

AVISO DE PRIVACIDAD – Asistente Virtual DHL Freight chatbot (“Viva”)

1. Responsable del tratamiento y Delegado de Protección de Datos

DHL Freight GmbH es el responsable del tratamiento del chatbot asistente virtual de DHL Freight impulsado por IA (“Viva”).

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Alemania

Delegado de Protección de Datos del Responsable; datos de contacto:
DHL AG
Global Data Protection
53250 Bonn

Si tiene consultas relativas al tratamiento de sus datos personales, póngase en contacto con:
lopd.spain@dhl.com

2. Viva Chatbot

a) Finalidad del tratamiento

“Viva” es un chatbot impulsado por inteligencia artificial, desarrollado para responder eficazmente a preguntas frecuentes y recurrentes de los clientes sin intervención humana. Está diseñado para proporcionar respuestas precisas y organizar de forma lógica las solicitudes habituales del servicio al cliente, incluido el estado de su envío,. Viva utiliza el servicio OpenAI Azure de Microsoft para acceder a la tecnología GPT-4 de OpenAI y ofrecerle la respuesta más adecuada.

El uso de Viva es totalmente voluntario. Su acceso a la información que pudiera proporcionar “Viva” no se verá restringido si decide no utilizarlo.

Si “Viva” no puede proporcionar una respuesta a su solicitud, puede optar por ponerse en contacto con un agente de atención al cliente. En ese caso, el equipo de atención al cliente de la entidad del Grupo DHL responsable de su país gestionará su solicitud. Puede encontrar más información sobre estas entidades aquí: [DHL Freight Local Entity Overview](#)

b) Categorías de datos personales que se recopilan

No es necesario registrar ningún dato personal cuando utiliza VIVA. Le recomendamos que no incluya datos personales de forma voluntaria en la conversación. No obstante, en caso de que desee hacer el seguimiento de su envío, procesaremos su ID de envío. Si decide incluir datos personales en la conversación, procesaremos y almacenaremos dicha información para gestionar su solicitud. Si decide ponerse en contacto con un agente de atención al cliente, se le solicitará que proporcione

su nombre y dirección de correo electrónico. Además, se compartirá con el agente de atención al cliente un resumen de su conversación con Viva. Esta información es necesaria para ayudarles a asistirle de manera más eficiente.

3. Viva WhatsApp

a) Finalidad del tratamiento

En determinados países, es posible contactarnos a través de WhatsApp. Sus solicitudes y consultas serán gestionadas a través de este canal por nuestro chatbot "Viva". Si "Viva" no puede resolver su solicitud, usted puede optar por contactar a un agente de servicio al cliente. En ese caso, el equipo de servicio al cliente de la entidad del Grupo DHL responsable de su país gestionará su solicitud según lo descrito anteriormente.

Al utilizar el canal de WhatsApp, WhatsApp, como proveedor y responsable del tratamiento del servicio de mensajería, recopila y almacena sus datos de acuerdo con la política de privacidad de WhatsApp.

Si nos contacta a través de WhatsApp, por favor busque la "marca de verificación azul" junto al nombre de la cuenta de WhatsApp de DHL Freight. Esto indica que WhatsApp ha verificado que la cuenta pertenece a DHL Freight.

b) Categorías de datos personales que se recopilan

Tratamos metadatos de comunicación (como el ID del mensaje, el ID de WhatsApp, el número de teléfono de WhatsApp, la marca de tiempo del mensaje, el dispositivo utilizado y el sistema operativo). Esta información se trata y almacena hasta 18 meses para prestar el servicio, comprender y responder a su solicitud, mantener el contexto de la conversación, garantizar la entrega de mensajes, permitir la transferencia a agentes de servicio al cliente y mantener la seguridad y fiabilidad del servicio.

También tratamos datos de registro (por ejemplo, fecha y hora de las interacciones, identificadores de sesión o conversación, identificadores de transacción/mensaje, registros de actividad del sistema y registros técnicos de errores) con el fin de garantizar la seguridad, la disponibilidad y el correcto funcionamiento del servicio, y los conservamos temporalmente durante 30 días.

Tratamos su historial de conversaciones de WhatsApp con nosotros durante un máximo de 18 meses para prestar un soporte al cliente eficiente y coherente. Esto nos permite comprender las interacciones anteriores, evitar solicitar la misma información varias veces y responder de forma más eficaz a sus solicitudes. Los datos de la conversación también pueden utilizarse para mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente, así como para cumplir con los requisitos legales y normativos aplicables.

Si decide chatear con un agente de servicio al cliente en WhatsApp durante nuestro horario laboral, se le solicitará que proporcione su nombre y dirección de correo electrónico en el chat. Además, se compartirá con el agente de servicio al cliente una transcripción de su conversación con Viva. Esta información es necesaria para ayudarlo a asistirle de manera más eficiente. La información recopilada en relación con su consulta, incluidos sus mensajes de chat, la transcripción de la conversación y la correspondencia relacionada con el caso, se almacenará hasta tres años después de su creación.

