



Prohlášení o ochraně osobních údajů „Prodej a služby a marketingová opatření“ na evropském trhu

Vážená zákaznice, vážený zákazníku,

v rámci vaší návštěvy u vašeho partnera Volkswagen provádí tento partner veškeré procesy potřebné pro splnění smluvního závazku a uspokojení vašich nároků. V této souvislosti dochází obvykle k řadě procesů, ve kterých jsou zpracovávány informace o vás jako o zákazníkovi a vašem vozidle a do kterých je zapojena společnost Volkswagen AG jako výrobce vašeho vozidla. Týká se to zejména provádění servisních služeb a nákupu nového či ojetého vozu nebo provádění zákaznických průzkumů. O souvisejícím zpracování údajů prováděném společností Volkswagen AG vás budeme informovat v následujícím textu.

A. Správce osobních údajů

Tímto prohlášením o ochraně osobních údajů vás informujeme o shromažďování, zpracování a používání vašich osobních údajů společností Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, kundenbetreuung@volkswagen.de, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Okresního soudu v Braunschweigu pod číslem HRB 100484 („Volkswagen AG“).

B. Shromažďování, zpracování a používání vašich osobních údajů

I. Všeobecné informace

Ve vašem vozidle jsou vestavěny elektronické řídicí jednotky. Řídicí jednotky zpracovávají data, která například přijímají ze senzorů ve vozidle, samy generují nebo si vyměňují mezi sebou. Některé řídicí jednotky jsou nezbytné pro bezpečné fungování vozidla, další vás podporují při jízdě (asistenční systémy řidiče), jiné umožňují komfortní nebo infotainmentové funkce. Zejména řídicí jednotky, které jsou nezbytné pro fungování vašeho vozidla, hrají důležitou roli v rámci služeb, jako jsou objednávky oprav a údržby.

Při využívání služeb lze uložená provozní data v případě potřeby načíst a použít společně s identifikačním číslem vozidla („VIN“). Načtení dat z vozidla mohou provádět zaměstnanci servisní sítě (např. odborné servisy, výrobci) nebo třetí strany (např. poruchové služby). Totéž platí pro případy záruk a opatření pro zajištění kvality.

Také v souvislosti s nákupem nového nebo ojetého vozu a při provádění zákaznických průzkumů může společnost Volkswagen AG v jednotlivých případech zpracovávat vaše osobní údaje.



II. Údaje vztahující se na osobu

Abychom mohli poskytovat určité služby týkající se vašeho vozidla, je třeba, abychom o něm měli k dispozici specifické informace. Informace o tzv. základních údajích o vozidle včetně VIN, vlastnostech výbavy a konstrukčním stavu uchováváme jako výrobce vašeho vozidla, abychom mohli poskytovat služby, jako jsou opravy nebo výměny dílů po celou dobu životnosti vozidla.

V případě dat generovaných nebo zpracovaných řídicími jednotkami se proto může jednat o osobní údaje nebo se takovými mohou za určitých podmínek stát.

III. Zpracování údajů společností Volkswagen AG

V následujícím textu naleznete konkrétní účely zpracování, osobní údaje, které společnost Volkswagen AG pro tento účel zpracovává, jakož i právní podklady a doby uchovávání údajů.

1. Splnění zákonných požadavků

Za účelem splnění zákonných požadavků zpracovává společnost Volkswagen AG vaše jméno, adresu, VIN, konstrukční stav vašeho vozidla a případně další osobní údaje.

Společnost Volkswagen AG podléhá různým zákonným požadavkům, které je povinna plnit. Tyto požadavky mohou vyplývat např. z celního, daňového práva a různých schvalovacích řízení.

Společnost Volkswagen AG zpracovává například VIN za účelem ověření a zajištění povolených emisí CO₂ v rámci legislativy EU o monitorování emisí CO₂ z osobních automobilů a užitkových vozidel. Příslušná čísla VIN v případě změn konstrukčního stavu vozidla a z toho vyplývajících změn v dokladech k vozidlu obdrží společnost Volkswagen AG od svých partnerů. V případě nástaveb a doplňků prováděných na lehkých užitkových vozidlech jsou výsledky WLPT zasílány výrobcí nástaveb, aby byly zajištěny emise CO₂ v souladu s právními předpisy. V souladu s nařízením EU 2019/621 eviduje společnost Volkswagen AG záznamy s údaji o VIN, aby je mohla použít při pravidelných technických kontrolách.

Zpracování údajů je nezbytné pro splnění zákonných povinností (srov. čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR), resp. na základě převažujícího oprávněného zájmu (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), za předpokladu, že zpracování údajů zákazníka se používá ke zpracování platby prémie autorizovanému prodejci.

