

Chatbot-Datenschutzrichtlinie

Informationen zur Verarbeitung deiner personenbezogenen Daten, wenn du Cellbes über unseren Chatbot kontaktierst.

1. Einführung

In dieser Datenschutzrichtlinie beschreiben wir, wie Cellbes und unser Dienstleister Kindly AI deine personenbezogenen Daten verarbeiten, wenn du uns über unseren Chatbot kontaktierst.

Neben dieser spezifischen Datenschutzrichtlinie gilt auch die allgemeine Datenschutzrichtlinie von Cellbes, die du hier findest. Dort erfährst du unter anderem mehr darüber, welche Rechte du in Bezug auf die Privatsphäreregelungen hast.

Für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten, die vom Chatbot registriert werden, verantwortlich ist Kindly AI, Unternehmensnummer 559186-9291, Kungsgatan 64, 111 22 Stockholm.

Ein Chatbot ist simpel ausgedrückt ein Rechenprogramm, das zur Interaktion mit Menschen konzipiert ist und Schrift verwendet.

Du erhältst Hilfe bei der Nachverfolgung von Paketen, bekommst Informationen zu Liefer- und Zahlungsangelegenheiten, Produktinformationen und vieles mehr.

Achte auf das Chatsymbol unten rechts in der Bildschirmecke.

2. Welche Daten verwenden wir und warum?

Wenn du den Chatbot verwendest

Die personenbezogenen Daten, die im Chatbot relevant sein können, damit du die bestmögliche Unterstützung erhältst, können z. B. Bestellnummer, E-Mail-Adresse oder Sendungsverfolgungsnummer sein. Du musst keine personenbezogenen Daten angeben, um den Chatbot zu verwenden. Du kannst auch direkt mit einem Kundenservice-Mitarbeiter sprechen, wenn du nicht mit dem Chatbot sprechen möchtest.

Entwicklung des Chatbots

Wir nehmen eine Auswahl der Kundenfragen im Chatbot, um die Antworten des Chatbots zu verbessern und zu entwickeln. Wir verwenden keine personenbezogenen Daten in diesem Zusammenhang.

Statistik und Auswertung

Wir verwenden die Fragen im Chatbot, um Statistiken zusammenzustellen und um andererseits die Anwendung auszuwerten, verwenden in diesem Zusammenhang aber keine personenbezogenen Daten.

3. Löschung

Dein Gespräch mit dem Chatbot wird 90 Tage lang aufbewahrt, bis es gelöscht wird, und Gespräche mit einem Kundenservicemitarbeiter werden auf Anfrage gelöscht. Du kannst den Anruf auch herunterladen, wenn du möchtest. Klicke auf das Zahnrad ganz oben rechts im Chatfenster und kannst dann auswählen, ob du das Gespräch löschen oder herunterladen möchtest.

4. Anbieter

Kindly AI ist der Anbieter unseres Chatbots. Sie verarbeiten alle personenbezogenen Daten über dich in unserem Auftrag und gemäß der Datenverarbeitungsvereinbarung, die mit uns bei Cellbes getroffen wurde.

5. Wenn der Chatbot nicht antworten kann und du stattdessen mit einem Kundenservicemitarbeiter sprichst

Wenn du Fragen stellst, die der Chatbot nicht beantworten kann, wird dir in bestimmten Fällen angeboten, einen Kundendienstmitarbeiter per Chat zu kontaktieren. Du wirst dann gebeten, Angaben zu machen, die für dein Anliegen relevant sind. Wir bitten um diese Daten, bevor du in der Chat-Warteschlange landest, da sie in den meisten Fällen notwendig sind, damit wir dein Anliegen gut lösen können. Dass wir die Daten erheben, bevor wir Kontakt mit dem Kundenservicemitarbeiter herstellen, liegt daran, dass es dadurch effizienter für uns wird. Es verkürzt außerdem die Wartezeit, um mit einem Kundenservicemitarbeiter in Kontakt zu treten.

Die Daten werden nicht zu anderen Zwecken als zur Beantwortung deiner Fragen und um dir die richtige Unterstützung zu leisten verwendet.