

## **Integritetsmeddelande – DHL Freight Virtual Assistant ("Viva")**

### **1. Personuppgiftsansvarig och dataskyddsombud**

DHL Freight (Sweden) AB (nedanefter DHL) är personuppgiftsansvarig för den AI-drivna chatboten DHL Freight Virtual Assistant (hädanefter Viva).

DHL Freight GmbH  
Godesberger Allee 102-104  
53175 Bonn  
Tyskland

Dataskyddsombud hos den personuppgiftsansvarige; kontaktuppgifter:  
Deutsche Post AG  
Global Data Protection  
53250 Bonn

Om du har frågor om hur dina personuppgifter behandlas kan du kontakta [dataprotectionDGFF@dhl.com](mailto:dataprotectionDGFF@dhl.com).

### **2. Ändamål med behandlingen och information om AI**

Viva är en AI-driven chatbot som automatiskt besvarar vanliga och återkommande kundservicefrågor som exempelvis frågor om status på en sändning. När **DU** använder Viva interagerar du med ett AI-system och inte med en person. Svaren genereras med hjälp av en FAQ-baserad kunskapsdatabas och den information som är tillgänglig för tjänsten. Viva använder Microsoft Azure OpenAI Service och OpenAI-teknik för att formulera svar.

Som utgångspunkt behöver du inte lämna några personuppgifter för att ställa allmänna frågor till Viva. Personuppgifter behandlas när du själv lämnar sådana uppgifter i chatten, använder en funktion som kräver det, exempelvis sändningsspårning, eller väljer att kontakta kundservice. Vissa tekniska uppgifter kan dock behandlas automatiskt för att tillhandahålla och skydda tjänsten. Det är frivilligt att använda Viva och om du inte vill använda tjänsten kan du få hjälp genom våra ordinarie kundservicekanaler.

Om Viva inte kan besvara din fråga kan du välja att kontakta kundservice. Din förfrågan hanteras då av kundservice hos den DHL Group-bolag som ansvarar för tjänsten i ditt land. Mer information om berörda bolag och deras kontaktuppgifter finns här: [\[länk\]](#)

### **3. Kategorier av personuppgifter**

Du behöver inte registrera ett konto för att använda Viva. Beroende på hur du använder tjänsten kan DHL dock behandla följande kategorier av personuppgifter:

- **Sändningsuppgifter:** sändnings-ID och den sändningsinformation som kopplas till din fråga när du använder Viva för att spåra en sändning.
- **Kontaktuppgifter:** namn och e-postadress om du väljer att kontakta kundservice.
- **Konversationsuppgifter:** de frågor och övriga uppgifter som du skriver i chatten samt, vid övergång till kundservice, en sammanfattning av konversationen.
- **Tekniska uppgifter:** uppgifter som behövs för att tillhandahålla och skydda tjänsten, exempelvis tidsstämpel, sessionsuppgifter och säkerhetsloggar.

DHL behandlar uppgifterna endast i den utsträckning som behövs för att besvara din fråga, tillhandahålla sändningsinformation eller ge fortsatt hjälp via kundservice.

Ange endast de personuppgifter som är nödvändiga för din förfrågan. Undvik särskilt att lämna känsliga personuppgifter eller andra uppgifter som inte behövs för att DHL ska kunna hjälpa dig.

#### **4. Rättslig grund för behandlingen**

Den rättsliga grunden för behandlingen är ditt samtycke enligt artikel 6.1 a i GDPR. Innan personuppgifter behandlas i Viva ombeds du att aktivt lämna ditt samtycke. Samtycket är frivilligt och du kan använda våra ordinarie kundservicekanaler om du inte vill ge ditt samtycke.

Du kan när som helst återkalla ditt samtycke genom att kontakta [dataprotectionDGFF@dhl.com](mailto:dataprotectionDGFF@dhl.com).

Om du återkallar ditt samtycke upphör den behandling som grundar sig på samtycke om det inte finns en annan rättslig grund eller skyldighet att fortsätta behandlingen. Återkallelsen påverkar inte lagligheten av den behandling som har utförts innan samtycket återkallades.

#### **5. Automatiserat beslutsfattande**

Viva genererar automatiskt svar på dina frågor men fattar inte beslut om dig. Användningen av Viva innebär därför inte automatiserat individuellt beslutsfattande eller profilering som medför rättsliga följder för dig eller på liknande sätt påverkar dig i betydande grad enligt artikel 22 i GDPR.