Doba uložení závisí na příslušném účelu zpracování stanoveném právními předpisy.

Toto zpracování údajů probíhá na základě splnění smlouvy v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, pokud je zákazník fyzickou osobou (individuálním zákazníkem), nebo na základě převažujícího oprávněného zájmu (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), pokud je zákazník zaměstnancem velkoobchodního zákazníka. Oprávněným zájmem je i z hlediska spokojenosti zákazníka splnění stávajících nároků na fakturaci dřívějších cen a dodržení smlouvy s autorizovaným prodejcem.

Z daňových důvodů jsou údaje uchovávány po dobu 15 let po události.



2. Nároky ze zákonné a smluvní záruky, servisní balíčky a kulance

Za účelem ověření a uplatnění nároků ze zákonné a smluvní záruky a servisních balíčků zpracovává společnost Volkswagen AG vaše jméno, adresu, VIN, údaje o opravách a fakturách a konstrukčním stavu vašeho vozidla.

Společnost Volkswagen AG stávajícím nárokům ze zákonné a smluvní záruky a poskytnutí servisních balíčků ráda vyhoví. Za tímto účelem společnost Volkswagen AG nejprve prověří, zda nároky existují, nebo zda jsou například z důvodu úprav konstrukčního stavu vozidla (např. tuning, přestavby atd.) provedených majitelem vyloučeny. Pro účely tohoto prověření používá společnost Volkswagen AG vaše kontaktní údaje a údaje o voze.

Číslo VIN, údaje o konstrukčním stavu a ujeté kilometry jsou zpracovávány také pro přípravu a provádění auditů záruky na úrovni dovozců. Tyto audity jsou vyžadovány k ověření řádné aplikace záručních specifikací výrobce.

Společnost Volkswagen AG dále zpracovává vaše osobní údaje v rámci kulance v případě velkých škod (způsobených např. kroupami nebo vichřicí) nebo v případě chyb ve vybavení nových vozidel, která jste si objednali.

Společnost Volkswagen AG zpracovává tyto údaje za účelem splnění vaší smlouvy (srov. čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR) nebo na základě převažujícího oprávněného zájmu v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR.

Vaše údaje, které zpracováváme za účelem uplatnění nároků ze zákonné a smluvní záruky a kulance, budou vymazány nejpozději do 15 let od zpracování události.

3. Záruka mobility

Za implementaci záruky mobility pro modely ID odpovídá VW AG, za všechny ostatní modely v Evropě mimo území Německa odpovídá příslušný dovozce. Další informace o zpracování údajů tedy získáte u příslušného dovozce.

Pokud jste uzavřeli záruku mobility, zpracovává společnost Volkswagen AG v rámci využívání služeb vyplývajících z této záruky vaše jméno, vaše kontaktní údaje, číslo VIN a údaje o vašem vozidle.

Pomocí těchto údajů společnost Volkswagen AG jednak prověří, zda máte nárok na službu, kterou jste využili. Údaje jsou navíc nutné k tomu, aby vám konkrétní služba mohla být nabídnuta.

Pokud například využijete silniční asistenční službu, zpracováváme také vaši aktuální polohu a pravděpodobný důvod poruchy vašeho vozidla.

Tyto údaje jsou nezbytné pro poskytnutí okamžité telefonické pomoci nebo v případě potřeby pro pověření nejbližšího partnera společnosti Volkswagen provedením asistenční služby.

S nákupem nebo leasingem vozidla z rodiny Volkswagen ID je automaticky spojena záruka mobility. Obsah záruky mobility naleznete v poskytnutých záručních podmínkách. Pokud využijete služeb v rámci této záruky, budou vaše soukromé identifikační údaje, vaše kontaktní údaje, vaše adresa a údaje o konfiguraci vozidla zpracovány společností Volkswagen AG.

Pomocí těchto údajů společnost Volkswagen AG jednak prověří, zda máte nárok na službu, kterou jste využili. Údaje jsou navíc nutné k tomu, aby vám konkrétní služba mohla být nabídnuta. V případě využití dalších doplňkových služeb, jako je okamžitá telefonická pomoc, náhradní vozidlo nebo jiné alternativy mobility, mohou být evidovány a zpracovávány rovněž údaje o poloze, údaje o řidičském průkazu,



údaje o kreditních kartách nebo osobní údaje spolucestujících. Tyto údaje jsou nezbytné pro poskytnutí okamžité telefonické pomoci nebo v případě potřeby pro pověření nejbližšího partnera společnosti Volkswagen, resp. pověřeného poskytovatele služeb provedením asistenční služby. Partneri společnosti Volkswagen, resp. pověřený poskytovatel služeb zpracovávají osobní údaje na vlastní odpovědnost.

