

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

1. Rekisterinpitäjä ja tietosuojavastaava

DHL Freight GmbH toimii tekoälypohjaisen DHL Freight Virtual Assistant -chatbotin (“Viva”) rekisterinpitäjänä.

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102–104
53175 Bonn
Saksa

Rekisterinpitäjän tietosuojavastaava; yhteystiedot:

DHL AG
Global Data Protection
53250 Bonn

Jos sinulla on kysyttävää henkilötietojesi käsittelystä, ota yhteyttä:

dataprotectionDGFF@dhl.com

2. Käsittelyn tarkoitus

“Viva” on tekoälypohjainen chatbot, joka on kehitetty vastaamaan tehokkaasti asiakkaiden usein toistuviin kysymyksiin ilman ihmiskäsittelyä. Se on suunniteltu antamaan tarkkoja vastauksia ja käsittelemään asiakaspalvelupyyntöjä, kuten lähetyksen tilan tarkistamista, hyödyntäen UKK-tietokantaa. Viva käyttää Microsoftin Azure OpenAI -palvelua ja GPT-4-teknologiaa tarjotakseen sopivimmat vastaukset. Palvelun käyttö on täysin vapaaehtoista. Saat tiedot myös ilman Vivan käyttöä. Jos Viva ei pysty vastaamaan kysymykseesi, voit olla yhteydessä asiakaspalveluun. Jos näin käy, pyyntösi käsittelee maastasi vastaavan DHL-konsernin yksikön asiakaspalvelutiimi. Lisätietoja näistä yksiköistä löydät täältä: [DHL Freight Local Entity](#).

3. Kerättävät henkilötiedot

Oletusarvoisesti Viva ei kerää henkilötietoja eikä rekisteröitymistä tarvita.

Suosittelemme, ettet anna henkilötietoja keskustelussa. Jos kuitenkin haluat seurata lähetystäsi, käsittelemme lähetysnumeroasi. Kaikki keskustelussa vapaaehtoisesti antamasi henkilötiedot tallennetaan pyyntösi käsittelemiseksi. Mikäli päätät ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme, sinua pyydetään antamaan nimesi ja sähköpostiosoitteesi. Lisäksi yhteenveto keskustelustasi Vivan kanssa jaetaan asiakaspalvelijan tietoon. Tämä tieto on asiakaspalvelulle tarpeen, jotta he voisivat auttaa sinua mahdollisimman tehokkaasti.

4. Käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojasi käsitellään, koska olet antanut suostumuksesi käyttämällä Vivaa (GDPR 6 artikla 1 a).

Voit peruuttaa suostumuksesi milloin tahansa ottamalla yhteyttä dataprotectionDGFF@dhl.com.

Henkilötietojen käsittely päättyy, kun olet peruuttanut suostumuksesi, suostumuksen peruuttaminen ei kuitenkaan vaikuta ennen sitä tehdyn käsittelyn oikeusperusteeseen.

5. Automatisoitu päätöksenteko

Vivan käytön yhteydessä ei tehdä automatisoituja päätöksiä.

6. Luovutetaanko tietojani eteenpäin

Emme myy, siirrä tai luovuta henkilötietojasi kolmansille osapuolille nyt emmekä tulevaisuudessa, paitsi jos, laki sitä edellyttää, sopimuksen toteuttaminen sitä vaatii, olet antanut suostumuksesi. Esimerkiksi voi olla tarpeen välittää osoitetietosi ja tilaustiedot sopimuskumppanillemme, kun tilaat tuotteita.

Ulkoiset palveluntarjoajat, jotka käsittelevät tietoja meidän puolesta ovat sopimuksellisesti sitoutuneet noudattamaan GDPR:n 28 artiklan mukaisia tietosuojavaatimuksia. Meillä kuitenkin säilyy velvollisuus suojata tietosi niissä tapauksissa. Palveluntarjoajat noudattavat heille annettuja ohjeistuksia, mikä varmistetaan teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä sekä säännöllisillä tarkastuksilla.

7. Tietojen säilytysaika

Henkilötiedot poistetaan, kun käsittelyn tarkoitus päättyy. Tämän ajanjakson jälkeen tietoja säilytetään ainoastaan siinä laajuudessa kuin soveltuva lainsäädäntö, määräykset tai muut oikeudelliset velvoitteet sitä edellyttävät. Keskustelussa antamasi henkilötiedot (joita ei siirretä asiakaspalveluun) säilytetään 30 päivän ajan, jonka jälkeen ne poistetaan.

8. Oikeutesi

Sinulla on seuraavat oikeudet:

- Oikeus saada tieto tietojenkäsittelystä sekä kopio käsitellyistä tiedoista (GDPR 15).
- Oikeus virheellisten tietojen oikaisuun tai puutteellisten tietojen täydentämiseen (GDPR 16).
- Oikeus tietojen poistoon, ja jos henkilötietoja on luovutettu ilmoittaa muille rekisterinpitäjille tietojen poistopyynnöstä (GDPR 17).
- Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (GDPR 18).
- Oikeus saada tiedot yleisesti käytetyssä koneellisesti luettavassa muodossa ja pyytää tietojen siirtämistä toiselle rekisterinpitäjälle (GDPR 20).
- Oikeus vastustaa käsittelyä (GDPR 21).
- Oikeus peruuttaa suostumus milloin tahansa suostumukseen perustuvan käsittelyn estämiseksi. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista tehdyn käsittelyn laillisuuteen (GDPR 7).

Mikäli uskot, että henkilötietojesi käsittely rikkoo tietosuojalakeja, voit tehdä valituksen valvontaviranomaiselle:

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

Kavalleriestraße 2–4

40213 Düsseldorf

Saksa

9. DHL Groupin tietosuojakäytäntö

DHL Groupin tietosuojakäytäntö määrittelee konserninlaajuiset tietojenkäsittelysäännöt, erityisesti EU:n ulkopuolisiin maihin tapahtuviin tietojen siirtoihin liittyen. Henkilötietoja voidaan siirtää maihin, joissa ei taata riittävää tietosuojan tasoa. Mikäli haluat tutustua tarkemmin "DHL-konsernin tietosuojakäytäntöön", löydät lisätietoja seuraavasta linkistä:

[DHL Group Data Privacy Policy](#)

10. Muutokset tähän tietosuojailmoitukseen

DHL Freight GmbH pidättää oikeuden tarkastaa tätä tietosuojailmoitusta säännöllisesti ja päivittää se tarvittaessa. Sen vuoksi pyydämme sinua säännöllisesti lukemaan tietosuojailmoituksen sisältö.

Voimassa 01.09.2026 alkaen