Por parte de WhatsApp, se aplica lo siguiente: mientras usted no elimine el chat con nosotros, los datos permanecerán disponibles y almacenados para usted en su aplicación de WhatsApp.

4. Base jurídica del tratamiento

Tratamos los datos personales con el fin de responder a sus consultas y proporcionar la información solicitada sobre productos y servicios. Dependiendo de la naturaleza de su solicitud, el tratamiento se lleva a cabo conforme al artículo 6(1)(b) del RGPD, cuando sea necesario para adoptar medidas a petición suya antes de la celebración de un contrato o para la ejecución de un contrato, o conforme al artículo 6(1)(f) del RGPD, sobre la base de nuestros intereses legítimos en proporcionar un soporte eficiente y gestionar las consultas.

Los metadatos de comunicación, el historial de conversaciones y los datos de registro se tratan conforme al artículo 6(1)(f) del RGPD para garantizar el funcionamiento, la seguridad, la disponibilidad y la mejora continua del servicio.

Cuando el tratamiento se base en el artículo 6(1)(f) del RGPD, usted tiene derecho a oponerse a dicho tratamiento en las condiciones establecidas en el artículo 21 del RGPD..

5. Toma de decisiones automatizada

No se llevan a cabo decisiones automatizadas en relación con el uso de “Viva”.

6. ¿Se transmitirán mis datos?

No compartimos, vendemos, transferimos ni difundimos de ningún otro modo sus datos personales a terceros y no lo haremos en el futuro, salvo que así lo exija la ley, sea necesario para la ejecución de un contrato o usted haya dado su consentimiento explícito.

Por ejemplo, puede ser necesario transmitir su dirección y datos del pedido a nuestros contratistas cuando solicita productos.

Los proveedores de servicios externos que procesan datos en nuestro nombre están obligados contractualmente a mantener una estricta confidencialidad conforme al Art. 28 RGPD. Seguimos siendo responsables de la protección de su información en estos casos.

Los proveedores de servicios se adhieren a las instrucciones dadas, lo cual se garantiza mediante medidas técnicas y organizativas, así como mediante controles y revisiones periódicas.

6. ¿Durante cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Eliminamos sus datos personales tan pronto como la finalidad para la que los hemos recopilado y tratado deja de ser aplicable.

Más allá de este período, el almacenamiento de datos solo tendrá lugar en la medida en que lo exijan la legislación, normativa u otras disposiciones legales aplicables.

Cualquier dato personal que usted decida incluir en la conversación y que no sea posteriormente remitido a un agente de atención al cliente se almacenará durante 18 meses días antes de ser eliminado.

7. ¿Cuáles son mis derechos?

Usted tiene los siguientes derechos como interesado:

El derecho a obtener información sobre el tratamiento de datos, así como una copia de los datos tratados (derecho de acceso, Art. 15 RGPD).

El derecho a solicitar la rectificación de datos incorrectos o la compleción de datos incompletos (derecho de rectificación, Art. 16 RGPD).

El derecho a solicitar la supresión de los datos personales y, en caso de que los datos personales hayan sido divulgados, a informar a otros responsables sobre la solicitud de supresión (derecho de supresión, Art. 17 RGPD).

El derecho a solicitar la limitación del tratamiento de datos (derecho a la limitación del tratamiento, Art. 18 RGPD).

El derecho a recibir los datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a solicitar la transmisión de dichos datos a otro responsable (derecho a la portabilidad, Art. 20 RGPD).

El derecho a oponerse al tratamiento de datos para evitarlo (derecho de oposición, Art. 21 RGPD).

El derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento para evitar el tratamiento de datos basado en dicho consentimiento. La retirada no afecta a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo (derecho a retirar el consentimiento, Art. 7 RGPD).

Si considera que el tratamiento de sus datos personales infringe la normativa de protección de datos, tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.

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

6. Política de privacidad del Grupo DHL

La Política de Privacidad de Datos del Grupo DHL regula las normas de tratamiento de datos a nivel de grupo, con especial atención a las denominadas transferencias a terceros países, es decir, transferencias de datos personales a países fuera de la UE que no disponen de un nivel adecuado de protección de datos.

Si desea obtener más información sobre la "Política de Privacidad de Datos del Grupo DHL", utilice el siguiente enlace:

[DHL Group Política de Privacidad de Datos](#)

7. Cambios en este Aviso de Privacidad

DHL Freight GmbH se reserva el derecho de revisar este Aviso de Privacidad periódicamente y modificarlo cuando sea necesario.

Por ello, le solicitamos que consulte regularmente el contenido de este Aviso de Privacidad.

Estado a 25 de agosto de 2026