Toto zpracování údajů se provádí za účelem splnění vašeho nároku na záruku mobility nebo smlouvy na záruku mobility (srov. čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).

Ke zpracování a vyúčtování poruchy, jako je telefonické přijetí požadavku zákazníka nebo interní účtování nákladů využívá společnost Volkswagen AG pro německý trh společnost Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG a Volkswagen Group Service GmbH jako zpracovatele. V určitých případech (např. v případě nutnosti přepravy vozidla nebo vyúčtování služby) může vzniknout potřeba, aby na evropském trhu působila pro společnost Volkswagen AG pro modely ID jako zpracovatel společnost arc europe S.A. v Bruselu, která pověřuje poskytovatele služeb v příslušné zemi. Po zpracování a vyúčtování servisních služeb v případě poruchy budou vaše osobní identifikační údaje (VIN) a údaje o konfiguraci vašeho vozidla zaslány společnosti Volkswagen AG jejím partnerem. Toto předávání údajů probíhá na základě oprávněného zájmu společnosti Volkswagen AG (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Oprávněný zájem společnosti Volkswagen AG spočívá v tom, že pro prodaná vozidla umožní nejlepší možný servis v případě problémů a poruch. Součástí vybavení vozidel je záruka mobility. Tato záruka slouží k udržení zákazníků a zároveň k podpoře prodeje.

Údaje vztahující se na osoby jsou evidovány za účelem poskytnutí a vyúčtování asistenční služby. Povinnost zachovat mlčenlivost a veškeré předpisy týkající se ochrany údajů skupiny jsou v této souvislosti zohledněny a zajištěny.

Údaje jsou obvykle vymazány šest měsíců po datu objednávky. Výjimkou je výmaz daňově relevantních údajů, které se vymažou po uplynutí doby uchování 15 let.

4. Náhradní díly

Při objednávce určitých náhradních dílů obdrží společnost Volkswagen AG VIN vašeho vozidla, vlastnosti výbavy a konstrukční stav vašeho vozidla a také číslo náhradního dílu, který má být objednán. Ve vozidle se nacházejí díly, které byly vyrobeny speciálně pro vozidlo a pasují pouze specificky do daného vozidla (např. klíč). Společnost Volkswagen AG tyto údaje potřebuje, aby mohla poskytnout díly vhodné pro vaše vozidlo.

Tyto údaje společnost Volkswagen AG zpracovává, aby mohla splnit vaši smlouvu (srov. čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).

Při objednávání těchto dílů se také ověřuje, zda vozidlo nebylo nahlášeno jako prodané nebo odcizené. V těchto případech nebude objednávka provedena.

Toto zpracování údajů slouží jak oprávněným zájmům společnosti Volkswagen AG, tak zájmům subjektů údajů (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Společnost Volkswagen AG má zájem zabránit neoprávněnému přístupu k vašemu vozidlu, podniknout nezbytné kroky k objasnění situace a zabránit neoprávněnému uplatnění nároků ze zákonné nebo smluvní záruky.



Za účelem zpracování události jsou vaše údaje obvykle vymazány dvanáct měsíců po datu objednávky. Výjimkou je výmaz daňově relevantních údajů, které se vymažou po uplynutí doby uchování 15 let.

5. Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku a sledování výrobku po uvedení na trh

Pro účely odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku a sledování výrobku po uvedení na trh obdrží společnost Volkswagen AG číslo VIN, konstrukční stav, výbavu, stav softwaru, provozní hodnoty vozidla, další údaje o stavu vozidla a údaje o opravách, které již byly na vašem vozidle provedeny.

Společnost Volkswagen AG je ze zákona povinna průběžně sledovat produkty, které uvedla na trh, během jejich životního cyklu, s cílem včas zjistit případné závady a co nejrychleji je odstranit. To zahrnuje mimo jiné povinnost sledování produktu a odvrácení rizik. Povinnost sledování produktu zahrnuje shromažďování a vyhodnocování různých informací.

Zpracování údajů je nezbytné pro splnění právní povinnosti (srov. čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR) nebo na základě převažujícího oprávněného zájmu (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Pro účely identifikace a analýzy nesrovnalostí a chyb společnost Volkswagen AG údaje o vašem vozidle a jiných vozidlech slučuje. Jen z celkového pohledu je s vynaložením ekonomicky přiměřených nákladů možné zajistit, aby výrobky uváděné na trh byly v zájmu skupiny Volkswagen a v zájmu zákazníka vysoce kvalitní a bez závad.

