

DHL Freight Chatbot Viva

Termini d'uso

OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

DHL Freight GmbH, di seguito denominata “DHL”, offre agli utenti (di seguito “Lei”, “Suo/a” o “Cliente”) delle pagine DHL Freight disponibili su www.dhl.com e sui relativi sottodomini il servizio chatbot denominato Viva (di seguito il “Chatbot”), al fine di fornire informazioni facilmente accessibili, consentire l’inoltro di domande, la richiesta di dati relativi al tracciamento e altre informazioni connesse ai servizi di trasporto di DHL o delle sue società affiliate tramite interrogazioni in linguaggio naturale.

Il Chatbot è destinato a fornire informazioni generali e assistenza in relazione ai servizi di trasporto di DHL. Esso non costituisce un sostituto di una consulenza professionale, né consente di ottenere offerte o contratti di trasporto legalmente vincolanti. Il Chatbot si basa su tecnologie di intelligenza artificiale e macchine learning per analizzare i contenuti inviati da Lei o da altri utenti al Chatbot e per generare risposte o suggerimenti sulla base di tali analisi. Il Chatbot non è progettato per sostituire l’interazione umana, bensì per integrarla, fornendo risposte più rapide e convenienti. DHL impiega ogni ragionevole sforzo per garantire l’accuratezza, correttezza e completezza delle informazioni generate dal Chatbot (di seguito anche “Output”); tuttavia, DHL non si assume alcuna responsabilità o obbligazione in merito agli Output. Lei è responsabile della verifica di qualsiasi Output del Chatbot prima di farvi affidamento o di agire sulla base dello stesso.

Il Chatbot potrebbe non essere in grado di rispondere a tutte le Sue domande o di soddisfare tutte le Sue esigenze. In tali casi, il Chatbot potrà indirizzarLa verso altre fonti di informazione o di supporto (inclusi contenuti di terzi), quali il sito web di DHL, il servizio clienti o risorse di assistenza online. Lei è responsabile dell’osservanza di eventuali istruzioni o indicazioni fornite dal Chatbot o da tali fonti. DHL non si assume alcuna responsabilità o obbligazione per contenuti di terzi.

L’accesso e/o l’utilizzo del Chatbot sono disciplinati dai presenti Termini di Utilizzo, che Lei accetta prima di utilizzare il Chatbot, sia per conto proprio sia per conto di una società, dichiarando e garantendo di avere l’autorità necessaria per obbligare tale società ai presenti Termini di Utilizzo.

INPUT E UTILIZZO DEL CHATBOT

Nel fornire dati o contenuti al Chatbot, Lei garantisce che tutte le informazioni, i dati e i contenuti forniti (di seguito “Input”) siano conformi alle leggi, ai regolamenti e agli standard etici applicabili. Ciò include, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- garantire che eventuali dati personali forniti al Chatbot siano raccolti, trattati e conservati in conformità alle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali;
- non fornire Input che violino i diritti di proprietà intellettuale di DHL o di terzi, inclusi diritti d’autore, marchi o brevetti;
- non divulgare informazioni riservate tramite il Chatbot, salvo che ciò sia espressamente autorizzato e necessario per la finalità prevista.

Inoltre, Lei non dovrà, né tentare di, né consentire a terzi di utilizzare il Chatbot:

- per fornire Input illegali, offensivi, abusivi, molesti, diffamatori, fraudolenti, ingannevoli, discriminatori, osceni, volgari, odiosi, violenti, minacciosi, lesivi della privacy o dei diritti di immagine, o comunque inappropriati;
- per trasmettere contenuti che contengano virus, malware, spyware o altri codici o file dannosi o malevoli;

- per fornire Input falsi, inesatti, fuorvianti o incompleti;
- per fingere o travisare la propria identità, affiliazione o relazione con DHL o con terzi;
- per finalità non espressamente autorizzate dai presenti Termini di Utilizzo o da DHL.

DHL si riserva il diritto di monitorare, esaminare, modificare, rimuovere o bloccare qualsiasi contenuto inviato da Lei o da altri utenti al Chatbot, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, senza preavviso né responsabilità.

DHL si riserva altresì il diritto di sospendere, limitare o far cessare l'accesso o l'utilizzo del Chatbot, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, senza preavviso né responsabilità. DHL potrà inoltre segnalare qualsiasi uso illecito o inappropriato del Chatbot alle autorità competenti e cooperare con esse in eventuali indagini o procedimenti.

