



# Declaración sobre protección de datos "Servicios de venta y postventa y medidas de marketing" en el mercado europeo

Estimado cliente, estimada clienta:

Al visitar su concesionario Volkswagen, este realiza siempre determinados procesos necesarios para prestarle los debidos servicios y atender a sus solicitudes. Normalmente, se trata de una serie de procesos de tratamiento de la información de usted como cliente/a y de su vehículo, y en los que Volkswagen AG está implicada como fabricante de su vehículo. Esto afecta especialmente a la tramitación de procesos de servicio, a compras de vehículos nuevos o de ocasión o a la realización de encuestas a clientes. En las siguientes secciones, le informamos sobre el tratamiento de datos por parte de Volkswagen AG.

## A. Responsable

Con la presente declaración sobre protección de datos, le informamos sobre la recogida, el tratamiento y el uso de sus datos personales por parte Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de), registrado en el Registro Mercantil del juzgado de Braunschweig con el n.º de registro 100484 ("Volkswagen AG").

## B. Recogida, tratamiento y uso de sus datos personales

### I. General

Su vehículo cuenta con unidades de control. Las unidades de control tratan datos que reciben, por ejemplo, de los sensores del vehículo, que generan por sí mismas o que intercambian. Algunas unidades de control son necesarias para el funcionamiento seguro de su vehículo, otras le ayudan a conducir (sistemas de asistencia al conductor), y otras permiten usar funciones de confort o infotainment. En particular, las unidades de control necesarias para el funcionamiento de su vehículo son importantes en cuanto a servicios postventa como reparaciones y mantenimiento.

Cuando solicita un servicio postventa, es posible que se lean y usen los datos operativos junto con el número de identificación del vehículo ("**NIV**"). Un empleado de la red de servicios (como talleres, fabricante) o un tercero (como servicios de asistencia en carretera) pueden leer esos datos del vehículo. Lo mismo se aplica a casos de garantía y medidas de aseguramiento de la calidad.

Del mismo modo, en determinados casos es posible que Volkswagen AG realice el tratamiento de datos personales durante la tramitación de compras de vehículos nuevos o de ocasión, así como en encuestas a clientes.



## II. Referencia personal

Para poder realizar determinados servicios en su vehículo, es necesario conocer información específica de su vehículo. En nuestra calidad de fabricante, guardaremos datos básicos del vehículo, incluyendo el NIV, el equipamiento y el estado constructivo de su vehículo, para hacer posibles dichos servicios, como reparaciones o el cambio de componentes del vehículo durante toda la vida útil del mismo.

Los datos generados o tratados por las unidades de control pueden, por tanto, ser personales o, en determinados casos, convertirse en personales.

## III. Tratamiento de datos por parte de Volkswagen AG

A continuación, encontrará las finalidades concretas del tratamiento, los datos personales que Volkswagen AG trata, la base jurídica y el plazo de conservación de los datos.

### 1. Cumplimiento de requisitos legales

Para cumplir requisitos legales, Volkswagen AG trata su nombre, el NIV, el estado constructivo de su vehículo y otros datos personales si es necesario.

Volkswagen AG está sujeta a ciertos requisitos legales que debe cumplir. Estos pueden resultar de normas aduaneras, fiscales y legales de homologación, por ejemplo.

Por ejemplo, Volkswagen AG trata el NIV para comprobar y garantizar las emisiones de CO2 legales dentro de la legislación de la UE sobre vigilancia de emisiones de CO2 de turismos y vehículos comerciales. En caso de modificaciones del estado constructivo del vehículo que conlleven cambios en la documentación del vehículo, el concesionario Volkswagen le dará el NIV correspondiente. En caso de realizar superestructuras o complementos en vehículos comerciales ligeros, se transmitirán los resultados WLTP al carrocerero para garantizar las emisiones de CO2 legales. De conformidad con el Reglamento UE 2019/621, Volkswagen AG conserva conjuntos de datos relacionados con el NIV para su uso en la revisión técnica periódica.

