INFORMATIVA PRIVACY – Chatbot Assistente Virtuale DHL Freight ("Viva")

1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

DHL Freight GmbH è il titolare del trattamento dell'assistente virtuale basato su AI DHL Freight ("Viva").

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Germania

Responsabile della Protezione dei Dati del Titolare; recapiti:

DHL AG
Global Data Protection
53250 Bonn

Per domande relative al trattamento dei dati personali, contattare:

dataprotectionDGFF@dhl.com.

2. Finalità del trattamento

"Viva" è un chatbot basato su intelligenza artificiale sviluppato per rispondere in modo efficace a domande frequenti e ricorrenti dei clienti senza intervento umano. È progettato per fornire risposte accurate e organizzare logicamente le richieste quotidiane del servizio clienti, incluso lo stato delle spedizioni, attingendo a una base di conoscenza FAQ. Viva utilizza il servizio Microsoft OpenAI Azure per accedere alla tecnologia GPT-4 di OpenAI e fornire la risposta più adeguata. L'utilizzo di Viva è completamente volontario. L'accesso alle informazioni eventualmente fornite da "Viva" non sarà limitato qualora si scelga di non utilizzarlo. Qualora "Viva" non sia in grado di fornire una risposta, puoi scegliere di contattare un operatore del servizio clienti. In tal caso, il team di assistenza clienti della società del Gruppo DHL responsabile per il tuo Paese gestirà la tua richiesta. Puoi trovare maggiori informazioni su queste entità qui: DHL Freight Legal Entities Overview

3. Categorie di dati personali raccolti

Di norma, l'utilizzo di Viva non comporta la raccolta di dati personali e non è richiesta alcuna registrazione. Si sconsiglia di inserire volontariamente dati personali nella conversazione. Tuttavia, qualora si desideri tracciare una spedizione, verrà trattato l'ID della spedizione Se scegli di includere dati personali nella conversazione, tratteremo e conserveremo tali dati per gestire la tua richiesta. Se decidi di contattare un operatore del servizio clienti, ti verrà chiesto di fornire il tuo nome e indirizzo email. Inoltre, un riepilogo della tua chat con Viva sarà condiviso con l'operatore del servizio clienti. Queste informazioni sono necessarie per consentire loro di assisterti in modo più efficiente.

4. Base giuridica del trattamento

I dati personali sono trattati da Viva sulla base del consenso espresso dall'utente tramite l'utilizzo di Viva (art. 6, par. 1, lett. a) GDPR). Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento contattando dataprotectionDGFF@dhl.com. A seguito della revoca, ogni trattamento dei dati personali cesserà. Rimane tuttavia lecito il trattamento effettuato prima della revoca.

5. Processi decisionali automatizzati

Non vengono effettuati processi decisionali automatizzati in relazione all'utilizzo di "Viva".

6. Comunicazione dei dati

Non condividiamo, vendiamo, trasferiamo o divulghiamo in altro modo i dati personali a terzi e non lo faremo in futuro, salvo obblighi di legge, necessità contrattuali o consenso esplicito. A titolo esemplificativo, potrebbe essere necessario comunicare il tuo indirizzo e i dati relativi all'ordine ai nostri fornitori quando effettui un ordine. I fornitori di servizi esterni che trattano dati per nostro conto sono vincolati contrattualmente alla riservatezza ai sensi dell'art. 28 GDPR. Ci assumiamo la responsabilità di proteggere i tuoi dati in tali circostanze. I fornitori di servizi si attengono alle istruzioni fornite, il che è garantito da misure tecniche e organizzative, nonché da verifiche e controlli periodici.

7. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali vengono cancellati non appena viene meno la finalità del trattamento. Oltre questo periodo, conserveremo i tuoi dati in ottemperanza a qualsiasi obbligo, legale o regolamentare, applicabile. I dati inseriti volontariamente nella conversazione e non inoltrati al servizio clienti vengono conservati per 30 giorni.

8. Diritti dell'interessato

L'interessato gode dei seguenti diritti;

- il diritto di ottenere informazioni circa il trattamento dei dati nonché una copia dei dati trattati (diritto di accesso alle informazioni, Art. 15 GDPR);
- il diritto di richiedere la correzione di dati inesatti o di integrare dati incompleti (diritto di rettifica, Art. 16 GDPR);
- il diritto di richiedere la cancellazione dei tuoi dati e, nel caso in cui i tuoi dati siano stati divulgati, di informare gli altri titolari del trattamento in merito alla richiesta di cancellazione (diritto alla cancellazione, Art. 17 GDPR);
- il diritto di richiedere la limitazione del trattamento (diritto di limitazione del trattamento, Art. 18 GDPR);
- il diritto di ricevere i dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di chiedere la trasmissione di tali dati ad un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità, Art. 20 GDPR);
- il diritto di opporsi al trattamento dei dati al fine di impedirlo (il diritto di opposizione, Art. 21 GDPR);
- il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento, al fine di impedire il trattamento dei dati basato sul consenso. La revoca non pregiudica la liceità del trattamento basato sul consenso effettuato prima della revoca (il diritto di revocare il consenso, Art. 7 GDPR).

Se ritieni che il trattamento dei tuoi dati personali violi la normativa in materia di protezione dei dati personali, hai il diritto di presentare un reclamo alla competente Autorità Garante per la protezione dei dati:

Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf

Germany.

9. DHL Group Privacy Policy

The DHL Group Data Privacy Policy disciplina gli standard di trattamento a livello globale, con particolare riferimento al trasferimento di dati verso i paesi terzi fuori dall'unione europea, i quali non soddisfano un livello adeguato di protezione dei dati personali. Potrai avere maggiori informazioni sulla "DHL Group Data Privacy Policy" consultando il seguente link: DHL Group Data Privacy Policy

10. Modifiche alla presente informativa

DHL Freight GmbH si riserva il diritto di aggiornare periodicamente la presente informativa. Ti invitiamo, pertanto, a consultare periodicamente il contenuto di questa informativa.

Aggiornato: 13 settembre 2026