

## AVIS DE CONFIDENTIALITÉ - Chatbot de l'assistant virtuel de DHL Freight (« Viva »)

### **1. Responsable du traitement et Délégué à la protection des données**

DHL Freight GmbH est le Responsable du traitement du chatbot de l'assistant virtuel de DHL Freight (« Viva ») alimenté par l'IA.

DHL Freight GmbH

Godesberger Allee 102-104

53175 Bonn

Allemagne

Délégué à la protection des données du Responsable du traitement ; coordonnées :

Deutsche Post AG

Protection mondiale des données

53250 Bonn

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez contacter : [dataprotectionDGFF@dhl.com](mailto:dataprotectionDGFF@dhl.com).

### **2. Finalité du traitement**

« Viva » est un chatbot alimenté par l'IA, mis au point pour répondre efficacement aux questions fréquentes et récurrentes des clients sans intervention humaine. Il est conçu pour fournir des réponses précises et structurer de manière logique les demandes quotidiennes de service à la clientèle, y compris le statut de votre envoi, en s'appuyant sur une base de connaissances FAQ. Viva a recours au service OpenAI Azure de Microsoft pour accéder à la technologie GPT-4 d'OpenAI et vous fournir la réponse la plus appropriée. L'utilisation de Viva est entièrement facultative. Votre accès aux informations susceptibles d'être fournies par « Viva » ne sera pas limité si vous choisissez de ne pas les utiliser. Si « Viva » n'est pas en mesure de fournir une réponse à la demande, vous pouvez choisir de contacter un conseiller du service clientèle. Dans ce cas, l'équipe du service clientèle de l'entité du groupe DHL responsable pour votre pays prendra en charge votre demande. Vous trouverez plus d'informations sur ces entités ici [[DHL Freight Legal Entities Overview](#)].

### **3. Catégories de données à caractère personnel collectées**

Par défaut, aucune donnée à caractère personnel n'est collectée lors de l'utilisation de Viva et vous ne devez pas enregistrer de données à caractère personnel. Nous vous décourageons d'inclure volontairement des données à caractère personnel dans la conversation. Toutefois, si vous souhaitez suivre votre envoi, nous traiterons votre numéro d'identification. Si vous choisissez d'inclure des données à caractère personnel dans votre conversation, nous traiterons et conserverons ces informations afin de répondre à votre demande. Si vous décidez de contacter un conseiller du service clientèle, vous serez invité à fournir votre nom et votre adresse e-mail. En outre, un résumé de votre

échange avec Viva sera partagé avec l'agent du service clientèle. Ces informations sont nécessaires pour leur permettre de vous assister plus efficacement.

#### **4. Fondement juridique du traitement**

Vos données à caractère personnel sont traitées par Viva parce que vous avez consenti à ce traitement en ayant recours à Viva (article 6 (1) a) du RGPD). Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant [dataprotectionDGFF@dhl.com](mailto:dataprotectionDGFF@dhl.com). Tout traitement de vos données à caractère personnel cessera dès que vous aurez retiré votre consentement. Toutefois, tout traitement déjà effectué reste licite.

#### **5. Prise de décision automatisée**

Aucune décision automatisée n'est prise dans le cadre de l'utilisation de « Viva ».

#### **6. Mes données seront-elles transmises ?**

Nous ne partageons pas, ne vendons pas, ne transférons pas ou ne diffusons pas d'une autre manière vos données à caractère personnel à des tiers et nous ne le ferons pas à l'avenir, sauf si la loi l'exige, si cela s'avère nécessaire aux fins du contrat ou si vous avez donné votre consentement explicite à cet effet. Par exemple, il peut s'avérer nécessaire de transmettre votre adresse et les données relatives à vos commandes à nos sous-traitants lorsque vous commandez des produits.

Les prestataires de services externes qui traitent des données en notre nom sont contractuellement tenus de respecter une stricte confidentialité, conformément à l'article 28 du RGPD. Nous restons responsables de la protection de vos informations dans de telles circonstances. Les prestataires de services respectent les instructions données, ce qui est garanti par des mesures techniques et organisationnelles, ainsi que par des vérifications et des contrôles réguliers.

#### **6. Combien de temps conserverons-nous vos données ?**

Nous supprimons vos données à caractère personnel dès que l'objectif pour lequel nous les avons collectées et traitées cesse d'être d'actualité. Au-delà de cette période, les données ne sont conservées que dans la mesure où cela est rendu nécessaire par la législation, les règlements ou d'autres dispositions légales auxquelles nous sommes soumis. Toute donnée à caractère personnel que vous choisissiez d'inclure dans la conversation et qui n'est pas adressée à un membre du service à la clientèle sera conservée pendant 30 jours avant d'être supprimée.

#### **7. Quels sont mes droits ?**

Vous disposez des droits suivants en tant que personne concernée :

- Le droit d'obtenir des informations sur le traitement des données ainsi qu'une copie des données traitées (droit à l'information, article 15 du RGPD).
- Le droit de demander que les données soient rectifiées ou complétées (droit de rectification, article 16 du RGPD).
- Le droit de demander l'effacement des données à caractère personnel et, si les données à caractère personnel ont été divulguées, d'informer les autres responsables du traitement de la demande d'effacement (droit à l'effacement, article 17 du RGPD) ;
- Le droit de demander la limitation du traitement des données (droit à la limitation du traitement, article 18 du RGPD).

- Le droit de recevoir les données à caractère personnel de la personne concernée dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de demander la transmission de ces données à un autre responsable du traitement (droit à la portabilité des données, article 20 du RGPD).
- Le droit de s'opposer au traitement des données afin de l'empêcher (droit d'opposition, article 21 du RGPD) ;
- Le droit de révoquer le consentement à tout moment afin d'empêcher le traitement des données effectué à la lumière de votre consentement. La révocation n'affecte pas la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait (droit de retirer le consentement, article 7 du RGPD).

Si vous pensez que le traitement de vos données à caractère personnel viole la loi sur la protection des données, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle de la protection des données compétente.

Commissaire à la protection des données et à la liberté d'information du Land de Rhénanie-du-Nord-Westphalie Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf  
Allemagne

## **6. Politique de confidentialité du Groupe DHL**

La Politique de confidentialité des données du Groupe DHL régit les normes du Groupe en matière de traitement des données, en mettant l'accent sur les transferts vers des pays tiers, c'est-à-dire les transferts de données à caractère personnel vers des pays situés en dehors de l'UE, qui n'apportent pas un niveau adéquat de protection des données. Si vous souhaitez en savoir plus sur la « Politique de confidentialité des données du Groupe DHL », veuillez utiliser le lien suivant :

[Politique de confidentialité des données du Groupe DHL](#)

## **7. Modifications du présent Avis de confidentialité**

DHL Freight GmbH se réserve le droit de revoir régulièrement le présent Avis de confidentialité et de le modifier si nécessaire. Nous vous demandons donc de vous informer régulièrement du contenu du présent Avis de confidentialité.

Situation au 13 mai 2026