El tratamiento de los datos es necesario para el cumplimiento de obligaciones legales (ver art. 6, apartado 1, letra c del RGPD) o se basa en el interés legítimo (ver art. 6, apartado 1, letra f del RGPD), siempre que dicho tratamiento sea necesario para tramitar el pago de primas al concesionario.

El plazo de conservación se rige en función de la finalidad del tratamiento correspondiente indicada por las disposiciones legales.

Dicho tratamiento de datos se realiza en cumplimiento del contrato según el art. 6, apartado 1, letra b del RGPD en caso de que el cliente sea una persona física (cliente particular) o sobre la base de un interés legítimo prevalente (art. 6, apartado 1, letra f del RGPD) cuando se trata de un empleado de un gran cliente. El interés legítimo consiste en cumplir las exigencias existentes respecto a la facturación y cumplir el contrato de concesionario, también respecto a la satisfacción del cliente.

Los datos se guardan durante 15 años a partir de la incidencia por motivos jurídico-fiscales.



## **2. Derechos de garantía comercial y de garantía legal, paquetes de mantenimiento y de piezas de desgaste y deferencia**

Para comprobar y tramitar los derechos de garantía comercial y de garantía legal, así como los paquetes de mantenimiento y de piezas de desgaste, Volkswagen AG trata su nombre, su dirección, su NIV, los datos de reparación y de factura y el estado constructivo del vehículo.

Volkswagen AG está dispuesta a satisfacer las reclamaciones de garantía legal y garantía comercial existentes, así como los paquetes de mantenimiento y de piezas de desgaste. Para ello, Volkswagen AG comprueba primero si existen reclamaciones o exclusiones a los derechos por modificaciones en el estado constructivo del vehículo (por ejemplo, tuning, modificaciones, etc.) que haya realizado el propietario. Para dicha comprobación, Volkswagen AG usa los datos del vehículo y sus datos de contacto.

También se tratan el NIV, los datos del estado constructivo y el kilometraje para preparar y realizar auditorías de garantías a nivel de importador. Estas auditorías son necesarias para comprobar la aplicación correcta de las normas de garantía del fabricante.

Además, Volkswagen AG trata sus datos personales en caso de aplicación de deferencias para daños graves (por ejemplo, causados por granizo o tormentas) o en caso de fallos de equipamiento en los vehículos nuevos encargados por usted.

Volkswagen AG trata estos datos para cumplir el contrato (ver art. 6, apartado 1, letra b del RGPD) o en base a un interés legítimo según el art. 6, apartado 1, letra f del RGPD.

Los datos que tratamos para tramitar derechos de garantía comercial o de garantía legal y deferencia se borran como máximo 15 años después de la tramitación del proceso.

## **3. Garantía de movilidad**

Para los modelos ID, VW AG es responsable de la aplicación de una garantía de movilidad, para los demás modelos en el ámbito europeo, excepto Alemania, es responsable el importador correspondiente. Obtendrá más información sobre el tratamiento de datos del importador correspondiente.

Si ha formalizado una garantía de movilidad, Volkswagen AG trata su nombre, sus datos de contacto, el NIV y los datos de su vehículo para la prestación de los servicios incluidos en esa garantía.

Con estos datos, Volkswagen AG comprueba si le corresponde el servicio. Los datos también son necesarios para poder ofrecerle el servicio concreto.

Por ejemplo, si solicita la ayuda de emergencia en caso de avería (la asistencia en carretera), tratamos también su ubicación actual y la posible causa de la avería de su vehículo.

Estos datos son necesarios para prestar ayuda telefónica inmediata o, en caso necesario, para encargar a un concesionario Volkswagen cercano la asistencia en carretera.