K terénnímu výzkumu se navíc sdružují údaje z průzkumů spokojenosti (kritiky, hodnocení, VIN) obchodní organizace s údaji o vozech společnosti Volkswagen AG na základě souhlasu (srov. čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR).

Údaje o vaší osobě zpracovávané pro účely odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku a sledování výrobku po uvedení na trh jsou obvykle vymazány po 15 letech.

6. Servisní proces – svolávací akce

Při servisním procesu „svolávací akce“ se spravují aktualizace softwaru, funkcí a řídicích jednotek, aby mohli být servisní partneři (dílny) informováni o dostupnosti aktualizací. Zpracovávají se pouze VIN a zprávy o stavu.

Zpracování vašich osobních údajů se provádí na základě našeho oprávněného zájmu dle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Smyslem je co nejrychleji odstranit zjištěná rizika ohrožující bezpečnost silničního provozu nebo životní prostředí.

Výše uvedené údaje budou po úplném dokončení aktualizace uloženy po dobu 10 let a poté smazány.

7. Revizní kontroly

Za účelem provádění interních revizních kontrol zpracovává společnost Volkswagen AG vaše jméno, vaše kontaktní údaje, VIN, smluvní údaje a další údaje o vašem vozidle v závislosti na interním procesu, který má být zkontrolován.

Společnost Volkswagen AG pravidelně provádí revizní kontroly za účelem kontroly interních procesů. Pro posouzení konkrétního procesu může být nezbytné, že budou vyžadovány vaše výše uvedené osobní údaje.

Společnost Volkswagen AG se v této souvislosti opírá o oprávněný zájem (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Tento zájem spočívá v prověření zákonnosti a účinnosti interních procesů a v případě potřeby v zlepšování procesů.

Vaše osobní údaje budou zahrnuty do interních revizních zpráv pouze v případě, že je to pro tyto účely nezbytné. Jejich výmaz proběhne obvykle nejpozději 15 let po vytvoření zpráv. To slouží k zajištění důkazní povinnosti.



8. Kvalita služeb a péče o zákazníky

Za účelem zodpovězení jakýchkoli dotazů souvisejících s nákupem nového nebo ojetého vozidla nebo péče o zákazníky a zaručení vysoké kvality služeb zpracovává společnost Volkswagen AG např. následující osobní údaje – vaše jméno, e-mailovou adresu, adresu bydliště, telefonní číslo, číslo faxu a také obecné údaje o vašem vozidle, jako jsou identifikační číslo vozidla a údaje o již provedených opravách.

Společnost Volkswagen AG tak umožňuje dovozcům, autorizovaným prodejčům a odborným servisům poskytovat služby co nejefektivněji. To má pro vás tu výhodu, že můžete očekávat vysokou kvalitu oprav a vyhnout se opakovaným opravám. Dovožci je navíc umožněno odborně zodpovědět dotazy s podporou Volkswagen AG ve vašem zájmu.

Společnost Volkswagen AG zpracovává v rámci péče o zákazníky pouze nezbytné osobní údaje, které v této souvislosti sdělíte. Společnost Volkswagen AG se při tom opírá o převážně oprávněný zájem (viz čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR) nebo o plnění smlouvy (viz čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR). Tento oprávněný zájem spočívá v tom, aby prodejci nebo servisy a péče o zákazníky byli schopni dosáhnout co největší spokojenosti zákazníků (na německém trhu) a individuálně reagovat na jednotlivé dotazy.

Pokud jako zákazník necháte provést opravu v rámci dobré vůle nebo záruky v zahraničí u partnera Volkswagen, může být pro vyřešení vašeho požadavku nezbytné zapojit dovozce se sídlem v zemi, kde se nachází partner Volkswagen, kterého jste navštívili. V rámci tohoto vyřízení budou vaše osobní údaje sdíleny mezi námi a příslušným dovozcem.

Společnost Volkswagen AG je ze zákona povinna průběžně sledovat produkty, které uvedla na trh, během jejich životního cyklu, s cílem včas zjistit případné závady a co nejrychleji je odstranit. Za tímto účelem provádí společnost Volkswagen AG analýzy požadavků zákazníků podle následujících kritérií: druh požadavku, očekávání zákazníků v souvislosti s vybavením konkrétního vozidla, jako je model nebo typ motoru, komunikační kanály, objem dotazů, hlavní témata. Pro tyto analýzy v rámci sledování trhu a identifikace priorit je nezbytné zpracovat osobní údaje, které jste nám sdělili v rámci svých dotazů (např. vaše identifikační číslo vozidla). Pro stanovení základů, které slouží ke zlepšení kvality produktů, je nutné spojit údaje získané v rámci péče o zákazníky s dalšími údaji o nejčastějších opravách.

