



Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα "Πωλήσεις, υπηρεσίες και εμπορία" στην ευρωπαϊκή αγορά

Αγαπητή πελάτισσα, αγαπητέ πελάτη,

Κατά την επίσκεψή σας, ο συνεργάτης σας στη Volkswagen θα διεκπεραιώσει όλες τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες για την παροχή της οφειλόμενης υπηρεσίας και την ικανοποίηση των απαιτήσεών σας. Εδώ περιλαμβάνεται τυπικά μια σειρά από διαδικασίες στις οποίες υποβάλλονται σε επεξεργασία πληροφορίες σχετικά με εσάς ως πελάτισσα/πελάτη και το όχημά σας, με τις οποίες σχετίζεται η Volkswagen AG ως κατασκευαστής του οχήματός σας. Επισημαίνεται ιδίως η εκτέλεση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών, οι αγορές νέων ή μεταχειρισμένων αυτοκινήτων, καθώς και η διενέργεια ερευνών πελατών. Θα σας ενημερώσουμε για τη σχετική επεξεργασία δεδομένων από τη Volkswagen AG στις ακόλουθες ενότητες.

A. Υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων

Με την παρούσα Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σας ενημερώνουμε για τη συλλογή, την επεξεργασία και τη χρήση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας από τη Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, kundenbetreuung@volkswagen.de, καταχωρημένη στο εμπορικό μητρώο του ειρηνοδικείου Braunschweig με αριθμό εγγραφής HRB 100484 ("Volkswagen AG").

B. Συλλογή, επεξεργασία και χρήση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας

I. Γενικές πληροφορίες

Στο όχημά σας είναι τοποθετημένοι ηλεκτρονικοί εγκέφαλοι. Οι εγκέφαλοι επεξεργάζονται δεδομένα, τα οποία, για παράδειγμα, λαμβάνουν από τους αισθητήρες του οχήματος, παράγουν οι ίδιοι ή ανταλλάσσουν μεταξύ τους. Ορισμένοι εγκέφαλοι είναι απαραίτητοι για την ασφαλή λειτουργία του οχήματός σας, άλλοι σας υποστηρίζουν κατά την οδήγηση (συστήματα υποβοήθησης οδηγού), ενώ κάποιοι άλλοι σας προσφέρουν ανέσεις ή πρόσβαση στο σύστημα Infotainment. Ιδίως οι εγκέφαλοι που είναι απαραίτητοι για τη λειτουργία του οχήματός σας διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στο πλαίσιο υπηρεσιών όπως επισκευές και συντηρήσεις.

Εάν κάνετε χρήση των υπηρεσιών, τα αποθηκευμένα δεδομένα λειτουργίας διαβάζονται και χρησιμοποιούνται μαζί με τον αριθμό αναγνώρισης οχήματος ("**VIN**"), εφόσον είναι απαραίτητο. Η ανάγνωση πραγματοποιείται από συνεργάτες του δικτύου υπηρεσιών (π.χ. συνεργεία, κατασκευαστές) ή από τρίτους (π.χ. υπηρεσίες αντιμετώπισης βλαβών) στο όχημα. Το ίδιο ισχύει και για τις εγγυήσεις και τα μέτρα διασφάλισης ποιότητας.

Ομοίως, η Volkswagen AG επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού σας χαρακτήρα σε μεμονωμένες περιπτώσεις, στο πλαίσιο της αγοράς νέων ή μεταχειρισμένων οχημάτων και κατά τη διενέργεια ερευνών πελατών.



II. Προσωπικός χαρακτήρας

Για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών σε σχέση με το όχημά σας, είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε τις συναφείς πληροφορίες. Στοιχεία που αφορούν τα λεγόμενα βασικά δεδομένα του οχήματος, όπως ο VIN, τα χαρακτηριστικά εξοπλισμού και η κατασκευαστική κατάστασή του, αποθηκεύονται από εμάς ως κατασκευαστή του οχήματός σας, με στόχο τη διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών, όπως επισκευές ή αντικατάσταση εξαρτημάτων του οχήματος, καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του οχήματος.

Τα δεδομένα που παράγουν ή επεξεργάζονται οι εγκέφαλοι μπορεί επομένως να είναι προσωπικού χαρακτήρα ή, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να γίνουν προσωπικού χαρακτήρα.

III. Επεξεργασία δεδομένων από τη Volkswagen AG

Στη συνέχεια παρατίθενται οι συγκεκριμένοι σκοποί επεξεργασίας, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται η Volkswagen AG για τους σκοπούς αυτούς, καθώς και η νομική βάση και η διάρκεια αποθήκευσης των δεδομένων.

1. Συμμόρφωση με έννομες απαιτήσεις

Προκειμένου να συμμορφωθεί με τις εκάστοτε έννομες απαιτήσεις, η Volkswagen AG επεξεργάζεται το όνομα, τη διεύθυνση, τον VIN, την κατασκευαστική κατάσταση του οχήματός σας και, εάν παραστεί ανάγκη, περαιτέρω δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Η Volkswagen AG υπόκειται σε διάφορες έννομες απαιτήσεις τις οποίες οφείλει να τηρεί. Αυτές ενδέχεται να προκύπτουν π.χ. από τελωνειακές, φορολογικές και ρυθμιστικές οδηγίες.

Επομένως, η Volkswagen AG επεξεργάζεται π.χ. τον VIN για να ελέγξει και να διασφαλίσει τις νόμιμες εκπομπές CO₂ στο πλαίσιο της νομοθεσίας της ΕΕ αναφορικά με την παρακολούθηση των εκπομπών CO₂ των επιβατικών οχημάτων και των επαγγελματικών οχημάτων. Από τους συνεργάτες Volkswagen λαμβάνει τον σχετικό VIN σε περίπτωση αλλαγών στην κατασκευαστική κατάσταση του οχήματος και των συνακόλουθων αλλαγών στα έγγραφα του οχήματος. Στην περίπτωση αμαξωμάτων ή προσθηκών για ελαφρά επαγγελματικά οχήματα, τα αποτελέσματα της WLPT διαβιβάζονται στον κατασκευαστή του αμαξώματος για τη διασφάλιση των νόμιμων εκπομπών CO₂. Σύμφωνα με τον κανονισμό 2019/621 της ΕΕ, η Volkswagen AG διατηρεί σύνολα δεδομένων που σχετίζονται με τον αριθμό πλαισίου για χρήση σε τακτικούς τεχνικούς ελέγχους.

