

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

1. Responsible Controller and Data Protection Officer

1. Dataansvarlig og databeskyttelsesrådgiver

DHL Freight GmbH er dataansvarlig for den AI-baserede DHL Freight Virtual Assistant chatbot (“Viva”).

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Tyskland

Databeskyttelsesrådgiver for den dataansvarlige; kontaktoplysninger:

DHL AG
Global Data Protection
53250 Bonn

Hvis du har spørgsmål vedrørende behandlingen af dine personoplysninger, bedes du kontakte:
dataprotectionDGFF@dhl.com

2. Formål med behandlingen

“Viva” er en AI-baseret chatbot, der er udviklet til effektivt at håndtere hyppige og tilbagevendende kundes spørgsmål uden menneskelig involvering. Den er designet til at levere præcise svar og til logisk at strukturere daglige kundeserviceforespørgsler, herunder status på din forsendelse, baseret på en FAQ-vidensbase.

Viva anvender Microsofts OpenAI Azure-tjeneste til at få adgang til OpenAI’s GPT-4-teknologi og til at give dig det mest egnede svar.

Brugen af Viva er helt frivillig. Din adgang til information, der kunne blive stillet til rådighed via “Viva”, vil ikke blive begrænset, hvis du vælger ikke at anvende den.

Hvis “Viva” ikke er i stand til at besvare en forespørgsel, kan du vælge at kontakte en kundeservicemedarbejder. I så fald vil kundeserviceteamet hos den DHL Group-enhed, der er ansvarlig for dit land, håndtere din forespørgsel. Du kan finde yderligere information om disse enheder her: [DHL Freight Legal Entities Overview](#). Forespørgslen kan også rettes til en kundeservicemedarbejder.

3. Kategorier af personoplysninger, der indsamles

Som udgangspunkt indsamles der ikke personoplysninger ved brug af Viva, og det er ikke nødvendigt at registrere personoplysninger. Vi fraråder, at du frivilligt inkluderer personoplysninger i samtalen.

Hvis du ønsker at spore din forsendelse, vil vi dog behandle dit forsendelses-ID.

Hvis du vælger at inkludere personoplysninger i din samtale, vil vi behandle og opbevare disse oplysninger med henblik på at håndtere din forespørgsel.

Hvis du vælger at kontakte en kundeservicemedarbejder, vil du blive bedt om at oplyse dit navn og din e-mailadresse. Derudover vil et resumé af din chat med Viva blive delt med kundeservicemedarbejderen. Disse oplysninger er nødvendige for, at de kan hjælpe dig mere effektivt.

Eventuelle personoplysninger, som du vælger at inkludere i samtalen, vil blive opbevaret. Personoplysninger i forbindelse med samtalen afgives frivilligt til den dataansvarlige.

4. Retsgrundlag for behandlingen

Dine personoplysninger behandles af Viva, fordi du har givet samtykke til denne behandling ved at anvende Viva (jf. artikel 6, stk. 1, litra a) i databeskyttelsesforordningen (GDPR)).

Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage ved at kontakte dataprotectionDGFF@dhl.com.

Al behandling af dine personoplysninger vil ophøre, når du har trukket dit samtykke tilbage. Behandling, der allerede har fundet sted, forbliver dog lovlig.

5. Automatiske afgørelser

Der foretages ikke automatiske afgørelser i forbindelse med brugen af "Viva".

6. Videregives mine data

Vi deler, sælger, overfører eller på anden måde videregiver ikke dine personoplysninger til tredjeparter og vil heller ikke gøre dette fremadrettet, medmindre det er påkrævet ved lov, nødvendigt med henblik på opfyldelse af en kontrakt, eller du har givet dit udtrykkelige samtykke hertil.

Det kan eksempelvis være nødvendigt at videregive din adresse og ordreoplysninger til vores samarbejdspartnere, når du bestiller produkter.

Eksterne tjenesteudbydere, der behandler data på vores vegne, er kontraktligt forpligtet til at opretholde streng fortrolighed i henhold til artikel 28 i GDPR. Vi bevarer ansvaret for beskyttelsen af dine oplysninger i sådanne tilfælde.

Tjenesteudbyderne handler i overensstemmelse med de instruktioner, de modtager, hvilket sikres gennem tekniske og organisatoriske foranstaltninger samt gennem regelmæssige kontroller og tilsyn.

7. Hvor længe opbevarer vi dine data

Vi sletter dine personoplysninger, så snart det formål, hvortil vi har indsamlet og behandlet oplysningerne, ikke længere gør sig gældende.

Ud over denne periode opbevares data kun i det omfang, det er nødvendigt i henhold til den lovgivning, de regler eller andre juridiske bestemmelser, som vi er underlagt.

Eventuelle personoplysninger, som du vælger at inkludere i samtalen, og som ikke videresendes til en kundeservicemedarbejder, vil blive opbevaret i 30 dage, hvorefter de slettes.

8. Hvad er mine rettigheder

Du har følgende rettigheder som registreret:

- Ret til at få indsigt i behandlingen af dine personoplysninger samt modtage en kopi af de behandlede data (den registreredes indsigtsret, artikel 15 i GDPR)
- Ret til at få urigtige oplysninger rettet eller ufuldstændige oplysninger suppleret (ret til berigtigelse, artikel 16 i GDPR)
- Ret til at få dine personoplysninger slettet og – hvis personoplysningerne er blevet videregivet – at få andre dataansvarlige informeret om anmodningen om sletning (ret til sletning, artikel 17 i GDPR)
- Ret til at anmode om begrænsning af behandlingen (ret til begrænsning af behandling, artikel 18 i GDPR)
- Ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt til at få disse overført til en anden dataansvarlig (ret til dataportabilitet, artikel 20 i GDPR)
- Ret til at gøre indsigelse mod behandling af dine personoplysninger (ret til indsigelse, artikel 21 i GDPR)
- Ret til til enhver tid at tilbagekalde dit samtykke med henblik på at stoppe behandling baseret på dette samtykke. Tilbagekaldelsen påvirker ikke lovligheden af den behandling, der er foretaget før tilbagekaldelsen (ret til trække samtykke tilbage, artikel 7 i GDPR)

Hvis du mener, at behandlingen af dine personoplysninger er i strid med gældende databeskyttelseslovgivning, har du ret til at indgive en klage til den relevante tilsynsmyndighed:

State Commissioner for Data Protection and Freedom of Information for North Rhine-Westphalia
Kavalleriestraße 2-4
40213 Düsseldorf
Tyskland

9. DHL Groups privatlivspolitik

DHL Group's privatlivspolitik fastlægger koncernens standarder for databehandling med særligt fokus på såkaldte tredjelandsoverførsler, dvs. overførsel af personoplysninger til lande uden for EU, som ikke har et tilstrækkeligt databeskyttelsesniveau.

Hvis du ønsker yderligere information om "DHL Group Data Privacy Policy", kan du benytte følgende link:

[DHL Group Data Privacy Policy](#)

10. Ændringer af denne privatlivspolitik

DHL Freight GmbH forbeholder sig retten til løbende at gennemgå denne privatlivspolitik og foretage ændringer efter behov. Vi opfordrer derfor til, at du regelmæssigt holder dig orienteret om indholdet af denne privatlivspolitik.

Status pr. 1. september 2026