V závislosti na konkrétním účelu existují různé druhy vyhodnocení, které se liší také v zahrnutí osobních údajů. Pro zkoumání určitých okolností týkajících se řízení podniku jsou osobní údaje potřebné pouze v rámci analýzy.

Zprávy o těchto vyhodnoceních již neobsahují žádné osobní údaje. V rámci sledování trhu a identifikace problémů je však většinou nutné zpracovat osobní údaje (např. identifikační číslo vozidla; VIN) jak v analýze, tak i v samotné zprávě, protože jinak nelze určit příčinu závady a odvodit opatření pro konkrétní dotčená vozidla.

Společnost Volkswagen AG se v této souvislosti opírá o převažující oprávněný zájem (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Jeho cílem je umožnit prodejčům, servisům a péči o zákazníky dosáhnout co největší spokojenosti zákazníků na německém trhu a zároveň plnit vaše povinnosti jako výrobce.

Údaje zpracovávané v této souvislosti budou vymazány ihned poté, co zanikne právní základ, pokud již nebudou potřebné pro uvedené účely, nebo pokud uvedené účely již zanikly, a pokud neexistuje jiný právní základ (např. obchodně nebo daňově právní lhůty archivace) nejpozději po 15 letech.



Společnost Volkswagen AG dále poskytuje dovozcům, prodejcům a odborným servisům informace o stavu digitálních produktů ve vašem vozidle na základě identifikačního čísla vozidla, pokud je vozidlo technicky připraveno k užívání. Cílem je zodpovědět jakékoli dotazy související s nákupem nového nebo ojetého vozidla nebo v odborném servisu při zachování vysoké kvality služeb a umožnit aktivní kontakt se zákazníkem, abychom vás mohli informovat o případných omezeních používání, jako je online navigace, hlasové ovládání nebo možnost bezdrátových aktualizací, pokud jste nenastavili produktové portfolio nebo jej nenastavili úplně nebo pokud se blíží vypršení počátečního licenčního období.

Společnost Volkswagen AG se v této souvislosti opírá o převažující oprávněný zájem (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Ten spočívá v umožnění prodejcům, resp. servisům poskytnout vám nejlepší možné služby poradenství a podpory.

Údaje, které se v této souvislosti zpracovávají, budou vymazány v souladu se zákonnými ustanoveními.

9. Zajištění a zvýšení kvality produktů a odstraňování vad

Za účelem zajištění kvality našich produktů, v případě potřeby jejich zlepšení, co nejrychlejší identifikace a odstranění vad a vývoje nových produktů zpracovává společnost Volkswagen AG VIN vašeho vozidla, vlastnosti výbavy, konstrukční stav, údaje o opravách a reklamace hodnot spotřeby. Společnost Volkswagen AG se v této souvislosti opírá o převažující oprávněný zájem (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR). Ten spočívá v identifikaci, analýze, stanovení a implementaci opatření v případě identifikovaných klíčových témat za účelem vývoje a zlepšování produktů na základě potřeb a spokojenosti zákazníků.

Údaje o vaší osobě zpracovávané pro zajištění kvality produktů a odstranění vad budou vymazány obvykle po 15 letech. Údaje o vaší osobě zpracovávané pro účely vývoje produktů budou vymazány nejpozději po 10 letech.

10. Mimořádné akce na produkty a služby

Za účelem zpracování a ověření vašeho nároku na uplatnění mimořádných akcí zpracovává společnost Volkswagen AG v závislosti na nabízené akci vaše jméno, e-mailovou adresu, telefonní číslo, adresu, VIN vašeho vozidla a případně kopie dokladů, např. řidičského průkazu.

Zpracování údajů v rámci zpracování uplatnění zvláštních podmínek probíhá za účelem provádění smlouvy, která s vámi byla uzavřena (srov. čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR).

Společnost Volkswagen AG vám v pravidelných intervalech nabízí určité produkty a služby za zvláštních podmínek. V případě těchto nabídek se jedná o zvláštní podmínky, které vám nabídne buď přímo váš partner společnosti Volkswagen, nebo které můžete uplatnit vůči společnosti Volkswagen AG.

Společnost Volkswagen AG zpracovává vaše údaje také za účelem ověření nároků na uplatnění zvláštních podmínek, které vám nabízí váš partner společnosti Volkswagen na základě převažujícího oprávněného zájmu (srov. čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

Doba uložení se odvíjí od zákonných archivačních lhůt, které vyplývají např. ze zákonných daňových předpisů.



