

DATENSCHUTZHINWEIS – DHL Freight Virtual Assistant Chatbot („Viva“)

1. Verantwortlicher und Datenschutzbeauftragter

Die DHL Freight GmbH ist der Verantwortliche für den KI-gestützten DHL Freight Virtual Assistant Chatbot („Viva“).

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Deutschland

Datenschutzbeauftragter des Verantwortlichen; Kontaktdaten:

Deutsche Post AG
Konzerndatenschutz
53250 Bonn

Wenn Sie Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben, kontaktieren Sie bitte:

dataprotectionDGFF@dhl.com.

2. Zweck der Verarbeitung

Die Nutzung von Viva ist vollständig freiwillig. Ihr Zugang zu Informationen, die möglicherweise von „Viva“ bereitgestellt werden, wird nicht eingeschränkt, wenn Sie sich gegen die Nutzung entscheiden. Sollte „Viva“ keine Antwort auf Ihre Anfrage geben können, haben Sie die Möglichkeit, einen Kundenservice-Mitarbeitenden zu kontaktieren. In diesem Fall bearbeitet das Kundenservice-Team der DHL Group Gesellschaft, die für Ihr Land verantwortlich ist, Ihre Anfrage. Weitere Informationen zu diesen Gesellschaften finden Sie hier: [DHL Freight Legal Entities Overview](#)

3. Kategorien personenbezogener Daten, die erhoben werden

Standardmäßig werden bei der Nutzung von Viva keine personenbezogenen Daten erhoben, und Sie müssen keine personenbezogenen Daten registrieren. Wir empfehlen Ihnen, freiwillig keine personenbezogenen Daten in die Unterhaltung einzufügen. Wenn Sie jedoch Ihre Sendung verfolgen möchten, verarbeiten wir Ihre Sendungsnummer.

Falls Sie sich entscheiden, personenbezogene Daten in die Unterhaltung einzufügen, verarbeiten und speichern wir diese Informationen zur Bearbeitung Ihrer Anfrage. Wenn Sie sich dazu entscheiden, einen Kundenservice-Mitarbeitenden zu kontaktieren, werden Sie aufgefordert, Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse anzugeben. Zusätzlich wird eine Zusammenfassung Ihres Chats mit Viva an den Kundenservice-Mitarbeitenden weitergegeben. Diese Informationen sind erforderlich, damit Ihnen effizient geholfen werden kann.

4. Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Ihre personenbezogenen Daten werden durch Viva verarbeitet, weil Sie durch die Nutzung von Viva in diese Verarbeitung eingewilligt haben (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, indem Sie dataprotectionDGFF@dhl.com kontaktieren. Nach Widerruf Ihrer Einwilligung wird jede weitere Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eingestellt. Die Rechtmäßigkeit der bis dahin erfolgten Verarbeitung bleibt hiervon unberührt.

5. Automatisierte Entscheidungsfindung

Im Zusammenhang mit der Nutzung von „Viva“ findet keine automatisierte Entscheidungsfindung statt.

6. Werden meine Daten weitergegeben?

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weiter, verkaufen, übertragen oder verbreiten diese auch nicht auf andere Weise und werden dies auch künftig nicht tun, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben, zur Vertragserfüllung erforderlich oder Sie haben ausdrücklich eingewilligt. Beispielsweise kann es erforderlich sein, Ihre Adress- und Bestelldaten an unsere Auftragnehmer weiterzugeben, wenn Sie Produkte bestellen.

Externe Dienstleister, die Daten in unserem Auftrag verarbeiten, sind gemäß Art. 28 DSGVO vertraglich zur strikten Vertraulichkeit verpflichtet. In diesen Fällen bleiben wir für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Die Dienstleister handeln ausschließlich nach unseren Weisungen, was durch technische und organisatorische Maßnahmen sowie regelmäßige Prüfungen und Kontrollen sichergestellt wird.

7. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, sobald der Zweck, für den wir die Daten erhoben und verarbeitet haben, entfällt. Darüber hinaus erfolgt eine Speicherung nur, soweit dies durch Gesetze, Vorschriften oder andere rechtliche Bestimmungen erforderlich ist, denen wir unterliegen.

Personenbezogene Daten, die Sie freiwillig in die Unterhaltung einfügen und die nicht an einen Kundenservice-Mitarbeitenden weitergeleitet werden, werden für 30 Tage gespeichert und anschließend gelöscht.

8. Welche Rechte habe ich?

Sie haben folgende Rechte:

- Das Recht auf Auskunft über die Datenverarbeitung sowie auf Erhalt einer Kopie der verarbeiteten Daten (Auskunftsrecht, Art. 15 DSGVO).
- Das Recht, die Berichtigung unrichtiger Daten oder die Vervollständigung unvollständiger Daten zu verlangen (Recht auf Berichtigung, Art. 16 DSGVO).
- Das Recht, die Löschung personenbezogener Daten zu verlangen und – sofern die personenbezogenen Daten offengelegt wurden – andere Verantwortliche über das Lösungsverlangen zu informieren (Recht auf Löschung, Art. 17 DSGVO).
- Das Recht, die Einschränkung der Datenverarbeitung zu verlangen (Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DSGVO).
- Das Recht, die personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und die Übermittlung dieser Daten an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen (Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DSGVO).
- Das Recht, der Datenverarbeitung zu widersprechen, um diese zu verhindern (Widerspruchsrecht, Art. 21 DSGVO).
- Das Recht, eine erteilte Einwilligung jederzeit zu widerrufen, um eine auf dieser Einwilligung beruhende Datenverarbeitung zu beenden. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung (Recht auf Widerruf der Einwilligung, Art. 7 DSGVO).

Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen Datenschutzrecht verstößt, haben Sie das Recht, Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde einzulegen.

Die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen

Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf

Deutschland

9. Datenschutzrichtlinie der DHL Group

Die Datenschutzrichtlinie der DHL Group regelt die konzernweiten Standards für die Datenverarbeitung mit besonderem Fokus auf sogenannte Drittlandübermittlungen, d. h. die Übermittlung personenbezogener Daten in Länder außerhalb der EU, die kein angemessenes Datenschutzniveau gewährleisten. Wenn Sie mehr über die „Datenschutzrichtlinie der DHL Group“ erfahren möchten, nutzen Sie bitte den folgenden Link:

[Datenschutzhinweis - DHL - Deutschland](#)

10. Änderungen dieses Datenschutzhinweises

Die DHL Freight GmbH behält sich das Recht vor, diesen Datenschutzhinweis regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf anzupassen. Wir bitten Sie daher, sich regelmäßig über den Inhalt dieses Datenschutzhinweises zu informieren.

Stand: 13. Mai 2026