La compra o el leasing de un vehículo de la familia Volkswagen ID incluye automáticamente una garantía de movilidad. Puede consultar el contenido de la garantía de movilidad en las condiciones de garantía entregadas. En caso de solicitar los servicios de esta garantía, Volkswagen AG tratará sus datos de identificación privados, sus datos de contacto, su dirección y también datos como la configuración de su vehículo.



Con estos datos, Volkswagen AG comprueba si le corresponde el servicio. Los datos también son necesarios para poder ofrecerle el servicio concreto. En caso de solicitar otros servicios, como la ayuda inmediata por teléfono, vehículo de sustitución u otras alternativas de movilidad, también se podrán recoger y tratar datos de ubicación, información del permiso de conducción, datos de la tarjeta de crédito o los datos personales de los pasajeros. Estos datos son necesarios para prestar ayuda telefónica inmediata o, en caso necesario, para encargar a un concesionario Volkswagen o un proveedor autorizado cercano la asistencia en carretera. El concesionario Volkswagen o el proveedor autorizado tratan los datos personales bajo su propia responsabilidad.

Este tratamiento de datos se realiza para cumplir su solicitud de garantía de movilidad (ver artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD).

Para tramitar y calcular la avería, como la aceptación telefónica de la solicitud del cliente o el cálculo interno de los costes, Volkswagen AG utiliza a Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG y Volkswagen Group Service GmbH como encargados del tratamiento en el mercado alemán. En determinados casos (por ejemplo, si es necesario transportar el vehículo o facturar un servicio) puede que sea necesario que arc europe S.A. en Bruselas, responsable de nombrar proveedores encargados en el país correspondiente en el mercado europeo, actúe como encargado del tratamiento para los modelos ID para Volkswagen AG. Una vez tramitados y calculados los servicios en caso de avería, el concesionario Volkswagen transmitirá sus datos privados de identificación (NIV) y datos sobre la configuración del vehículo a Volkswagen AG. Dicha transmisión se realiza en virtud del interés legítimo de Volkswagen AG (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD).

El interés legítimo de Volkswagen AG consiste en ofrecer el mejor servicio posible para los vehículos vendidos en caso de problemas y averías. Los vehículos incluyen una garantía de movilidad. Esta garantía sirve como fidelización del cliente y para aumentar los ingresos.

Los datos personales se recogen para tramitar y calcular la asistencia en carretera. Para ello, se tiene en cuenta y se cumple la obligación de confidencialidad y todas las normas de protección de datos del grupo.

En general, los datos se borran seis meses después de la fecha del pedido. Queda excluida la eliminación de datos fiscales relevantes, que se eliminan después de un plazo de conservación de 15 años.

#### **4. Recambios**

En caso de pedir determinados recambios, Volkswagen AG recibe el NIV de su vehículo, las características de equipamiento y el estado constructivo de su vehículo, así como el número de pieza del recambio que se encarga. El vehículo incluye componentes fabricados especialmente para su vehículo y que son específicos para el mismo (por ejemplo, la llave). Volkswagen AG necesita estos datos para poder ofrecer las piezas adecuadas para su vehículo.

Volkswagen AG trata estos datos para poder cumplir su contrato (ver artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD).

Además, al encargar esos componentes se comprueba si el vehículo se ha notificado como robado o desmantelado. En dichos casos, el pedido no se realiza.

Este tratamiento de datos se realiza tanto por el interés legítimo de Volkswagen AG como en interés del interesado (ver art. 6, apartado 1, letra f del RGPD).



Volkswagen AG tiene interés en impedir el acceso no autorizado a su vehículo, tomar las medidas aclaratorias necesarias y evitar el ejercicio de derechos de garantía legal o garantía comercial no autorizados.

En general, sus datos para la tramitación del proceso se borran doce meses después de la fecha del pedido. Queda excluida la eliminación de datos fiscales relevantes, que se eliminan después de un plazo de conservación de 15 años.