11. Načtení údajů OBFCM (sledování a hlášení údajů týkajících se emisí CO₂ z osobních automobilů a lehkých užitkových vozidel)

Na základě prováděcího nařízení Komise (EU) 2021/392 načítají odborné servisy z vozidel, která spadají do oblasti působnosti prováděcího nařízení Komise (EU) 2021/392, u příležitosti návštěvy těchto servisů údaje o vozidle týkající se spotřeby paliva a počtu najetých kilometrů (tzv. údaje OBFCM) a společně s identifikačním číslem vozidla je předávají výrobci, pokud majitel daného vozu neprojeví u odborného servisu s tímto procesem nesouhlas.

Odborné servisy předávají tyto údaje společnosti Volkswagen AG, která je ukládá a předává na základě prováděcího nařízení Komise (EU) 2021/392 společně s identifikačním číslem vozidla Evropské komisi. Obdrží-li společnost Volkswagen AG v jednom kalendářním roce k danému vozidlu více datových souborů, předá pouze ten soubor dat, u něhož byla ujeta celkově největší vzdálenost. Údaje jsou po předání Evropské komisi vymazány.

12. Informační bezpečnost

Zpracovávané osobní údaje, účel a právní podklad

Za účelem odhalování, analýzy a odstranění případných anomálií v IT systémech odborných servisů, zvýšení informační bezpečnosti, ochrany osobních údajů, zejména vašich zákaznických údajů, zabránění neoprávněným přístupům a umožnění bezproblémového provozu a bezpečného používání těchto systémů, stejně jako za účelem spolupráce s úřady a soudy (společně dále jen jako „účely“) může být v rámci společné odpovědnosti za ochranu osobních údajů společností Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. a Škoda AUTO a.s. (dále jen „příslušné společnosti“) zpracováváno informační číslo vašeho vozidla (dále jen „VIN“).

Číslo VIN nám poskytne váš odborný servis nebo dovozce odpovědný za vaši oblast (seznamte se prosím také s prohlášením o ochraně osobních údajů vašeho odborného servisu nebo dovozce.).

Doba uložení

Výše uvedené údaje jsou uchovávány maximálně po dobu 2 let a poté jsou vymazány.

Příjemci údajů

Příjemci výše uvedených údajů jsou kromě příslušných společností také zpracovatelé, kteří nám pomáhají při zpracování údajů, např. v rámci hostingu IT systémů, služeb technické podpory a řízení projektů a požadavků. Tyto společnosti jednají na základě zpracovatelských smluv striktně v souladu s našimi pokyny.

Zpracovatele využíváme pro hostingové služby, analýzy a poskytování podpory, a to především:

- Volkswagen Gebrauchtfahrzeughandels und Service GmbH
- SIG Software Ltd.
- Hyand Technology GmbH
- Volkswagen Group Services GmbH
- Microsoft Ireland Operations Limited



Společná odpovědnost

Příslušné společnosti uzavřely smlouvu o společném správcovství / Joint Controller Agreement (dále jen jako „JCA“).

1) Účastníci a sídlo pobočky:

Audi AG, se sídlem v Ingolstadtu (Německo), Volkswagen AG, se sídlem ve Wolfsburgu (Německo), Seat S.A., se sídlem v Martorellu – Barceloně (Španělsko), Škoda Auto a.s., se sídlem v Mladé Boleslavi (Česká republika)

2) Účely, které správci sledují:

Správci údajů sledují zpracováním údajů výše uvedené účely (zajištění bezpečnosti svých IT systémů).

3) Datové soubory, které jsou zpracovávány, a případně místo zpracování:

Výše uvedené údaje jsou zpracovávány výhradně v rámci EU.

4) Řízení společné odpovědnosti:

Výše uvedené údaje zpracovávají příslušné společnosti společně a strany přebírají společnou odpovědnost ve smyslu čl. 26 odst. 1 věta první GDPR.

5) Společnost Volkswagen AG dodržuje veškeré informační povinnosti.

6) Subjekty údajů se mohou ohledně zpracování svých údajů a svých práv obrátit na následující pracoviště:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-mail: dataprivacy@volkswagen.de

Kromě toho se mohou subjekty údajů obrátit na kteroukoliv z příslušných společností.

13. Předávání dat vztahujících se k vozidlu třetím stranám přes systémové rozhraní

Společnost Volkswagen AG předává přes systémová rozhraní data vztahující se k vozidlu ve spojení s číslem podvozku vozidla (VIN), např. informace o výbavě, modelový rok, komisní číslo vozidla, modelový klíč, stav konstrukce z interních IT systémů přes systémová rozhraní třetím stranám (např. poskytovatelé financí, oceňovatelé škod, provozovatelé flotil).