UTILIZZO DEGLI OUTPUT

Nell'utilizzo del Chatbot, La invitiamo a osservare le seguenti indicazioni:

- verificare sempre l'accuratezza, correttezza e completezza degli Output prima di farvi affidamento o di assumere decisioni sulla loro base;
- confermare gli Output forniti dal Chatbot mediante il confronto con fonti affidabili o altre risorse esterne;
- evitare la condivisione di informazioni potenzialmente inesatte o fuorvianti.

Qualora gli Output contengano dati di tracciamento, quali il Paese e/o la città (codice) del mittente e/o del destinatario, lo stato del trasporto e/o il tempo di consegna stimato, quanto segue trova applicazione: i dati di tracciamento sono forniti a Lei e/o all'entità che Lei è autorizzato a rappresentare a condizione che tali dati siano utilizzati esclusivamente per finalità legittime di tracciamento Sue o dei Suoi clienti.

DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

DHL e i suoi licenzianti detengono e mantengono tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al Chatbot, al sito web e a qualsiasi altro sistema o rete ad essi collegati, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, software, design, layout, grafica, loghi, marchi, marchi di servizio, denominazioni commerciali, nomi a dominio o altri contenuti o materiali che ne fanno parte o che vi sono visualizzati.

Lei ottiene una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile e revocabile per accedere e utilizzare il Chatbot e gli Output per finalità personali e non commerciali, nel rispetto dei presenti Termini di Utilizzo e di ogni altra condizione applicabile. Lei non può copiare, riprodurre, distribuire, modificare, creare opere derivate, esporre pubblicamente, eseguire pubblicamente o sfruttare in altro modo il Chatbot, il sito web o altri sistemi o reti ad essi collegati senza il previo consenso scritto di DHL o dei suoi licenzianti.

Lei conserva ogni diritto di proprietà intellettuale eventualmente detenuto sui contenuti inviati al Chatbot, fatto salvo quanto previsto dalla licenza concessa a DHL nella sezione "LICENZA SUI CONTENUTI" di seguito.

LICENZA SUI CONTENUTI

Inviando contenuti al Chatbot, Lei concede a DHL e alle sue società affiliate una licenza perpetua, irrevocabile, valida a livello mondiale, gratuita, non esclusiva e sublicenziabile per utilizzare, conservare, copiare, modificare, adattare, tradurre, distribuire, pubblicare, visualizzare, eseguire o altrimenti sfruttare tali contenuti per qualsiasi finalità, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il miglioramento del Chatbot, del sito web o di altri sistemi o reti ad essi collegati, la fornitura di servizi di trasporto o lo svolgimento di attività di ricerca o analisi. Lei dichiara e

garantisce di avere il diritto e l'autorità per concedere tale licenza a DHL e alle sue affiliate e che i contenuti inviati al Chatbot non violano alcuna delle restrizioni o degli obblighi previsti nella sezione "UTILIZZO DEL CHATBOT" di cui sopra.

MONITORAGGIO

Al fine di mitigare vulnerabilità di sicurezza e garantire l'integrità del Chatbot, DHL potrà implementare meccanismi di monitoraggio per osservare il comportamento degli utenti e le modalità di risposta del Chatbot. Ciò include la raccolta e l'analisi di dati relativi alle interazioni degli utenti, all'utilizzo dei sistemi e a eventuali attività sospette che possano rappresentare un rischio per la sicurezza del Chatbot e per la qualità delle sue risposte.

Utilizzando il Chatbot, Lei riconosce e acconsente al monitoraggio del Suo comportamento all'interno del Chatbot. Tale monitoraggio è finalizzato all'individuazione e risoluzione di vulnerabilità di sicurezza, alla prevenzione di accessi non autorizzati e al mantenimento della sicurezza e stabilità complessiva del Chatbot.

PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

Il Chatbot può raccogliere e trattare dati personali che La riguardano al fine di fornirLe il servizio. Per ulteriori informazioni sulle modalità di trattamento dei dati personali da parte di DHL, La invitiamo a consultare la [Privacy Notice](#)

LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

In nessun caso DHL sarà responsabile nei confronti del Cliente per richieste di risarcimento danni.

La suddetta esclusione non si applica nei seguenti casi:

- danni derivanti da lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute; oppure
- danni derivanti dalla violazione di obbligazioni contrattuali essenziali (ossia quelle obbligazioni il cui adempimento è necessario per il raggiungimento dell'obiettivo del Chatbot e sul cui rispetto il Cliente può regolarmente fare affidamento, le cosiddette "Kardinalpflichten", "obbligazioni essenziali"); oppure
- difetti o errori dolosamente occultati; oppure
- casi in cui DHL abbia espressamente assunto una garanzia in relazione al Chatbot; oppure
- altri danni derivanti da una violazione intenzionale o gravemente negligente degli obblighi di DHL, ovvero da una violazione intenzionale o gravemente negligente degli obblighi da parte di un rappresentante legale o ausiliario di DHL; oppure
- responsabilità ai sensi della normativa tedesca sulla responsabilità da prodotto.