Η επεξεργασία των δεδομένων είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομες υποχρεώσεις (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. γ) ΓΚΠΔ) ή με βάση ένα υπερισχύον έννομο συμφέρον (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ), εφόσον η επεξεργασία των δεδομένων του πελάτη εξυπηρετεί τη διεκπεραίωση της πληρωμής του ασφαλιστρού στον αντιπρόσωπο.

Η διάρκεια της αποθήκευσης εξαρτάται από τον εκάστοτε σκοπό επεξεργασίας, όπως ορίζεται από τις νόμιμες διατάξεις.

Η επεξεργασία δεδομένων λαμβάνει χώρα για την εκτέλεση σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. β) ΓΚΠΔ, εάν ο πελάτης είναι φυσικό πρόσωπο (μεμονωμένος πελάτης) ή με βάση υπερισχύον έννομο συμφέρον (άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ), εάν ο πελάτης είναι συνεργάτης μεγάλου πελάτη. Το έννομο συμφέρον συνίσταται, επίσης, αναφορικά με την ικανοποίηση των πελατών, στην εκπλήρωση των υφιστάμενων απαιτήσεων για την τιμολόγηση με παλιές τιμές και στη συμμόρφωση με τη σύμβαση του αντιπροσώπου.



Σύμφωνα με τις συναφείς φορολογικές διατάξεις τα δεδομένα αποθηκεύονται για 15 έτη από την ημερομηνία του συμβάντος.

2. Αξιώσεις εγγύησης, πακέτα συντήρησης και φθορών, και χαριστικές παροχές

Για τον έλεγχο και τη διεκπεραίωση αξιώσεων εγγύησης, καθώς και πακέτων συντήρησης και φθορών, η Volkswagen AG επεξεργάζεται το όνομα, τη διεύθυνση, τον VIN, τα δεδομένα επισκευής και τιμολόγησης και την κατασκευαστική κατάσταση του οχήματός σας.

Η Volkswagen AG με χαρά θα ικανοποιήσει τις υφιστάμενες αξιώσεις εγγύησης, καθώς και τα πακέτα συντήρησης και φθορών. Επ' αυτού η Volkswagen AG ελέγχει αρχικά εάν υπάρχουν αξιώσεις ή αποκλείονται, για παράδειγμα λόγω αλλαγών στην κατασκευαστική κατάσταση του οχήματος (π.χ. ρυθμίσεις, μετατροπές κ.λπ.) που έγιναν από κάποιον κάτοχο. Για τον συγκεκριμένο έλεγχο η Volkswagen AG χρησιμοποιεί τα δεδομένα επικοινωνίας σας καθώς και δεδομένα οχήματος.

Ο VIN, τα δεδομένα της κατασκευαστικής κατάστασης και η χιλιομετρική ένδειξη υποβάλλονται επίσης σε επεξεργασία για την προετοιμασία και τη διενέργεια ελέγχων εγγύησης σε επίπεδο εισαγωγέα. Οι εν λόγω έλεγχοι είναι απαραίτητοι για την επαλήθευση της ορθής εφαρμογής των προδιαγραφών εγγύησης του κατασκευαστή.

Περαιτέρω, η Volkswagen AG επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σας για τη χορήγηση χαριστικών παροχών σε περίπτωση μεγάλων ζημιών (που προκλήθηκαν π.χ. από χαλάζι ή καταιγίδα) ή σε περίπτωση ελαττωμάτων στον εξοπλισμό νέων οχημάτων που παραγγείλατε.

Η Volkswagen AG επεξεργάζεται τα συγκεκριμένα δεδομένα για την εκτέλεση της σύμβασής σας (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. β) ΓΚΠΔ) ή με βάση υπερισχούν έννομο συμφέρον σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ.

Τα δεδομένα που επεξεργάζεστε αναφορικά με τη διεκπεραίωση αξιώσεων εγγύησης και χαριστικών παροχών διαγράφονται το αργότερο 15 έτη από την επεξεργασία της διαδικασίας.

3. Εγγύηση κινητικότητας

Για τα μοντέλα ID, η VW AG είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή της εγγύησης κινητικότητας, ενώ για όλα τα άλλα μοντέλα στην ευρωπαϊκή επικράτεια εκτός της Γερμανίας υπεύθυνος είναι ο εκάστοτε εισαγωγέας. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων μπορείτε να λάβετε, επομένως, από τον αντίστοιχο εισαγωγέα.

Εάν έχετε συνάψει εγγύηση κινητικότητας και διεκδικείτε την παροχή υπηρεσιών βάσει της εγγύησης, η Volkswagen AG θα επεξεργαστεί το όνομά σας, τα στοιχεία επικοινωνίας σας, καθώς και τον VIN και τα στοιχεία οχήματος.

Με τη βοήθεια αυτών των δεδομένων, η Volkswagen AG επιβεβαιώνει αφενός κατά πόσον δικαιούστε την αιτούμενη υπηρεσία. Αφετέρου τα δεδομένα είναι αναγκαία για να σας προσφέρουμε τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Εάν, για παράδειγμα, κάνετε χρήση της Οδικής Βοήθειας (επον. Roadside Assistance), θα επεξεργαστούμε επιπλέον την τρέχουσα τοποθεσία σας και την πιθανή αιτία της ακινητοποίησης του οχήματός σας.

Τα δεδομένα αυτά είναι απαραίτητα για την παροχή άμεσης τηλεφωνικής βοήθειας ή –εάν είναι απαραίτητο– για να δοθεί εντολή παροχής οδικής βοήθειας στον κοντινότερο συνεργάτη Volkswagen.



Η αγορά ή η χρηματοδοτική μίσθωση ενός οχήματος Volkswagen της οικογένειας ID συνοδεύεται αυτόματα από εγγύηση κινητικότητας. Το περιεχόμενο της εγγύησης κινητικότητας περιλαμβάνεται στους όρους εγγύησης που σας παραδίδονται. Εάν διεκδικείτε την παροχή υπηρεσιών βάσει της εγγύησης, η Volkswagen AG θα επεξεργαστεί τα ιδιωτικά σας στοιχεία ταυτότητας, τα στοιχεία επικοινωνίας σας, τη διεύθυνσή σας, καθώς και στοιχεία σχετικά με τη διαμόρφωση του οχήματός σας.