## **5. Responsabilidad de producto y observación de campo**

Volkswagen AG recibe el NIV, el estado constructivo, el equipamiento, la versión del software, los valores operativos del vehículo, otros datos sobre el estado del vehículo y datos sobre reparaciones ya realizadas para propósitos de responsabilidad de producto y observación de campo.

Volkswagen AG está obligada legalmente a observar continuamente los productos que lanza al mercado durante todo su ciclo de vida para detectar y resolver posibles defectos lo antes posible. Entre ellos se incluye la obligación de observación del producto y de prevención del peligro. La obligación de observación del producto abarca la recolección y el análisis de distinta información.

El tratamiento de datos es necesario para cumplir una obligación legal (ver art. 6, apartado 1, letra c del RGPD) o en base a un interés legítimo prevalente (ver art. 6, apartado 1, letra f del RGPD). Volkswagen AG agrupa datos de su vehículo y de otros vehículos para identificar y analizar anomalías y defectos. Solo desde una perspectiva general con un esfuerzo económicamente razonable se puede garantizar una alta calidad y ausencia de fallos de los productos lanzados al mercado en interés del grupo Volkswagen y en interés del cliente.

Para la observación de campo, los datos de las encuestas de satisfacción (críticas, valoraciones, NIV) de la organización comercial se combinan con los datos de vehículos de Volkswagen AG en base al consentimiento (ver art. 6, párrafo 1, letra a del RGPD).

En general, los datos tratados para la responsabilidad de producto y observación de campo se eliminan después de 15 años.

## **6. Proceso esencial de servicio Medidas de servicio**

En el proceso esencial de servicio "Medidas de servicio" se gestionan actualizaciones de software, funciones y unidades de control para que los concesionarios Volkswagen (talleres especializados) puedan ser informados sobre la disponibilidad de actualizaciones. En este contexto, únicamente se tratan el NIV y los mensajes de estado.

El tratamiento de sus datos personales se realiza en base a nuestro interés legítimo, con arreglo al art 6, apartado 1, letra f del RGPD. Esto se justifica por la necesidad de eliminar lo antes posible los riesgos detectados para la seguridad vial o el medio ambiente.

Una vez finalizada la tramitación de la medida de actualización, los datos previamente mencionados se guardan durante 10 años y se eliminan después.

## **7. Comprobaciones de revisión**

Para realizar comprobaciones de revisión internas, Volkswagen AG trata su nombre, sus datos de contacto, el NIV, los datos contractuales y otros datos sobre su vehículo, en función del proceso interno que comprobar.

Volkswagen AG realiza regularmente comprobaciones de revisión para verificar procesos internos. Para ello, pueden ser necesarios los datos personales mencionados anteriormente para analizar un proceso concreto.



Volkswagen AG se basa en su interés legítimo (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD). Dicho interés consiste en comprobar la corrección y efectividad de los procesos y mejorarlos si es necesario.

Sus datos personales solo se recogerán en informes de revisión internos en caso de que sean necesarios. En general, se borran como máximo 15 años después de la creación. Esto es así para garantizar las obligaciones de justificación.

## **8. Calidad del servicio y atención al cliente**

Para responder a todas las solicitudes relacionadas con la compra de un vehículo nuevo o de ocasión o de atención al cliente, y para garantizar una alta calidad del servicio, Volkswagen AG trata, por ejemplo, los siguientes datos personales: su nombre, su dirección de correo electrónico, su dirección postal, su número de teléfono, su número de fax, así como los datos generales de su vehículo, como el NIV y los datos ya recogidos de reparaciones de su vehículo.

De este modo, Volkswagen AG facilita a los importadores, concesionarios y talleres una tramitación lo más eficiente posible de los servicios. Como ventaja para usted, puede esperar una gran calidad de reparación y evitar reparaciones repetidas. Además, permite al importador responder a solicitudes en su interés con el apoyo de Volkswagen AG.