#### **6. Mottagare av personuppgifter**

Dina personuppgifter kan delas med behöriga DHL Group-bolag, den kundservice som hanterar din förfrågan samt externa tjänsteleverantörer som tillhandahåller teknisk drift, moln- och AI-tjänster för DHL:s räkning. Uppgifterna lämnas endast ut när det är nödvändigt för de ändamål som anges i detta integritetsmeddelande eller när DHL är skyldiga att göra det enligt lag.

Externa tjänsteleverantörer får endast behandla personuppgifterna enligt våra dokumenterade instruktioner och för de ändamål som anges i detta integritetsmeddelande.

När en tjänsteleverantör behandlar personuppgifter som Personuppgiftsbiträde regleras behandlingen genom ett Personuppgiftsbiträdesavtal enligt artikel 28 i GDPR. Avtalet innehåller bland annat krav på konfidentialitet, säkerhet och stöd vid fullgörandet av våra skyldigheter enligt GDPR.

DHL ansvarar för att anlita tjänsteleverantörer som ger tillräckliga garantier för att personuppgifterna behandlas säkert och i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning. Detta följs upp genom lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder samt kontroller.

#### **7. Lagringstid**

Personuppgifter i en konversation med Viva sparas i 30 dagar från det att konversationen avslutats.

Om du väljer att kontakta kundservice kan de uppgifter som behövs för att hantera din förfrågan inklusive en sammanfattning av konversationen sparas under den tid som behövs för kundserviceärendet därefter enligt tillämpliga lagrings- och gallringstid.

Uppgifter kan sparas längre om det krävs enligt lag eller är nödvändigt för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk. När det inte längre finns något sådant behov raderas uppgifterna.

## 8. Dina rättigheter

Du har följande rättigheter enligt GDPR. Rättigheterna gäller under de förutsättningar och med de begränsningar som anges i lag:

- **Rätt till tillgång:** Du kan begära bekräftelse på om DHL behandlar personuppgifter om dig och få tillgång till dina personuppgifter samt information om behandlingen (artikel 15).
- **Rätt till rättelse:** Du kan begära att felaktiga personuppgifter rättas och att ofullständiga uppgifter kompletteras (artikel 16).
- **Rätt till radering:** Du kan under vissa förutsättningar begära att dina personuppgifter raderas, exempelvis om uppgifterna inte längre behövs eller om du återkallar ditt samtycke och det saknas annan rättslig grund för behandlingen (artikel 17).
- **Rätt till begränsning:** Du kan under vissa förutsättningar begära att behandlingen begränsas (artikel 18).
- **Rätt till dataportabilitet:** När behandlingen grundar sig på samtycke och sker automatiserat kan du ha rätt att få ut de uppgifter som du själv har lämnat i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format samt när det är tekniskt möjligt, få dem överförda till en annan personuppgiftsansvarig (artikel 20).
- **Rätt att återkalla samtycke:** Du kan när som helst återkalla ditt samtycke. Återkallelsen påverkar inte lagligheten av behandling som utförts innan samtycket återkallades (artikel 7.3).

Om du vill utöva någon av dina rättigheter eller har frågor om behandlingen kan du kontakta [dataprotectionDGFF@dhl.com](mailto:dataprotectionDGFF@dhl.com). DHL besvarar din begäran utan onödigt dröjsmål och normalt inom en månad.

Om du anser att DHL behandlar dina personuppgifter i strid med dataskyddslagstiftningen har du rätt att lämna in ett klagomål till en behörig tillsynsmyndighet, särskilt i det EU/EES-land där du bor eller arbetar eller där den påstådda överträdelsen har ägt rum. I Sverige kan du kontakta Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) på [imy@imy.se](mailto:imy@imy.se)

## 9. Internationella överföringar

Personuppgifter kan överföras till och behandlas i länder utanför EU/EES. En sådan överföring sker endast om EU-kommissionen har beslutat att landet har en adekvat skyddsnivå eller om lämpliga skyddsåtgärder används som till exempel DHL Groups bindande företagsbestämmelser eller EU-kommissionens standardavtalsklausuler. Vid behov vidtas kompletterande skyddsåtgärder.

Mer information om DHL Groups dataskyddspolicy och internationella överföringar finns här:

[DHL Group Data Privacy Policy](#)

## 10. Ändringar av detta integritetsmeddelande

DHL förbehåller oss rätten att uppdatera detta integritetsmeddelande när det behövs, som till exempel om Viva förändras eller om behandlingen av personuppgifter, tillämpliga regler eller våra rutiner ändras.

Den senaste versionen finns alltid tillgänglig där Viva tillhandahålls.

Senast uppdaterad: 13 maj 2026.