Με τη βοήθεια αυτών των δεδομένων, η Volkswagen AG επιβεβαιώνει αφενός κατά πόσον δικαιούστε την αιτούμενη υπηρεσία. Αφετέρου τα δεδομένα είναι αναγκαία για να σας προσφέρουμε τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Εάν διεκδικείτε περαιτέρω πρόσθετες υπηρεσίες, όπως π.χ. άμεση τηλεφωνική βοήθεια, αντικατάσταση οχήματος ή άλλες εναλλακτικές λύσεις κινητικότητας, ενδέχεται επίσης να καταγραφούν και να υποβληθούν σε επεξεργασία δεδομένα τοποθεσίας, στοιχεία της άδειας οδήγησης, δεδομένα πιστωτικών καρτών ή και προσωπικά στοιχεία επιβατών. Τα δεδομένα αυτά είναι απαραίτητα για την παροχή άμεσης τηλεφωνικής βοήθειας ή –εάν είναι απαραίτητο– για να δοθεί εντολή παροχής οδικής βοήθειας στον κοντινότερο συνεργάτη Volkswagen ή εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών. Οι συνεργάτες Volkswagen ή ο εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα με δική τους ευθύνη.

Η εν λόγω επεξεργασία δεδομένων λαμβάνει χώρα για την εκτέλεση της αξίωσής σας για την εγγύηση κινητικότητας ή της σύμβασης για την εγγύηση κινητικότητας (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. β) ΓΚΠΔ).

Για τη διεκπεραίωση και τον διακανονισμό υπηρεσιών οδικής βοήθειας, όπως η τηλεφωνική αποδοχή αιτήματος του πελάτη ή ο εσωτερικός διακανονισμός των εξόδων, η Volkswagen AG ορίζει για τη γερμανική αγορά τη Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG και τη Volkswagen Group Service GmbH ως εκτελούντες την επεξεργασία των παραγγελιών. Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. εάν πρέπει να μεταφερθεί το όχημα ή να τιμολογηθεί μια υπηρεσία) μπορεί να χρειαστεί να δραστηριοποιηθεί στην ευρωπαϊκή αγορά, ως εκτελών την επεξεργασία παραγγελιών για τη Volkswagen AG, η arc europe S.A. στις Βρυξέλλες για τα μοντέλα ID, η οποία με τη σειρά της εξουσιοδοτεί παρόχους υπηρεσιών στην εκάστοτε χώρα. Σε συνέχεια της επεξεργασίας και του διακανονισμού υπηρεσιών οδικής βοήθειας, τα προσωπικά σας δεδομένα αναγνώρισης (VIN) καθώς και τα δεδομένα διαμόρφωσης του οχήματός σας διαβιβάζονται από τον συνεργάτη της Volkswagen στη Volkswagen AG. Η διαβίβαση πραγματοποιείται με βάση το έννομο συμφέρον της Volkswagen AG (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ).

Έννομο συμφέρον της Volkswagen AG είναι η διευκόλυνση της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης για τα πωλούμενα οχήματα αναφορικά με τυχόν προβλήματα και βλάβες. Τα οχήματα είναι εξοπλισμένα με εγγύηση κινητικότητας. Η εγγύηση αυτή χρησιμεύει για την ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών και ταυτόχρονα για την προώθηση των πωλήσεων.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα καταγράφονται για την επεξεργασία και την τιμολόγηση των υπηρεσιών οδικής βοήθειας. Με τον τρόπο αυτό λαμβάνεται υπόψη και διασφαλίζεται η υποχρέωση τήρησης του απορρήτου καθώς και όλοι οι κανόνες προστασίας δεδομένων του Ομίλου.

Κατά κανόνα, τα δεδομένα διαγράφονται έξι μήνες από την ημερομηνία της εντολής. Εξαιρείται η διαγραφή των φορολογικών δεδομένων, τα οποία διαγράφονται μετά από περίοδο φύλαξης 15 ετών.



4. Ανταλλακτικά

Κατά την παραγγελία ορισμένων ανταλλακτικών, η Volkswagen AG λαμβάνει τον VIN του οχήματός σας, τα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού, την κατασκευαστική κατάσταση του οχήματός σας, καθώς και τον αριθμό του ανταλλακτικού που πρόκειται να παραγγείλετε. Υπάρχουν εξαρτήματα που κατασκευάζονται ειδικά για συγκεκριμένο όχημα και ταιριάζουν μόνο σε αυτό (π.χ. το κλειδί). Η Volkswagen AG χρειάζεται τα εν λόγω δεδομένα προκειμένου να σας εφοδιάζει με τα ανταλλακτικά που ταιριάζουν στο όχημά σας.

Η Volkswagen AG επεξεργάζεται αυτά τα δεδομένα για να εκτελέσει τη σύμβασή σας (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. β) ΓΚΠΔ).

Πέραν αυτού, κατά την παραγγελία των ανταλλακτικών ενός οχήματος, ελέγχεται εάν το όχημα έχει δηλωθεί ως χρησιμοποιημένο ή κλεμμένο. Σε αυτές τις περιπτώσεις η εντολή δεν θα εκτελεστεί.

Η επεξεργασία των συγκεκριμένων δεδομένων εξυπηρετεί τόσο το έννομο συμφέρον της Volkswagen AG όσο και τα συμφέροντα των υποκειμένων των δεδομένων (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ). Η Volkswagen AG έχει συμφέρον να αποτρέπει κάθε αδικαιολόγητη πρόσβαση στο όχημά σας, να λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για τη διασαφήνιση του ζητήματος, καθώς και να αποτρέπει κάθε αδικαιολόγητη διεκδίκηση αξιώσεων στο πλαίσιο εγγύησης.

Κατά κανόνα, τα δεδομένα σας όσον αφορά την επεξεργασία της διαδικασίας διαγράφονται δώδεκα μήνες από την ημερομηνία της εντολής. Εξαιρείται η διαγραφή των φορολογικών δεδομένων, τα οποία διαγράφονται μετά από περίοδο φύλαξης 15 ετών.

5. Ευθύνη προϊόντων και επιτόπια παρακολούθηση

Για τους σκοπούς της ευθύνης προϊόντων και της επιτόπιας παρακολούθησης, η Volkswagen AG λαμβάνει τον VIN, την κατασκευαστική κατάσταση, τον εξοπλισμό, την κατάσταση λογισμικού, τις τιμές λειτουργίας του οχήματος, λοιπά δεδομένα για την κατάσταση του οχήματος και δεδομένα σχετικά με τις επισκευές που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί στο όχημά σας.

Η Volkswagen AG υποχρεούται νομικά να παρακολουθεί διαρκώς τα προϊόντα που διαθέτει στην αγορά κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, προκειμένου να εντοπίζει έγκαιρα πιθανά ελαττώματα και να τα αποκαθιστά το συντομότερο δυνατό. Εδώ περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η υποχρέωση παρακολούθησης προϊόντων και πρόληψης κινδύνων. Η υποχρέωση παρακολούθησης προϊόντων περιλαμβάνει τη συλλογή και αξιολόγηση διαφόρων πληροφοριών.