In caso di violazione lievemente negligente delle obbligazioni essenziali, la responsabilità di DHL sarà limitata ai danni prevedibili e tipici dell'utilizzo del Chatbot ("vertragstypische, vorhersehbare Schäden").

La presente sezione "Limitazione di Responsabilità" si applica altresì ai rappresentanti legali e/o agli ausiliari di DHL, qualora le pretese siano avanzate direttamente nei loro confronti.

MANLEVA

Lei accetta di difendere, manlevare e tenere indenne DHL e le sue società affiliate, nonché i rispettivi amministratori, dirigenti, dipendenti, agenti, appaltatori o licenzianti, da qualsiasi reclamo, danno, perdita, responsabilità, costo o spesa (incluse le ragionevoli spese legali) derivanti da o connessi al Suo accesso o utilizzo del Chatbot, alla violazione dei presenti Termini di Utilizzo o alla violazione di diritti di terzi. DHL si riserva il diritto, a proprie spese, di assumere

la difesa esclusiva e il controllo di qualsiasi questione altrimenti soggetta a manleva, senza limitare gli obblighi di manleva da Lei assunti ai sensi della presente sezione.

SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

DHL può cessare l'accesso o l'utilizzo del Chatbot in qualsiasi momento, per qualsiasi motivo o senza motivo, con o senza preavviso, a propria esclusiva discrezione. Lei può cessare l'utilizzo del Chatbot in qualsiasi momento disinstallandolo dal Suo dispositivo o interrompendo l'interazione con esso. A seguito della cessazione dei presenti Termini di Utilizzo, il Suo diritto di utilizzare il Chatbot e qualsiasi informazione o contenuto ottenuto tramite il Chatbot cesserà immediatamente e Lei dovrà cancellare o distruggere tutte le copie del Chatbot e dei materiali correlati in Suo possesso o controllo. Le sezioni "Limitazione di Responsabilità", "Manleva" e "Sospensione e Risoluzione" continueranno a produrre effetti anche dopo la cessazione o scadenza dei presenti Termini di Utilizzo.

DISPOSIZIONI VARIE

Il Chatbot Viva utilizza i servizi Microsoft Azure OpenAI; pertanto, trovano applicazione i termini e le condizioni di Microsoft, inclusi:

- i Termini specifici di servizio per Azure OpenAI Service di Microsoft [Service Specific Terms for Azure Open AI Service](#), con particolare riferimento alle limitazioni d'uso previste;
- la [Acceptable Use Policy](#);
- il Codice di condotta per Azure OpenAI Service di Microsoft [Code of Conduct for Azure Open AI Service](#), con particolare riferimento ai requisiti sui contenuti, applicabili sia ai prompt inviati al servizio sia all'utilizzo degli Output;
- i Termini supplementari di utilizzo per le anteprime di Microsoft Azure relativi ai servizi cognitivi e ai servizi di intelligenza artificiale applicata, Azure OpenAI Service Preview (Accesso limitato), [Supplemental Terms of Use for Microsoft Azure Previews](#).

I presenti Termini di Utilizzo e ogni documento richiamato costituiscono l'intero accordo tra Lei e DHL in relazione all'utilizzo del Chatbot e sostituiscono qualsiasi precedente accordo, comunicazione o intesa, scritti o orali, aventi il medesimo oggetto. Qualora una qualsiasi disposizione dei presenti Termini di Utilizzo sia ritenuta invalida o inapplicabile da un'autorità giudiziaria competente, tale disposizione sarà modificata nella misura necessaria a renderla efficace e le restanti disposizioni rimarranno pienamente valide ed efficaci. L'eventuale mancata applicazione di una disposizione non costituirà rinuncia futura o continuativa alla medesima o ad altre disposizioni.

I presenti Termini di Utilizzo e qualsiasi controversia da essi derivante o ad essi connessa sono disciplinati e interpretati secondo il diritto tedesco, con esclusione delle norme sul conflitto di leggi. Lei accetta la competenza esclusiva dei tribunali di Bonn, Germania, per qualsiasi azione legale derivante dai presenti Termini di Utilizzo o dal Suo utilizzo del Chatbot.
