

INFORMACJA O PRYWATNOŚCI – chatbot AI DHL Freight Virtual Assistant („Viva”)

1. Administrator danych i Inspektor Ochrony Danych

DHL Freight GmbH jest administratorem danych odpowiedzialnym za działanie chatbota AI DHL Freight Virtual Assistant („Viva”).

DHL Freight GmbH

Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Niemcy

Inspektor Ochrony Danych Administratora

DHL AG
Global Data Protection
53250 Bonn

W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych prosimy o kontakt:

dataprotectionDGFF@dhl.com

2. Chatbot Viva

a) Cel przetwarzania danych

„Viva” jest chatbotem opartym na sztucznej inteligencji, stworzonym w celu skutecznej obsługi często zadawanych i powtarzających się pytań klientów bez udziału człowieka.

Został zaprojektowany tak, aby dostarczać dokładnych odpowiedzi oraz logicznie organizować codzienne zgłoszenia obsługi klienta, w tym informacje dotyczące statusu przesyłki.

Korzystanie z Viva jest całkowicie dobrowolne. Dostęp do informacji, które mogą być udostępniane przez „Viva”, nie będzie ograniczony, jeśli zdecydujesz się z niego nie korzystać.

Jeśli „Viva” nie będzie w stanie odpowiedzieć na Twoje pytanie, możesz skontaktować się z konsultantem obsługi klienta. W takim przypadku Twoją sprawą zajmie się zespół obsługi klienta odpowiedniej spółki DHL Group działającej w Twoim kraju: [DHL Freight Local Entity Overview](#)

b) Kategorie gromadzonych danych osobowych

Korzystanie z Viva nie wymaga rejestracji danych osobowych. Zachęcamy, aby dobrowolnie nie podawać danych osobowych w rozmowie.

Jednak w przypadku chęci śledzenia przesyłki będziemy przetwarzać **identyfikator przesyłki**.

Jeżeli zdecydujesz się podać dane osobowe podczas rozmowy, będziemy je przetwarzać i przechowywać w celu obsługi Twojego zapytania.

Jeśli zdecydujesz się na kontakt z konsultantem obsługi klienta, zostaniesz poproszony o podanie:

- imienia i nazwiska,
- adresu e-mail.

Dodatkowo konsultant otrzyma podsumowanie Twojej rozmowy z Viva. Informacje te są niezbędne do sprawniejszej obsługi zgłoszenia.

3. Viva w WhatsApp

a) Cel przetwarzania danych

W niektórych krajach możliwy jest kontakt z DHL za pośrednictwem aplikacji WhatsApp.

Twoje pytania i zgłoszenia będą obsługiwane przez chatbota „Viva”. Jeśli „Viva” nie będzie w stanie rozwiązać problemu, możesz skontaktować się z konsultantem obsługi klienta. Wówczas sprawę przejmie odpowiedni zespół obsługi klienta DHL Group.

Podczas korzystania z kanału WhatsApp, dostawca usługi, czyli **WhatsApp**, jako odrębny administrator danych, gromadzi i przechowuje Twoje dane zgodnie ze swoją polityką prywatności.

Kontaktując się z DHL przez WhatsApp, zwróć uwagę na **niebieski znacznik weryfikacji** przy nazwie konta DHL Freight WhatsApp. Oznacza on, że konto zostało zweryfikowane przez WhatsApp jako należące do DHL Freight.

b) Kategorie gromadzonych danych osobowych

Metadane komunikacyjne

Przetwarzamy metadane komunikacyjne, takie jak:

- identyfikator wiadomości,
- identyfikator WhatsApp,
- numer telefonu WhatsApp,
- znaczniki czasu wiadomości,
- używane urządzenie,
- system operacyjny.

Dane te są przechowywane przez okres do **18 miesięcy** w celu:

- świadczenia usługi,
- zrozumienia i obsługi zgłoszenia,
- utrzymania kontekstu rozmowy,
- zapewnienia dostarczenia wiadomości,
- przekazania sprawy konsultantowi,

- zapewnienia bezpieczeństwa i niezawodności usługi.

Dane dzienników (logi)

Przetwarzamy także dane dzienników, m.in.:

- datę i godzinę interakcji,
- identyfikatory sesji i rozmów,
- identyfikatory transakcji i wiadomości,
- rejestry aktywności systemowej,
- techniczne logi błędów.

Dane te są przetwarzane ze względów bezpieczeństwa oraz prawidłowego funkcjonowania usługi i przechowywane przez **30 dni**.