Η επεξεργασία δεδομένων είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με έννομη υποχρέωση (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. γ) ΓΚΠΔ) ή βασίζεται σε υπερισχύον έννομο συμφέρον (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ). Για τον εντοπισμό και την ανάλυση αποκλίσεων και ελαττωμάτων, τα δεδομένα του οχήματός σας και άλλων οχημάτων συνδυάζονται από τη Volkswagen AG. Μόνο με τη συνολική θεώρηση και εύλογες δαπάνες μπορεί να διασφαλιστεί η υψηλή ποιότητα και η αρτιότητα των προϊόντων που διατίθενται στην αγορά προς το συμφέρον του Ομίλου Volkswagen και προς το συμφέρον των πελατών.

Η επιτόπια έρευνα βασίζεται, επίσης, σε στοιχεία από έρευνες ικανοποίησης (κριτικές, αξιολογήσεις, VIN) του Οργανισμού Εμπορίου με τα δεδομένα οχήματος της Volkswagen AG βάσει συναίνεσης (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. α) ΓΚΠΔ).



Τα δεδομένα σας που υποβάλλονται σε επεξεργασία στο πλαίσιο της ευθύνης προϊόντων και της επιτόπιας παρακολούθησης διαγράφονται κατά κανόνα μετά από 15 έτη.

6. Διαδικασία εξυπηρέτησης Μέτρα πεδίου

Στη διαδικασία σέρβις «Ενέργειες πεδίου», διαχειρίζονται οι ενημερώσεις λογισμικού, λειτουργιών και συσκευών ελέγχου, ώστε οι συνεργάτες σέρβις (συνεργεία) να μπορούν να ενημερώνονται για τη διαθεσιμότητα ενημερώσεων. Σε αυτή την περίπτωση, επεξεργάζονται μόνο τα FIN και τα μηνύματα κατάστασης.

Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας πραγματοποιείται βάσει του έννομου συμφέροντός μας σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ) του ΓΚΠΔ. Αυτό δικαιολογείται από την ανάγκη να αντιμετωπιστούν το συντομότερο δυνατόν οι διαπιστωμένοι κίνδυνοι για την οδική ασφάλεια ή το περιβάλλον.

Τα προαναφερθέντα δεδομένα αποθηκεύονται για 10 χρόνια μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας ενημέρωσης και στη συνέχεια διαγράφονται.

7. Εσωτερικοί έλεγχοι

Για τη διενέργεια εσωτερικών ελέγχων, η Volkswagen AG επεξεργάζεται το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας, τον VIN, τα στοιχεία της σύμβασής σας και περαιτέρω δεδομένα σχετικά με το όχημά σας, ανάλογα με την εσωτερική διαδικασία που πρόκειται να ελεγχθεί.

Η Volkswagen AG διενεργεί τακτικά εσωτερικούς ελέγχους για την επαλήθευση εσωτερικών διαδικασιών. Σε αυτή τη βάση ενδέχεται να ζητηθούν τα προαναφερθέντα προσωπικά σας δεδομένα για την αξιολόγηση συγκεκριμένης διαδικασίας.

Η Volkswagen AG βασίζεται εν προκειμένω στο έννομο συμφέρον της (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ). Το συμφέρον αυτό θεμελιώνεται στην ανάγκη επανεξέτασης της νομιμότητας και της αποτελεσματικότητας των εσωτερικών διαδικασιών και στη βελτίωση των διαδικασιών όπου χρειάζεται.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σας συμπεριλαμβάνονται στις εκθέσεις εσωτερικού ελέγχου μόνο εάν κρίνεται απαραίτητο. Κατά κανόνα η διαγραφή λαμβάνει χώρα το πολύ 15 έτη μετά την καταγραφή. Έτσι διασφαλίζεται η εκπλήρωση των υποχρεώσεων απόδειξης.

8. Ποιότητα υπηρεσιών και εξυπηρέτηση πελατών

Για την απάντηση αιτημάτων σχετικά με την αγορά ενός νέου ή μεταχειρισμένου οχήματος ή την εξυπηρέτηση πελατών και για τη διασφάλιση υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, η Volkswagen AG επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα όπως τα παρακάτω: το όνομά σας, τη διεύθυνση e-mail σας, τη διεύθυνσή σας, τον αριθμό τηλεφώνου σας, τον αριθμό φαξ σας καθώς και τα γενικά στοιχεία του οχήματός σας, όπως τον VIN, καθώς και δεδομένα σχετικά με επισκευές που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί στο όχημά σας.

Με τον τρόπο αυτό η Volkswagen AG επιτρέπει στους εισαγωγείς, τους αντιπροσώπους και τα συνεργεία να διεκπεραιώνουν τις υπηρεσίες με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο. Το πλεονέκτημα για εσάς είναι ότι μπορείτε να υπολογίζετε σε επισκευαστική ποιότητα και αποφυγή επαναλαμβανόμενων επισκευών. Επιπλέον, ο εισαγωγέας έχει τη δυνατότητα να απαντά εξειδικευμένα σε αιτήματα που σας αφορούν με την υποστήριξη της Volkswagen AG.

Η Volkswagen AG επεξεργάζεται, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης πελατών, μόνο τα απαραίτητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχετε στο πλαίσιο αυτό. Η Volkswagen AG βασίζεται εν προκειμένω σε υπερισχύον έννομο συμφέρον (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ) ή στην εκπλήρωση της σύμβασης (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. β) ΓΚΠΔ). Το εν λόγω έννομο συμφέρον έγκειται στο να δοθεί η δυνατότητα στους αντιπροσώπους ή τα εξειδικευμένα συνεργεία και την εξυπηρέτηση πελατών να επιτύχουν τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση πελατών (στη γερμανική αγορά) και να απαντήσουν σε κάθε ερώτημα ξεχωριστά.



Αν, ως πελάτης, αναθέσετε σε κάποιον συνεργάτη της Volkswagen στο εξωτερικό την επισκευή οχήματος σε περίπτωση εγγύησης καλής θέλησης ή εγγύησης, ενδέχεται να απαιτηθεί η συμμετοχή του εισαγωγέα που είναι εγκατεστημένος στη χώρα του συνεργάτη της Volkswagen για να διασαφηνιστεί το αίτημά σας. Στο πλαίσιο της διασαφήνισης κοινοποιούνται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σας σε εμάς και τον εκάστοτε εισαγωγέα.

