásilky. Pokud se rozhodnete do konverzace zahrnout osobní údaje, budeme tyto informace zpracovávat a uchovávat za účelem vyřízení vašeho požadavku. Pokud se rozhodnete kontaktovat zástupce zákaznického servisu, budete požádáni o poskytnutí svého jména a e-mailové adresy. Současně bude pracovníkovi zákaznického servisu předán souhrn Vaší konverzace s Viva, a to za účelem efektivnějšího vyřízení požadavku.

4. Právní základ zpracování

Vaše osobní údaje jsou zpracovávány ze strany Viva, protože jste s tímto zpracováním souhlasili používáním služeb Viva (čl. 6 (1) a) GDPR). Svůj souhlas můžete kdykoli odvolat kontaktováním na adrese dataprotectionDGFF@dhl.com. Veškeré zpracování vašich osobních údajů bude ukončeno po odvolání vašeho souhlasu. Veškeré již provedené zpracování však zůstává zákonné.

5. Automatizované rozhodování

V souvislosti s používáním služby „Viva“ nedochází k žádnému automatizovanému rozhodování.

6. Budou mé údaje předány dál

Vaše osobní údaje nesdílíme, neprodáváme, nepřevádíme ani jinak nešíříme třetím stranám a nebudeme tak činit ani v budoucnu, ledaže to vyžaduje zákon, je to nezbytné pro plnění smlouvy nebo jste k tomu udělili výslovný souhlas.. Například může být nutné předat vaši adresu a údaje o objednatelce našim dodavatelům, když si objednáte produkty.

Externí poskytovatelé služeb, kteří zpracovávají údaje pro nás, jsou smluvně zavázáni k přísnému zachování mlčenlivosti dle čl. 28 GDPR. V takových případech si ponecháváme odpovědnost za ochranu vašich údajů. Poskytovatelé služeb dodržují dané pokyny, což je zajištěno technickými a organizačními opatřeními, jakož i pravidelnými kontrolami a dohledy.

6. Jak dlouho budeme uchovávat vaše údaje

Vaše osobní údaje smažeme, jakmile pomine účel, pro který jsme je shromáždili a zpracovali. Po uplynutí této doby jsou data uchovávána pouze v rozsahu, který je nezbytný pro danou legislativu, nařízení nebo jiná právní ustanovení, která se na nás vztahují. Veškeré osobní údaje, které se rozhodnete zahrnout do konverzace a které nebudou dále předány pracovníkovi zákaznického servisu, budou uloženy po dobu 30 dnů, než budou smazány.

7. Jaká jsou má práva

Máte následující práva subjektu údajů:

- Právo získat informace o zpracování údajů, jakož i kopii zpracovávaných údajů (právo na informace, čl. 15 GDPR).
- Právo požadovat opravu nesprávných údajů nebo doplnění neúplných údajů (právo na opravu, čl. 16 GDPR).
- Právo požadovat výmaz osobních údajů a v případě zveřejnění osobních údajů informovat o žádosti o výmaz další správce (právo na výmaz, čl. 17 GDPR);
- Právo požadovat omezení zpracování údajů (právo na omezení zpracování, čl. 18 GDPR).
- Právo získat osobní údaje subjektu údajů ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a požádat o přenos těchto údajů jinému správci (právo na přenositelnost údajů, čl. 20 GDPR).
- Právo vznést námitku proti zpracování údajů za účelem jeho zabránění (právo vznést námitku, čl. 21 GDPR);
- Právo kdykoli odvolat souhlas , abyste zabránili zpracování údajů na základě vašeho souhlasu. Odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování na základě souhlasu před jeho odvoláním (právo odvolat souhlas, čl. 7 GDPR).

Pokud se domníváte, že zpracování vašich osobních údajů porušuje zákon o ochraně osobních údajů, máte právo podat stížnost u příslušného dozorového úřadu pro ochranu osobních údajů.

Zemský komisař pro ochranu osobních údajů a svobodu informací pro Severní Porýní-Vestfálsko

Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf

Německo

6. Zásady ochrany osobních údajů DHL Group

Zásady ochrany osobních údajů DHL Group upravují standardy zpracování údajů v celé skupině se zvláštním zaměřením na tzv. přenosy do třetích zemí, tj. přenosy osobních údajů do zemí mimo EU, které nemají odpovídající úroveň ochrany údajů. Pokud máte zájem dozvědět se více o „Zásadách ochrany osobních údajů skupiny DHL“, použijte prosím následující odkaz:

[Zásady ochrany osobních údajů skupiny DHL](#)

7. Změny tohoto oznámení o ochraně osobních údajů

Společnost DHL Freight GmbH si vyhrazuje právo toto Oznámení o ochraně osobních údajů pravidelně kontrolovat a v případě potřeby jej upravovat. Žádáme vás proto, abyste se s obsahem tohoto Oznámení o ochraně osobních údajů pravidelně seznamovali.

Stav k 13. květnu 2026