

AVISO DE PRIVACIDADE – chatbot do Assistente Virtual DHL Freight (“Viva”)

1. Responsável pelo tratamento e encarregado da proteção de dados

A DHL Freight GmbH é a entidade responsável pelo tratamento dos dados relativos ao chatbot do Assistente Virtual DHL Freight com tecnologia de IA (“Viva”).

DHL Freight GmbH
Godesberger Allee 102-104
53175 Bonn
Alemanha

Encarregado de Proteção de Dados do Responsável pelo Tratamento (dados de contacto)

Contacto do Encarregado da proteção de dados do responsável pelo tratamento:

DHL AG
Global Data Protection
53250 Bonn

Se tiver questões relativas ao tratamento dos seus dados pessoais, contacte: lopд.spain@dhl.com

2. Viva Chatbot

a) Finalidade do tratamento

O “Viva” é um chatbot com tecnologia de IA, desenvolvido para responder de forma eficaz a perguntas frequentes e recorrentes dos clientes sem intervenção humana. Foi concebido para fornecer respostas precisas e organizar logicamente os pedidos quotidianos de apoio ao cliente, incluindo o estado dos envios,. O Viva utiliza o serviço Azure OpenAI da Microsoft para aceder à tecnologia GPT-4 da OpenAI e fornecer-lhe a resposta mais adequada.

A utilização do Viva é inteiramente voluntária. O seu acesso à informação que possa ser disponibilizada pelo “Viva” não será restringido se optar por não o utilizar.

Se o “Viva” não conseguir dar resposta ao pedido, pode optar por contactar um agente do serviço de apoio ao cliente. Nesse caso, a equipa de apoio ao cliente da entidade do Grupo DHL responsável pelo seu país tratará do seu pedido. Pode encontrar mais informações sobre essas entidades aqui: [DHL Freight Local Entity Overview](#)

b). Categorias de dados pessoais recolhidos

Não será necessário fornecer quaisquer dados pessoais quando utiliza o VIVA. Recomendamos que não inclua voluntariamente dados pessoais na conversa. No entanto, caso pretenda acompanhar o estado de um envio, procederemos ao tratamento dos dados relativos ao mesmo. Caso opte por incluir dados pessoais na sua conversa, procederemos ao tratamento e conservação dessa informação para dar seguimento ao seu pedido. Se decidir contactar um agente de apoio ao cliente, ser-lhe-á solicitado o seu nome e endereço de e-mail. Adicionalmente, um resumo da sua interação com o Viva será partilhado com o agente de apoio ao cliente. Esta informação é necessária para permitir uma assistência mais eficiente.

3. Viva WhatsApp

a) Finalidade do tratamento

Em determinados países, é possível contactar-nos através do WhatsApp. Os seus pedidos e questões serão geridos através deste canal pelo nosso chatbot “Viva”. Caso o “Viva” não consiga resolver o seu pedido, poderá optar por contactar um agente de apoio ao cliente. Nesse caso, a sua solicitação será tratada pela equipa de apoio ao cliente da entidade do Grupo DHL responsável pelo seu país, conforme descrito anteriormente.

Ao utilizar o canal WhatsApp, o WhatsApp, enquanto fornecedor e responsável pelo tratamento do serviço de mensagens, recolhe e armazena os seus dados de acordo com a respetiva política de privacidade.

Se nos contactar através do WhatsApp, procure a “marca de verificação azul” junto ao nome da conta WhatsApp da DHL Freight. Esta indicação confirma que o WhatsApp verificou que a conta pertence efetivamente à DHL Freight.

b) Categorias de dados pessoais recolhidos

Tratamos metadados de comunicação (tais como o ID da mensagem, o ID do WhatsApp, o número de telefone associado ao WhatsApp, o registo da data e hora da mensagem, o dispositivo utilizado e o sistema operativo). Esta informação é tratada e armazenada durante um período de até 18 meses para prestar o serviço, compreender e responder ao seu pedido, manter o contexto da conversa, garantir a entrega das mensagens, permitir a transferência para agentes de apoio ao cliente e assegurar a segurança e a fiabilidade do serviço.

Tratamos igualmente dados de registo (por exemplo, data e hora das interações, identificadores de sessão ou conversa, identificadores de transação/mensagem, registos de atividade do sistema e registos técnicos de erros) com a finalidade de garantir a segurança, a disponibilidade e o correto funcionamento do serviço. Estes dados são conservados temporariamente por um período de 30 dias.

O histórico das suas conversas connosco através do WhatsApp é tratado durante um período máximo de 18 meses, com o objetivo de prestar um apoio ao cliente eficiente e consistente. Tal permite-nos compreender interações anteriores, evitar solicitar repetidamente a mesma informação e responder de forma mais eficaz aos seus pedidos. Os dados das conversas poderão também ser utilizados para melhorar a qualidade do serviço e a experiência do cliente, bem como para cumprir os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Caso opte por conversar com um agente de apoio ao cliente através do WhatsApp durante o nosso horário de funcionamento, ser-lhe-á solicitado que forneça o seu nome e endereço de correio eletrónico no chat. Adicionalmente, será partilhada com o agente uma transcrição da sua conversa com o Viva. Esta informação é necessária para permitir uma assistência mais eficiente.