Η Volkswagen AG υποχρεούται νομικά να παρακολουθεί διαρκώς τα προϊόντα που διαθέτει στην αγορά κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής τους, προκειμένου να εντοπίζει έγκαιρα πιθανά ελαττώματα και να τα αποκαθιστά το συντομότερο δυνατό. Για τον σκοπό αυτό, η Volkswagen AG διεξάγει αναλύσεις των αιτημάτων των πελατών βάσει των ακόλουθων κριτηρίων: είδος του αιτήματος, προσδοκίες των πελατών σε συνδυασμό με ειδικά χαρακτηριστικά εξοπλισμού του οχήματος, όπως το μοντέλο ή ο τύπος του κινητήρα, κανάλια επικοινωνίας, όγκος ερωτήσεων, θέματα προτεραιότητας. Για τις αναλύσεις αυτές, στο πλαίσιο της παρακολούθησης της αγοράς και της αναγνώρισης των προτεραιοτήτων, απαιτείται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που μας έχετε κοινοποιήσει στο πλαίσιο των αιτήσεών σας (π.χ. το VIN σας). Για τον προσδιορισμό των θεμελιωδών στοιχείων για τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων, είναι απαραίτητο να συνδυάζονται τα δεδομένα που συλλέγονται στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης πελατών με άλλα δεδομένα σχετικά με τα βασικά σημεία επισκευών.

Υπάρχουν διάφοροι τύποι αξιολόγησης ανάλογα με τον εκάστοτε σκοπό, οι οποίοι διαφέρουν και στην ενσωμάτωση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Για τη διερεύνηση ορισμένων περιστάσεων για τη διαχείριση της εταιρείας, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα απαιτούνται μόνο ως μέρος της ανάλυσης.

Οι αναφορές σχετικά με αυτές τις αξιολογήσεις δεν περιέχουν πλέον δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Ωστόσο, στο πλαίσιο της παρακολούθησης της αγοράς και της αναγνώρισης των προτεραιοτήτων, είναι συνήθως απαραίτητη η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (π.χ. αριθμός αναγνώρισης οχήματος, VIN) τόσο στην ανάλυση όσο και στην ίδια την αναφορά, καθώς διαφορετικά δεν μπορεί να γίνει σύνδεση με την αιτία του σφάλματος και δεν μπορούν να ληφθούν μέτρα για τα σχετικά οχήματα.

Η επεξεργασία των δεδομένων εκτελείται βάσει υπερισχύοντος έννομου συμφέροντος (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ) της Volkswagen AG. Αυτό έγκειται στο να δοθεί η δυνατότητα στους αντιπροσώπους ή τα εξειδικευμένα συνεργεία και την εξυπηρέτηση πελατών να επιτύχουν τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση πελατών στη γερμανική αγορά και να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της ως κατασκευαστής.

Τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία εν προκειμένω διαγράφονται αμέσως μετά την παύση της νομικής βάσης, εάν δεν απαιτούνται πλέον για τους ανωτέρω σκοπούς ή εάν οι ανωτέρω σκοποί παύσουν και εφόσον δεν υπάρχει άλλη νομική βάση (π.χ. περίοδοι διατήρησης βάσει του εμπορικού και φορολογικού δικαίου), διαφορετικά, μετά την παύση της άλλης νομικής βάσης, το αργότερο μετά από 15 έτη.

Η Volkswagen AG διαθέτει στους εισαγωγείς, τους αντιπροσώπους και τα εξειδικευμένα συνεργεία περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των ψηφιακών προϊόντων του οχήματός σας, εφόσον κάτι τέτοιο υποστηρίζεται τεχνολογικά, με βάση τον VIN. Στόχος είναι να απαντηθούν τυχόν αιτήματα στο πλαίσιο της αγοράς νέου ή μεταχειρισμένου οχήματος ή στο εξειδικευμένο συνεργείο για την υψηλότερη δυνατή ποιότητα εξυπηρέτησης, καθώς και για την καλύτερη προσέγγιση των πελατών, έτσι ώστε να σας ενημερώνουμε για τυχόν περιορισμούς στη χρήση, π.χ. στη διαδικτυακή πλοήγηση, τη φωνητική λειτουργία ή τη δυνατότητα ενημερώσεων over the air, εάν δεν έχετε ρυθμίσει ή δεν έχετε ρυθμίσει πλήρως το χαρτοφυλάκιο προϊόντων ή εάν επίκειται η λήξη της αρχικής άδειας χρήσης.

Η Volkswagen AG βασίζεται εν προκειμένω σε υπερισχύον έννομο συμφέρον (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ). Αυτό συνίσταται στην παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών συμβουλευτικής και υποστήριξης από τους αντιπροσώπους και τα εξειδικευμένα συνεργεία.

Η διαγραφή των δεδομένων που υποβάλλονται σε επεξεργασία με αυτόν τον τρόπο πραγματοποιείται σύμφωνα με τις νόμιμες διατάξεις.



9. Διασφάλιση και αύξηση της ποιότητας των προϊόντων και εξάλειψη ελαττωμάτων

Για τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων μας, ενδεχομένως τη βελτίωση, την αναγνώριση και την αποκατάσταση ελαττωμάτων το συντομότερο δυνατό, καθώς και για την ανάπτυξη νέων προϊόντων, η Volkswagen AG επεξεργάζεται τον VIN του οχήματός σας, τα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού, την κατασκευαστική κατάσταση, τα δεδομένα επισκευής, τυχόν παράπονα και τους καταναλωτικούς δείκτες. Η Volkswagen AG βασίζεται εν προκειμένω σε υπερισχύον έννομο συμφέρον (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ). Αυτό συνίσταται στην αναγνώριση, την ανάλυση, την επεξεργασία και την υλοποίηση μέτρων σε περίπτωση που έχουν εντοπιστεί κομβικά ζητήματα για την ανάπτυξη και βελτίωση προϊόντων βάσει των αναγκών και την ικανοποίηση των πελατών.

Τα δεδομένα σας που υποβάλλονται σε επεξεργασία στο πλαίσιο της διασφάλισης της ποιότητας προϊόντων και της εξάλειψης ελαττωμάτων διαγράφονται κατά κανόνα μετά από 15 έτη. Τα δεδομένα σας που υποβάλλονται σε επεξεργασία με σκοπό την ανάπτυξη προϊόντων διαγράφονται το αργότερο μετά από 10 έτη.

10. Ειδικές ενέργειες για προϊόντα και υπηρεσίες

Ανάλογα με την προσφερόμενη προωθητική ενέργεια και για τη διακρίβωση και την επαλήθευση του δικαιώματος χρήσης σας σύμφωνα με τους ειδικούς όρους, η Volkswagen AG επεξεργάζεται το όνομα, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον αριθμό τηλεφώνου, την ταχυδρομική διεύθυνση, τον VIN του οχήματός σας και, εάν χρειαστεί, αντίγραφα αποδεικτικών στοιχείων, όπως το δίπλωμα οδήγησης.