En el marco de la atención al cliente, Volkswagen AG trata únicamente los datos personales necesarios que usted facilite en este contexto. Para ello, Volkswagen AG se basa en su interés legítimo prevalente (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD) o en el cumplimiento del contrato (ver artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD). Este interés legítimo consiste en capacitar a los concesionarios o talleres especializados y al servicio de atención al cliente para alcanzar el mayor grado posible de satisfacción del cliente (en el mercado de Alemania) y responder a cada consulta de forma individualizada.

Si, en calidad de cliente, encarga una reparación en el extranjero a un concesionario Volkswagen en el marco de una medida por deferencia comercial o por garantía, puede ser necesario que, para la tramitación de su solicitud, se implique al importador establecido en el país del concesionario Volkswagen al que haya acudido. En el marco de dicha tramitación, sus datos personales serán intercambiados entre nosotros y el importador correspondiente.

Volkswagen AG está obligada legalmente a observar continuamente los productos que lanza al mercado durante todo su ciclo de vida para detectar y resolver posibles defectos lo antes posible. Con esta finalidad, Volkswagen AG realiza análisis de consultas de clientes según los siguientes criterios: tipo de consulta, expectativas del cliente en relación con las características específicas del vehículo, como el modelo o el tipo de motor, canales de comunicación, volumen de consultas, temas principales. Para la realización de estos análisis en el marco de la observación del mercado y la detección de puntos de interés, es necesario tratar datos personales que usted nos haya facilitado en el contexto de sus consultas (por ejemplo, su NIV). Para determinar las bases que sirvan a la mejora de la calidad del producto, es necesario combinar los datos generados en el marco de la atención al cliente con otros datos relativos a áreas prioritarias de reparación.

En función de la finalidad correspondiente, existen distintos tipos de análisis que también difieren en cuanto a la incorporación de datos personales. Con el fin de examinar determinadas circunstancias relevantes para la gestión de la empresa, los datos personales se requieren exclusivamente en el contexto del análisis correspondiente.

Los informes resultantes de dichas evaluaciones no contienen posteriormente ningún dato personal. En el marco de la observación del mercado y la identificación de puntos de interés, en cambio, suele ser necesario tratar datos personales (por ejemplo, el número de identificación del vehículo; NIV) tanto durante el análisis como en el propio informe, ya que, de lo contrario, no podría establecerse una relación con la causa del defecto ni derivarse medidas para los vehículos concretamente afectados.



El tratamiento de los datos se basa en el interés legítimo prevalente (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD) de Volkswagen AG. Este consiste en capacitar a los concesionarios o talleres especializados y al servicio de atención al cliente para alcanzar el mayor grado posible de satisfacción del cliente en el mercado de Alemania y cumplir sus obligaciones como fabricante.

Los datos tratados aquí se eliminan inmediatamente tras extinguirse la base jurídica, cuando ya no son necesarios para los propósitos mencionados anteriormente o dichos propósitos se extinguen y no exista otra base jurídica (por ejemplo, plazos de conservación comerciales o jurídico-fiscales); en caso contrario, se eliminarán después de que deje de existir la otra base jurídica, como máximo después de 15 años.

Volkswagen AG pone a disposición de importadores, concesionarios y talleres información sobre el estado de los productos digitales de su vehículo a partir del NIV, siempre que el vehículo sea técnicamente compatible con su uso. El objetivo es responder a sus solicitudes relacionadas con la compra de un vehículo nuevo o de ocasión o en el taller con una gran calidad del servicio, así como permitir un contacto activo con el cliente para poder informarle sobre las limitaciones de uso, como la navegación online, el manejo por voz o la posibilidad de actualizaciones OTA, en caso de que no haya leído el catálogo de productos, o no lo haya hecho por completo, o el período de licencia inicial esté cerca de finalizar.

Para ello, Volkswagen AG se basa en su interés legítimo prevalente (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD). Dicho interés consiste en capacitar a concesionarios o talleres para que le presten el mejor servicio de asistencia y asesoramiento posible.