Historia rozmów

Historia rozmów prowadzonych przez WhatsApp jest przechowywana przez okres do **18 miesięcy** w celu:

- zapewnienia efektywnej i spójnej obsługi klienta,
- zrozumienia wcześniejszych kontaktów,
- uniknięcia konieczności ponownego podawania tych samych informacji,
- skuteczniejszej obsługi zgłoszeń.

Dane rozmów mogą być również wykorzystywane do:

- poprawy jakości usług,
- poprawy doświadczeń klientów,
- spełniania obowiązujących wymogów prawnych i regulacyjnych.

Kontakt z konsultantem

Jeżeli podczas godzin pracy zdecydujesz się na rozmowę z konsultantem przez WhatsApp, zostaniesz poproszony o podanie:

- imienia i nazwiska,
- adresu e-mail.

Ponadto konsultant otrzyma zapis Twojej rozmowy z Viva.

Informacje związane ze zgłoszeniem, w tym:

- wiadomości czatu,
- transkrypcja rozmowy,
- korespondencja dotycząca sprawy,

będą przechowywane przez okres do **3 lat od momentu ich utworzenia**.

Dane po stronie WhatsApp

Jeżeli nie usuniesz rozmowy z DHL, dane pozostaną dostępne i zapisane w Twojej aplikacji WhatsApp.

4. Podstawa prawna przetwarzania danych

Dane osobowe są przetwarzane w celu udzielania odpowiedzi na pytania oraz przekazywania informacji o produktach i usługach.

W zależności od charakteru zapytania przetwarzanie odbywa się na podstawie:

- **art. 6 ust. 1 lit. b RODO** – gdy jest niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy lub do wykonania umowy,
- **art. 6 ust. 1 lit. f RODO** – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora polegającego na zapewnieniu sprawnej obsługi i udzielaniu odpowiedzi na zapytania.

Metadane komunikacyjne, historia rozmów i dane dzienników są przetwarzane na podstawie **art. 6 ust. 1 lit. f RODO** w celu zapewnienia działania, bezpieczeństwa, dostępności i ciągłego doskonalenia usługi.

Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, przysługuje Ci prawo wniesienia sprzeciwu zgodnie z art. 21 RODO.

5. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

W związku z korzystaniem z „Viva” **nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje.**

6. Czy moje dane będą przekazywane innym podmiotom?

DHL nie udostępnia, nie sprzedaje, nie przekazuje ani w żaden inny sposób nie rozpowszechnia danych osobowych osobom trzecim, chyba że:

- wymagają tego przepisy prawa,
- jest to konieczne do realizacji umowy,
- użytkownik wyraził na to wyraźną zgodę.

Przykładowo, podczas zamawiania produktów może być konieczne przekazanie adresu i danych zamówienia wykonawcom współpracującym z DHL.

Zewnętrzni usługodawcy przetwarzający dane w imieniu DHL są zobowiązani na mocy art. 28 RODO do zachowania ścisłej poufności.

7. Jak długo przechowujemy dane?

Dane osobowe są usuwane niezwłocznie po ustaniu celu, dla którego zostały zebrane i przetwarzane.

Dalsze przechowywanie jest możliwe wyłącznie, gdy wymagają tego przepisy prawa.

Wszelkie dane osobowe dobrowolnie podane podczas rozmowy, które nie zostaną przekazane konsultantowi obsługi klienta, będą przechowywane przez **18 miesięcy**, a następnie usunięte.

8. Jakie mam prawa?

Przysługują Ci następujące prawa:

1. Prawo dostępu do danych oraz uzyskania kopii danych (art. 15 RODO).
2. Prawo do sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO).
3. Prawo do usunięcia danych osobowych („prawo do bycia zapomnianym”) (art. 17 RODO).
4. Prawo do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO).
5. Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO).
6. Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (art. 21 RODO).
7. Prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem wcześniejszego przetwarzania (art. 7 RODO).

Jeżeli uważasz, że przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych, masz prawo złożyć skargę do właściwego organu nadzorczego:

Komisarz Krajowy ds. Ochrony Danych i Wolności Informacji Nadrenii Północnej-Westfalii

Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf

Niemcy

9. Polityka prywatności DHL Group

Polityka prywatności DHL Group określa standardy przetwarzania danych obowiązujące w całej Grupie DHL, ze szczególnym uwzględnieniem przekazywania danych osobowych do państw trzecich, czyli krajów spoza UE, które nie zapewniają odpowiedniego poziomu ochrony danych.

[DHL Group Data Privacy Policy](#)

10. Zmiany w niniejszej informacji o prywatności

DHL Freight GmbH zastrzega sobie prawo do regularnego przeglądania i aktualizowania niniejszej informacji o prywatności.

W związku z tym zaleca się regularne zapoznawanie się z jej treścią.

Stan na dzień: 25 sierpnia 2026 r.