Η επεξεργασία δεδομένων στο πλαίσιο της διακρίβωσης του δικαιώματος χρήσης ειδικών όρων λαμβάνει χώρα για την εκτέλεση σύμβασης που έχει συναφθεί μαζί σας (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. β) ΓΚΠΔ).

Η Volkswagen AG σας προσφέρει ανά τακτά χρονικά διαστήματα ορισμένα προϊόντα και υπηρεσίες με ειδικούς όρους. Αυτές οι προσφορές νοούνται ως ειδικοί όροι που είτε σας προσφέρονται απευθείας από τον συνεργάτη Volkswagen είτε μπορείτε να ζητήσετε τη χρήση τους από τη Volkswagen AG.

Η Volkswagen AG επεξεργάζεται περαιτέρω τα δεδομένα σας με σκοπό την επαλήθευση των δικαιωμάτων χρήσης με ειδικούς όρους που σας προσφέρει ο συνεργάτης Volkswagen, με βάση υπερισχύον έννομο συμφέρον (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. στ) ΓΚΠΔ).

Η διάρκεια αποθήκευσης καθορίζεται σύμφωνα με τις νόμιμες περιόδους διατήρησης, όπως αυτές προβλέπονται π.χ. σε εφαρμοστέες φορολογικές διατάξεις.

11. Ανάγνωση δεδομένων OBD (Δεδομένα παρακολούθησης της κατανάλωσης καυσίμου στο όχημα)

Σύμφωνα με τον εκτελεστικό κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/392, κατά τις επισκέψεις στο συνεργείο, τα δεδομένα του οχήματος σχετικά με την κατανάλωση καυσίμου και τα διανυθέντα χιλιόμετρα (τα λεγόμενα On Board δεδομένα παρακολούθησης κατανάλωσης καυσίμου), εντοπίζονται από το συνεργείο σε οχήματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/392, διαβάζονται και διαβιβάζονται μαζί με τον αριθμό αναγνώρισης του οχήματος στον κατασκευαστή, εκτός εάν ο εκάστοτε ιδιοκτήτης του οχήματος το αρνηθεί στο συνεργείο.

Η Volkswagen AG λαμβάνει αυτά τα δεδομένα από συνεργεία, τα αποθηκεύει και τα διαβιβάζει μαζί με τον αριθμό αναγνώρισης του οχήματος σύμφωνα με τον εκτελεστικό κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/392 στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Εφόσον η Volkswagen AG έχει λάβει περισσότερα σετ δεδομένων για ένα όχημα εντός ενός ημερολογιακού έτους, διαβιβάζει μόνο το σύνολο δεδομένων στο οποίο καλύφθηκε η μεγαλύτερη απόσταση συνολικά. Τα δεδομένα διαγράφονται μετά τη διαβίβαση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.



12. Ασφάλεια πληροφοριών

Επεξεργασμένα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, σκοπός και νομική βάση

Για την αναγνώριση, την ανάλυση και την αντιμετώπιση προβλημάτων στα συστήματα IT των συνεργείων, για την αύξηση της ασφάλειας πληροφοριών, για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, κυρίως για την προστασία δεδομένων των πελατών σας, για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης και για την απρόσκοπτη λειτουργία και την ασφαλή χρήση αυτών των συστημάτων, καθώς και για τη συνεργασία με τις αρχές και τα δικαστήρια (από κοινού «Σκοποί»), ο αριθμός πλαισίου του οχήματός σας μπορεί να υποβληθεί σε επεξεργασία στο πλαίσιο κοινής ευθύνης, βάσει της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων των Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. και Škoda AUTO a.s. (εφεξής «συναφείς εταιρείες»).

Ο αριθμός πλαισίου θα μας παρασχεθεί μέσω του συνεργείου σας ή του εισαγωγέα που είναι υπεύθυνος για την περιοχή σας (λάβετε επίσης υπόψη την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του συνεργείου ή του εισαγωγέα σας).

Διάρκεια αποθήκευσης

Τα παραπάνω δεδομένα φυλάσσονται έως 2 έτη κατά μέγιστο και έπειτα διαγράφονται.

Αποδέκτες των δεδομένων

Παραλήπτες των προαναφερόμενων δεδομένων είναι, εκτός των συναφών εταιρειών, φορείς εκτέλεσης επεξεργασίας, οι οποίοι μας υποστηρίζουν στην επεξεργασία δεδομένων, π.χ. στο πλαίσιο της φιλοξενίας συστημάτων IT, των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και της διαχείρισης έργου και απαιτήσεων. Οι φορείς αυτοί ενεργούν αυστηρά σύμφωνα με τις οδηγίες μας, βάσει των συμφωνιών εκτέλεσης της επεξεργασίας.

Χρησιμοποιούμε τις υπηρεσίες φορέων εκτέλεσης επεξεργασίας στους τομείς φιλοξενίας, ανάλυσης και υποστήριξης, και συγκεκριμένα των εξής:

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

Κοινή ευθύνη

Μεταξύ των συναφών εταιρειών έχει συναφθεί η συμφωνία Joint Controller Agreement («JCA»).

1) Συμβαλλόμενα μέρη και έδρα του υποκαταστήματος:

Audi AG, έδρα Ingolstadt (Γερμανία), Volkswagen AG, έδρα Wolfsburg (Γερμανία), Seat S.A., έδρα Martorell - Βαρκελώνη (Ισπανία), Škoda Auto a.s., έδρα Mladá Boleslav (Τσεχία)

2) Σκοποί τους οποίους επιδιώκουν οι υπεύθυνοι:

Οι υπεύθυνοι επιδιώκουν, στο πλαίσιο της επεξεργασίας δεδομένων, τους προαναφερόμενους σκοπούς (εγγύηση της ασφάλειας των συστημάτων IT).

3) Βάσεις δεδομένων που υποβάλλονται σε επεξεργασία και κατά περίπτωση τόπος επεξεργασίας:



Τα προαναφερόμενα δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία αποκλειστικά εντός της ΕΕ.

4) Διαχείριση της κοινής ευθύνης:

Τα προαναφερόμενα δεδομένα υποβάλλονται σε επεξεργασία από κοινού μέσω των συναφών εταιρειών και τα μέρη αναλαμβάνουν από κοινού την ευθύνη όπως ορίζεται στο άρθρο 26 παρ. 1 σελ. 1 ΓΚΠΔ.

5) Η Volkswagen AG συμμορφώνεται με όλες τις υποχρεώσεις πληροφόρησης.

6) Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στις παρακάτω αρχές, όσον αφορά την επεξεργασία των δεδομένων και τα δικαιώματά τους:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

Email: dataprivacy@volkswagen.de

Επιπλέον οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται και σε κάθε συναφή εταιρεία.

13. Μεταφορά δεδομένων που σχετίζονται με το όχημα σε τρίτα μέρη μέσω διεπαφής συστήματος

Η Volkswagen AG διαβιβάζει δεδομένα που σχετίζονται με τα οχήματα σε συνδυασμό με τον αριθμό πλαισίου (VIN), όπως χαρακτηριστικά εξοπλισμού, χρονικό μοντέλο, αριθμός έγκρισης οχήματος, κλειδί μοντέλου, κατάσταση κατασκευής, από εσωτερικά συστήματα πληροφορικής σε τρίτους (π.χ. παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, πραγματογνώμονες, επιχειρήσεις εκμετάλλευσης στόλων οχημάτων) μέσω διεπαφών συστήματος.

Με την παροχή των δεδομένων που συνδέονται με το VIN, οι διαδικασίες ανάμεσα σε εσάς και τρίτα μέρη υποστηρίζονται και απλοποιούνται. Είναι δυνατόν π.χ. να πραγματοποιηθεί για εσάς απλοποιημένη χρηματοδότηση οχήματος, υπολογισμός ζημιών, υπολογισμός υπολειμματικής αξίας (π.χ. με την παροχή της εγγεγραμμένης παραμετροποιήσιμης λειτουργίας (Functions on Demand)) ή διαχείριση στόλου οχημάτων.

Τα δεδομένα διαβιβάζονται βάσει σύμβασης ή στο πλαίσιο σύμβασης (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 εδ. β ΓΚΠΔ), έννομου συμφέροντος (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 σελ. 1 εδ. στ ΓΚΠΔ) ή βάσει υφιστάμενων νομικών υποχρεώσεων (πρβλ. άρθρο 6 παρ. 1 εδ. γ ΓΚΠΔ).

Τα δεδομένα που διαβιβάζονται στο πλαίσιο της προώθησης δεδομένων θα διαγράφονται το πολύ 24 ώρες μετά την προώθηση των δεδομένων σε τρίτα μέρη.

Για περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία από τρίτα μέρη που περιγράφεται παραπάνω, ανατρέξτε στην Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του εκάστοτε τρίτου μέρους.

14. Επεξεργασία δεδομένων για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων μας

Στο πλαίσιο της διαφύλαξης και της υπεράσπισης των δικαιωμάτων μας ή της δημοσιοποίησης στο πλαίσιο διοικητικών/δικαστικών μέτρων, ενδέχεται να απαιτείται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως το όνομά σας και ο αριθμός πλαισίου. Κατά τη διαδικασία αυτή, γίνεται επεξεργασία αποκλειστικά των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για την εκάστοτε νομική υπόθεση. Χρησιμοποιούμε την επεξεργασία δεδομένων, για παράδειγμα, για τη δημοσιοποίηση στο πλαίσιο διοικητικών/δικαστικών μέτρων με σκοπό τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων. Εάν η επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιηθεί για σκοπό διαφορετικό από τον αρχικά προβλεπόμενο, θα σας ενημερώσουμε για την αλλαγή αυτή σύμφωνα με το άρθρο 13 παράγραφος 3 του ΓΚΠΔ.

Εν τω μεταξύ, μπορεί επίσης να χρειαστεί να λάβουμε δεδομένα από μια συνδεδεμένη εταιρεία πωλήσεων ή από μια από τις εθνικές εταιρείες διανομής μας. Η διαβίβαση των δεδομένων σας πραγματοποιείται μόνο εάν αυτό είναι απαραίτητο για δικαστική δίωξη και υπάρχει αντίστοιχη νομική βάση.



Η επεξεργασία των δεδομένων βασίζεται στα έννομα συμφέροντα της υπεράσπισης και της διεκδίκησης των δικαιωμάτων μας (άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ) του ΓΚΠΔ) ή σε διοικητικές και νομικές διατάξεις (άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο γ) του ΓΚΠΔ).

Εάν είναι απαραίτητο, επεξεργαζόμαστε και αποθηκεύουμε τα δεδομένα σας για τους προαναφερθέντες σκοπούς. Όταν ο σκοπός έχει εκπληρωθεί και δεν υπάρχουν υποχρεώσεις διατήρησης αρχείων, τα δεδομένα διαγράφονται τακτικά.

IV. Αποδέκτες δεδομένων εκτός της Volkswagen AG

Η Volkswagen AG διαβιβάζει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σας μόνο στους εκτελούντες την επεξεργασία ή σε τρίτα μέρη, εφόσον υπάρχει σχετική νομική βάση. Ως εκ τούτου, η Volkswagen AG χρησιμοποιεί εκτελούντες την επεξεργασία για την επεξεργασία δεδομένων.

Αυτοί υποστηρίζουν τη Volkswagen AG για τις προαναφερθείσες διαδικασίες. Με τους εκτελούντες την επεξεργασία έχουν συναφθεί συμβάσεις επεξεργασίας σύμφωνα με το άρθρο 28 ΓΚΠΔ, έτσι ώστε τα δεδομένα σας να υπόκεινται στο υψηλό επίπεδο προστασίας της Volkswagen AG και όσον αφορά τους εκτελούντες την επεξεργασία.

Οι εκτελούντες την επεξεργασία παρέχουν υποστήριξη π.χ. αναφορικά με τη φιλοξενία συστημάτων πληροφορικής και τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης πελατών.

Επιπλέον και σε ορισμένες περιπτώσεις, η Volkswagen AG διαβιβάζει τα δεδομένα σας και σε άλλους υπεύθυνους φορείς βάσει της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων. Η Volkswagen AG έχει συνεπώς έννομη υποχρέωση να διαβιβάζει τον VIN και την κατασκευαστική κατάσταση του οχήματός σας στους επονομαζόμενους εκτιμητές ζημιών. Αυτοί καθορίζουν την τρέχουσα αξία του οχήματος κατόπιν εντολής σας.

Επιπλέον, τα δεδομένα διαβιβάζονται σε παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με σκοπό τη σύναψη ή την εκπλήρωση συμβάσεων (π.χ. συναλλαγές χρηματοδότησης οχημάτων με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα).

Στο πλαίσιο των ορθών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και της επιχειρηματικής αλληλογραφίας της Volkswagen AG, δεδομένα διαβιβάζονται τακτικά σε εγκαταστάσεις ανάπτυξης και παραγωγής καθώς και σε εισαγωγείς. Για παράδειγμα, η Volkswagen AG μπορεί να διαβιβάσει τον VIN σας σε ξένες εγκαταστάσεις παραγωγής στο πλαίσιο της διαδικασίας εξάλειψης ελαττωμάτων και βελτίωσης των προϊόντων.