Los datos tratados se eliminan según las disposiciones legales.

## **9. Garantía y aumento de la calidad del producto y resolución de fallos**

Para garantizar la calidad de nuestros productos, mejorarlos en caso necesario y detectar y resolver los fallos lo antes posible, así como para desarrollar nuevos productos, Volkswagen AG trata el NIV de su vehículo, las características de equipamiento, el estado constructivo, los datos de reparaciones y reclamaciones y los valores de consumo. Para ello, Volkswagen AG se basa en su interés legítimo prevalente (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD). Dicho interés consiste en la detección, el análisis, la elaboración de medidas y su aplicación respecto a temas principales identificados en relación con el desarrollo y la mejora de productos en función de las necesidades y en la satisfacción del cliente.

En general, los datos tratados para garantizar la calidad del producto y resolver los fallos se eliminan después de 15 años. Los datos tratados para el desarrollo de productos se eliminan después de 10 años como máximo.

## **10. Campañas especiales para productos y servicios**

Para tramitar y comprobar si tiene derecho a solicitar condiciones especiales, Volkswagen AG trata su nombre, su dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección, el NIV de su vehículo y, si es necesario, copias de justificantes, como su permiso de conducir, en función de la campaña ofrecida.

El tratamiento de datos respecto a la tramitación de solicitud de condiciones especiales se realiza para ejecutar el contrato formalizado con usted (ver artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD).

Volkswagen AG le ofrece regularmente determinados productos y servicios con condiciones especiales. Estas ofertas consisten en condiciones especiales que le ofrece directamente su concesionario Volkswagen o bien que puede solicitar a Volkswagen AG.



Además, Volkswagen AG trata sus datos para comprobar si está autorizado a solicitar las condiciones especiales que ofrece el concesionario Volkswagen sobre la base de un interés legítimo prevalente (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD).

El plazo de conservación se basa en los plazos de conservación legales incluidos en normas jurídico-fiscales, por ejemplo.

#### **11. Leer los datos OBFCM (datos de On-Board Fuel Consumption Monitoring)**

En base al Reglamento de Ejecución (UE) 2021/392, durante las visitas al taller, el taller especializado extraerá los datos del vehículo sobre el consumo de combustible y los kilómetros recorridos (datos de monitorización a bordo del consumo de combustible) de los vehículos enmarcados en el ámbito de aplicación del Reglamento de Ejecución (UE) 2021/392, y dichos datos se enviarán al fabricante junto con el número de identificación del vehículo, siempre y cuando el titular del vehículo no se oponga a dicho envío en el taller.

Volkswagen AG recibe los datos de los talleres especializados, los almacena y los transmite junto con el número de identificación del vehículo a la Comisión Europea, con arreglo al Reglamento de Ejecución (UE) 2021/392. Si Volkswagen AG recibe varios conjuntos de datos sobre un vehículo en un año, solo transmitirá el conjunto de datos con la cantidad de kilómetros mayor. Los datos se eliminarán una vez enviados a la Comisión Europea.

#### **12. Seguridad de la información**

##### **Datos personales tratados, finalidad del tratamiento y base jurídica**

Con el fin de detectar, analizar y corregir anomalías en los sistemas informáticos de los talleres, aumentar la seguridad de la información, proteger los datos personales, en particular sus datos de cliente, evitar el acceso no autorizado y hacer posible el funcionamiento sin problemas y el uso seguro de estos sistemas, así como para cooperar con las autoridades y los tribunales (en lo sucesivo denominadas en conjunto "finalidades"), el número de identificación del vehículo ("NIV") de su vehículo puede ser utilizado bajo la responsabilidad conjunta de Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. y Škoda AUTO a.s. (En lo sucesivo denominadas "empresas pertinentes") en virtud de las disposiciones en materia de protección de datos.