Díky poskytování dat spojených s VIN mají být podpořeny a zjednodušeny procesy mezi vámi a třetími stranami. Může tak být pro vás provedeno zjednodušené financování vozidla, kalkulace škody, kalkulace zbytkové hodnoty (např. zajištěním rezervované individualizovatelné funkce (Functions on Demand)) nebo správa flotily.



Data jsou předávána na základě smlouvy, příp. iniciování smlouvy (srov. čl. 6 odst. 1 písm. b GDPR), oprávněného zájmu (srov. čl. 6 odst. 1 s. 1 písm. f GDPR) nebo na základě existujících právních závazků (srov. čl. 6 odst. 1 písm. c GDPR).

Poskytnutá data jsou vymazána nejdéle 24 hodin po jejich předání třetí straně.

Více informací o výše popsaném zpracování třetími stranami naleznete v prohlášení o ochraně osobních údajů příslušné třetí strany.

14. Zpracování údajů za účelem ochrany našich práv

V rámci hájení a ochrany našich práv nebo zveřejnění v rámci úředních/soudních opatření může být nezbytné zpracování osobních údajů, tedy například vašeho jména a identifikačního čísla vašeho vozidla. V takovém případě jsou zpracovány výhradně osobní údaje nezbytné pro danou právní záležitost. Toto zpracování údajů využíváme například pro účely zveřejnění v rámci úředních/soudních opatření za účelem shromažďování důkazů. Bude-li zpracování údajů probíhat za jiným účelem, než bylo původně zamýšleno, budeme vás o této změně účelu informovat v souladu s čl. 13 odst. 3 GDPR.

V tomto případě může být rovněž nutné, abychom získali údaje od přidružené společnosti nebo od některé z našich národních distribučních společností. Vaše údaje budou předány pouze tehdy, když to bude nezbytné pro vymáhání práva a bude dán příslušný právní základ.

Zpracování údajů je založeno na oprávněných zájmech ochrany a uplatnění našich práv (čl. 6 odst. 1 písm. f GDPR) nebo na základě úředních a zákonných předpisů (čl. 6 odst. 1 písm. c GDPR).

Je-li to nutné, zpracováváme a ukládáme vaše údaje pro uvedené účely. Byl-li účel splněn a nejsou-li dány archivační povinnosti, budou údaje řádně smazány.

15. Zasílání newsletterů

Máte možnost přihlásit se k odběru různých newsletterů od společnosti Volkswagen AG. Vaše osobní údaje zpracováváme (pokud byly uvedeny vaše soukromé kontaktní údaje) za účelem zasílání tohoto newsletteru na základě vašeho souhlasu podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR. Máte kdykoliv možnost odhlásit se z odběru těchto newsletterů prostřednictvím odkazu pro odhlášení uvedeného v newsletteru nebo uplatnit své právo na zrušení.

Výše uvedené údaje budou vymazány do 24 hodin po odhlášení nebo zrušení registrace.

IV. Příjemci údajů mimo společnost Volkswagen AG

Společnost Volkswagen AG předává vaše osobní údaje zpracovatelům nebo třetím stranám pouze v případě, že pro to existuje právní základ. Proto společnost Volkswagen AG používá pro zpracování údajů zpracovatele.

Ti podporují společnost Volkswagen AG ve výše uvedených procesech. Se zpracovateli byly uzavřeny smlouvy o zpracování osobních údajů podle čl. 28 GDPR. Vaše údaje tak podléhají rovněž v oblasti působnosti zpracovatelů vysoké úrovni ochrany ze strany společnosti Volkswagen AG.

Zpracovatelé nás podporují např. v rámci hostingu IT systémů, služeb technické podpory a péče o zákazníky.



Kromě toho společnost Volkswagen AG v několika případech předává vaše údaje také dalším orgánům odpovědným za ochranu údajů. Společnost Volkswagen AG je tak ze zákona povinna předávat VIN a konstrukční stav vašeho vozidla takzvaným odhadcům škod. Ti z vašeho pověření určí aktuální hodnotu vozidla.

Dále jsou data poskytována mj. k iniciování smlouvy, příp. k plnění smluv (např. financování vozidel s finančními institucemi) poskytovatelům financí.

V rámci řádné obchodní činnosti společnosti Volkswagen AG a obchodní korespondence jsou údaje pravidelně předávány vývojovým a výrobním závodům a dovozcům. Může se například stát, že společnost Volkswagen AG předá vaše VIN za účelem odstranění vad výrobku a vylepšení výrobků zahraničním výrobním závodům.