As informações recolhidas no âmbito do seu pedido, incluindo as mensagens de chat, a transcrição da conversa e a correspondência relacionada com o processo, serão conservadas durante um período máximo de três anos após a sua criação.

Relativamente ao WhatsApp, aplica-se o seguinte: enquanto não eliminar a conversa connosco, os dados permanecerão disponíveis e armazenados na sua aplicação WhatsApp.

4. Base jurídica do tratamento

Tratamos os dados pessoais com a finalidade de responder às suas questões e prestar as informações solicitadas sobre os nossos produtos e serviços. Dependendo da natureza do seu pedido, o tratamento é

efetuado ao abrigo do artigo 6.º, n.º 1, alínea b), do RGPD, quando seja necessário para a realização de diligências pré-contratuais a seu pedido ou para a execução de um contrato, ou ao abrigo do artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD, com fundamento no nosso interesse legítimo em prestar um apoio eficiente e gerir os pedidos de informação recebidos.

Os metadados de comunicação, o histórico das conversas e os dados de registo são tratados ao abrigo do artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD, para assegurar o funcionamento, a segurança, a disponibilidade e a melhoria contínua do serviço.

Quando o tratamento tiver por fundamento o artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD, tem o direito de se opor a esse tratamento, nas condições previstas no artigo 21.º do RGPD.

5. Tomada de decisões automatizada

Não existe qualquer tomada de decisões automatizada associada à utilização do “Viva”.

6. Os meus dados serão divulgados a terceiros?

Não partilhamos, vendemos, transferimos nem, por qualquer outra forma, divulgamos os seus dados pessoais a terceiros, nem o faremos no futuro, salvo se tal for exigido por lei, necessário para a execução do contrato ou se tiver dado o seu consentimento explícito para o efeito. A título exemplificativo, poderá ser necessário comunicar o seu endereço e os dados da encomenda aos nossos prestadores de serviços para efeitos de cumprimento e entrega dos pedidos.

Os prestadores de serviços externos que tratam dados em nosso nome estão contratualmente obrigados a manter estrita confidencialidade nos termos do art. 28.º do RGPD. Mantemos a responsabilidade pela proteção da sua informação nessas circunstâncias. Os prestadores de serviços cumprem as instruções dadas, o que é assegurado por medidas técnicas e organizativas, bem como por verificações e controlos regulares.

7. Durante quanto tempo conservaremos os seus dados

Eliminamos os seus dados pessoais assim que deixar de existir a finalidade para a qual os recolhemos e tratámos. Após esse período, os dados só serão conservados na medida em que tal seja necessário para cumprimento de obrigações legais ou regulamentares a que estejamos sujeitos. Quaisquer dados pessoais que opte por incluir na conversa e que não sejam posteriormente encaminhados para um colaborador do serviço de apoio ao cliente serão conservados durante 18 meses antes de serem eliminados.

8. Quais são os seus direitos?

Enquanto titular dos dados, dispõe dos seguintes direitos:

- O direito de obter informações sobre o tratamento de dados, bem como uma cópia dos dados tratados (direito de acesso, art. 15.º do RGPD).

- O direito de solicitar a retificação de dados inexatos ou o preenchimento de dados incompletos (direito de retificação, art. 16.º do RGPD).
- O direito de solicitar a eliminação dos dados pessoais e, caso os dados pessoais tenham sido divulgados, de informar outros responsáveis pelo tratamento sobre o pedido de apagamento (direito ao apagamento, art. 17.º do RGPD).
- O direito de solicitar a limitação do tratamento dos dados (direito à limitação do tratamento, art. 18.º do RGPD).
- O direito de receber os dados pessoais do titular dos dados num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e de solicitar a transmissão desses dados a outro responsável pelo tratamento (direito à portabilidade dos dados, art. 20.º do RGPD).
- O direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais, nos termos legalmente previstos (direito de oposição, art. 21.º do RGPD).
- O direito de retirar o consentimento a qualquer momento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente prestado (direito de retirada do consentimento, art. 7.º do RGPD).

Se considerar que o tratamento dos seus dados pessoais viola a legislação aplicável em matéria de proteção de dados, tem o direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo competente.

Comissária Estatal para a Proteção de Dados e Liberdade de Informação da Renânia do Norte-Vestefália

Kavalleriestraße 2-4

40213 Düsseldorf

Alemanha

9. Política de Privacidade do DHL Group

A Política de Privacidade de Dados do Grupo DHL estabelece normas aplicáveis em todo o Grupo para o tratamento de dados, com especial enfoque nas designadas transferências para países terceiros, isto é, transferências de dados pessoais para países fora da UE que não disponham de um nível adequado de proteção de dados. Se pretender saber mais sobre a “Política de Privacidade de Dados do DHL Group”, utilize a seguinte hiperligação: [DHL Group Data Policy](#)

10. Alterações ao presente Aviso de Privacidade

A DHL Freight GmbH reserva-se o direito de rever periodicamente o presente Aviso de Privacidade e de o alterar sempre que necessário. Recomendamos, por isso, a consulta regular do conteúdo deste Aviso de Privacidade.

Atualizado em 25 de agosto de 2026