Για την εκπλήρωση της υποχρέωσης βάσει του κανονισμού 2019/621 της ΕΕ, η Volkswagen AG παρέχει πρόσβαση σε σύνολα δεδομένων που σχετίζονται με τον αριθμό πλαισίου σε άτομα και οργανισμούς που εξουσιοδοτούνται για τον τακτικό τεχνικό έλεγχο (κύριος τεχνικός έλεγχος οχημάτων).

Οι ανακριτικές αρχές και τα δικαστήρια υποβάλλουν κατά περίπτωση στη Volkswagen AG αιτήματα σχετικά με μηχανοκίνητα οχήματα που ερευνώνται. Στην περίπτωση αυτή, τα δεδομένα προσωπικού σας χαρακτήρα ενδέχεται να διαβιβαστούν στις προαναφερθείσες αρχές.

II. Διαβίβαση δεδομένων σε τρίτες χώρες

Η Volkswagen AG τηρεί αυστηρά τις συναφείς διατάξεις προστασίας δεδομένων κατά τη διαβίβαση δεδομένων στις επονομαζόμενες τρίτες χώρες (χώρες που δεν είναι μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου).

Συνεπώς η Volkswagen AG διαβιβάζει δεδομένα σε αποδέκτες (π.χ. παρόχους υπηρεσιών πληροφορικής που παρέχουν τεχνική υποστήριξη ή εγκαταστάσεις παραγωγής που διεξάγουν δοκιμές ποιότητας σε μοντέλα οχημάτων που κατασκευάζονται εκεί) σε τρίτες χώρες, μόνο εάν η αντίστοιχη τρίτη χώρα καλύπτεται από απόφαση επάρκειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή εάν η διαβίβαση δεδομένων διασφαλίζεται επαρκώς με τη σύναψη τυποποιημένων συμβατικών ρητρών της ΕΕ που έχει εκδώσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με τον αποδέκτη των δεδομένων.



Έχετε τη δυνατότητα να λάβετε αντίγραφο των κατάλληλων εγγυήσεων που λαμβάνουμε για να διασφαλίσουμε επαρκές επίπεδο προστασίας δεδομένων. Απλά επικοινωνήστε μαζί μας στα στοιχεία επικοινωνίας που παρατίθενται στην **Ενότητα Δ**.

Γ. Τα δικαιώματά σας

Μπορείτε να ασκήσετε δωρεάν και ανά πάσα στιγμή τα παρακάτω δικαιώματα έναντι της Volkswagen AG. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων σας ανατρέξτε στον ακόλουθο ιστότοπο: <https://privacy.volkswagen.com>

Δικαίωμα πρόσβασης: Έχετε το δικαίωμα να λάβετε από εμάς πρόσβαση στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας.

Δικαίωμα διόρθωσης: Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε από εμάς τη διόρθωση ανακριβών ή ελλιπών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σας.

Δικαίωμα διαγραφής: Έχετε το δικαίωμα, εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που αναφέρονται στο άρθρο 17 ΓΚΠΔ, να ζητήσετε τη διαγραφή των δεδομένων σας. Στη συνέχεια, μπορείτε, παραδείγματος χάριν, να ζητήσετε τη διαγραφή των δεδομένων σας, υπό την προϋπόθεση ότι δεν είναι πλέον απαραίτητα για τους σκοπούς για τους οποίους συλλέχθηκαν. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε διαγραφή, εφόσον επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας βάσει της συγκατάθεσής σας και να ανακαλέσετε αυτήν τη συγκατάθεση.

Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας: Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων σας, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 18 ΓΚΠΔ. Για παράδειγμα, αυτό ισχύει εφόσον αμφισβητείτε την ακρίβεια των δεδομένων σας. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου της ακρίβειας των δεδομένων μπορείτε να απαιτήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας.

Δικαίωμα εναντίωσης: Εφόσον η επεξεργασία βασίζεται σε υπερισχύον συμφέρον ή τα δεδομένα σας χρησιμοποιούνται για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, έχετε το δικαίωμα να εναντιωθείτε στην επεξεργασία των δεδομένων σας. Η εναντίωση επιτρέπεται εάν υπάρχουν λόγοι δημόσιου συμφέροντος για την επεξεργασία ή εάν λαμβάνει χώρα κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας ή βάσει έννομου συμφέροντος της Volkswagen AG ή τρίτου μέρους. Σε περίπτωση εναντίωσης, γνωστοποιήστε μας τους λόγους για τους οποίους εναντιώνεστε στην επεξεργασία των δεδομένων σας. Επιπλέον, έχετε το δικαίωμα να εναντιωθείτε στην επεξεργασία των δεδομένων σας για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης. Αυτό ισχύει και για την κατάρτιση προφίλ, εφόσον συνδέεται με την απευθείας εμπορική προώθηση.

Δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων: Εάν η επεξεργασία δεδομένων βασίζεται στη συγκατάθεση ή στην εκτέλεση σύμβασης και επιπλέον διενεργείται με αυτοματοποιημένα μέσα, έχετε το δικαίωμα να λάβετε τα δεδομένα σας σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα διαλειτουργικό μορφότυπο και να τα διαβιβάσετε σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων.

Δικαίωμα ανάκλησης: Εάν η επεξεργασία δεδομένων βασίζεται στη συγκατάθεση, έχετε το δικαίωμα να ανακαλέσετε την επεξεργασία δεδομένων εντός του πεδίου εφαρμογής της συγκατάθεσης με ισχύ για το μέλλον οποιαδήποτε στιγμή δωρεάν.

Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας: Έχετε επιπλέον το δικαίωμα να προσφύγετε σε μια εποπτική αρχή (π.χ. στον Επίτροπο για την Προστασία Δεδομένων του κρατιδίου της Κάτω Σαξονίας) σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων σας.



Δ. Αρμόδιοι επικοινωνίας

Αρμόδιος επικοινωνίας για την άσκηση των δικαιωμάτων σας

Στοιχεία του αρμοδίου επικοινωνίας για την άσκηση των δικαιωμάτων σας και περαιτέρω πληροφορίες διατίθενται στον παρακάτω ιστότοπο: <https://privacy.volkswagen.com>.

Υπεύθυνος προστασίας δεδομένων

Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων μας βρίσκεται στη διάθεσή σας ως αρμόδιος επικοινωνίας για κάθε αίτημα σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg

GERMANIA

dataprivacy@volkswagen.de

Έκδοση: Φεβρουάριος 2026