Za účelem plnění povinnosti podle nařízení EU 2019/621 poskytuje společnost Volkswagen AG záznamy s údaji o VIN osobám a organizacím pověřeným pravidelnou technickou kontrolou (hlavní kontrolou).

Vyšetřovací orgány a soudy zasílají společnosti Volkswagen AG dotazy v souvislosti s událostmi, které se vztahují k motorovým vozidlům, jichž se vyšetřování týká. V této souvislosti mohou být vaše osobní údaje předány výše uvedeným orgánům.

V. Předávání údajů do třetích zemí

Při předávání údajů do tzv. třetích zemí (země, které nejsou členy Evropské unie ani Evropského hospodářského prostoru) společnost Volkswagen AG přísně dodržuje příslušné předpisy o ochraně údajů. Společnost Volkswagen AG předává údaje příjemcům (např. poskytovatelům IT služeb, kteří poskytují technickou podporu nebo výrobním závodům provádějícím testy kvality zde vyrobených modelů vozidel) ve třetích zemích pouze tehdy, pokud Komise EU vydala pro příslušnou třetí zemi rozhodnutí o odpovídající úrovni ochrany, nebo pokud je předávání údajů dostatečně zabezpečeno prostřednictvím uzavření standardních smluvních doložek EU vydaných Komisí EU s příjemcem údajů.

Máte možnost získat kopii těchto bezpečnostních opatření, která jsme zavedli za účelem zajištění odpovídající úrovně ochrany údajů. V této souvislosti nás prosím kontaktujte pomocí kontaktních údajů uvedených v **oddílu D**.

C. Vaše práva

Svá níže uvedená práva můžete vůči společnosti Volkswagen AG kdykoliv bezplatně uplatnit. Další informace o tom, jak uplatnit svá práva, naleznete na následujících webových stránkách: <https://privacy.volkswagen.com>

Právo přístupu: Máte právo získat od nás informace o zpracování svých osobních údajů.

Právo na opravu: Máte právo požadovat od nás opravu svých osobních údajů, které jsou nepřesné, příp. neúplné.

Právo na výmaz: Budou-li splněny podmínky stanovené v čl. 17 GDPR, máte právo požadovat výmaz svých údajů. Podle tohoto článku můžete požadovat výmaz svých osobních údajů například tehdy, pokud již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny. Kromě toho můžete požadovat výmaz tehdy, když byly údaje zpracovávány na základě Vašeho souhlasu a Vy tento souhlas odvoláte.

Právo na omezení zpracování: Budou-li splněny podmínky stanovené v čl. 18 GDPR, máte právo požadovat omezení zpracování svých údajů. Tak tomu může být například tehdy, když popíráte přesnost svých údajů. Po dobu ověření přesnosti údajů můžete požadovat omezení zpracování.



Právo vznést námitku: Pokud je zpracování založeno na převažujícím oprávněném zájmu nebo pokud jsou vaše údaje použity pro účely přímé reklamy, máte právo vznést proti zpracování svých údajů námitku. Námitka je přípustná, pokud je zpracování ve veřejném zájmu nebo se provádí při výkonu veřejné moci nebo se zakládá na oprávněném zájmu společnosti Volkswagen AG či třetí osoby. V případě vznesení námitky vás žádáme o sdělení důvodů, kvůli kterým zpracování údajů odmítáte. Dále máte právo odmítnout zpracování svých údajů za účelem přímé reklamy. Totéž platí pro profilování, pokud souvisí s přímou reklamou.

Právo na přenositelnost údajů: Pokud se zpracování údajů provádí na základě souhlasu nebo se týká plnění smlouvy a navíc se provádí za použití automatizovaného zpracování, máte právo obdržet své údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a předat je jinému zpracovateli údajů.

Právo na odvolání souhlasu: Pokud se zpracování údajů provádí na základě souhlasu, máte právo zpracování údajů v rámci tohoto souhlasu kdykoliv bezplatně a s účinností do budoucna odvolat.

Právo podat stížnost: Kromě toho máte právo podat u dozorového úřadu (např. u zemského pověřence pro ochranu osobních údajů v Dolním Sasku) stížnost týkající se námi prováděného zpracování vašich údajů.

D. Kontaktní osoby

Kontaktní osoby pro výkon vašich práv

Kontaktní osoby pro výkon vašich práv a další informace naleznete na následující webové stránce privacy.volkswagen.com.

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Náš pověřenec pro ochranu osobních údajů je vám k dispozici jako kontaktní osoba pro záležitosti týkající se ochrany osobních údajů:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg
NĚMECKO
dataprivacy@volkswagen.de

Stav: červen 2026