Su taller o el importador responsable de su zona pone a nuestra disposición el NIV (a este respecto, tenga en cuenta también la Declaración sobre protección de datos de su taller o importador).

##### **Plazo de conservación**

Los datos mencionados anteriormente se almacenarán durante un máximo de 2 años y después se eliminarán.

##### **Destinatarios de los datos**

Además de las empresas pertinentes, los destinatarios de los datos mencionados son los encargados del tratamiento que nos ayudan en el tratamiento de los datos, por ejemplo, en el contexto del alojamiento de sistemas informáticos, servicios de asistencia técnica y gestión de proyectos y requisitos. Estos actúan estrictamente con arreglo a nuestras instrucciones sobre la base de contratos de encargo de tratamiento.

Recurrimos a encargados del tratamiento para servicios de alojamiento, análisis y asistencia, en particular:

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



### **Corresponsabilidad**

Se ha formalizado un acuerdo de corresponsabilidad ("AC") entre las empresas pertinentes.

1) Participantes y ubicación de las oficinas:

Audi AG, sede central Ingolstadt (Alemania), Volkswagen AG, sede central Wolfsburg (Alemania), Seat S.A., sede central Martorell, Barcelona (España), Škoda Auto a.s., sede central Mladá Boleslav (República Checa)

2) Finalidades de los responsables del tratamiento de los datos:

Con el tratamiento de datos, los responsables del tratamiento de los datos persiguen las finalidades mencionadas anteriormente (garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos).

3) Conjuntos de datos tratados y, si procede, lugar de tratamiento:

los datos mencionados se procesan exclusivamente en la UE.

4) Gobernanza de corresponsabilidad:

los datos anteriormente mencionados son tratados conjuntamente por las empresas pertinentes y las partes asumen corresponsabilidad en el sentido del artículo 26, apartado 1, frase 1 del RGPD.

5) Volkswagen AG cumple la obligación de información conjunta.

6) Los interesados pueden dirigirse a la siguiente oficina en relación con el tratamiento de sus datos y sus derechos:

**Volkswagen AG**

**Berliner Ring 2**

**38440 Wolfsburg**

**Correo electrónico: [dataprivacy@volkswagen.de](mailto:dataprivacy@volkswagen.de)**

Además, los afectados también pueden ponerse en contacto con cualquiera de las empresas pertinentes.

### **13. Transferencia de datos relativos a vehículos a terceros a través de la interfaz del sistema**

A través de las interfaces del sistema, Volkswagen AG transmite datos relacionados con el vehículo junto con el número de identificación del vehículo (VIN), como por ejemplo, características de equipamiento, año de modelo, número de pedido del vehículo, clave del modelo, estado de fabricación desde los sistemas informáticos internos a terceros (p. ej., proveedores de servicios financieros, evaluadores de daños, operadores de flotas).

Proporcionando los datos vinculados al VIN, se pretende respaldar y simplificar los procesos entre usted y terceros. Esto puede, por ejemplo, facilitar la financiación de vehículos, el cálculo de daños, el cálculo de valores residuales (p. ej., mediante la función activable a la carta (Functions on Demand)), o realizar la gestión de flotas por usted.

La transferencia de datos se lleva a cabo sobre la base de un contrato o un inicio de contrato (véase el artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD), interés legítimo (véase el artículo 6, apartado 1, párrafo 1, letra f del RGPD) o sobre la base de obligaciones legales existentes (ver artículo 6, apartado 1, letra c del RGPD).

Los datos transmitidos como parte de la transferencia de datos se eliminarán como máximo 24 horas después de haberse transferidos a terceros.

Para más información sobre el tratamiento por parte de terceros descrito anteriormente, consulte la declaración sobre protección de datos del tercero correspondiente.



#### **14. Tratamiento de datos para la defensa de nuestros derechos**

En el marco de la protección y defensa de nuestros derechos o de la divulgación en el contexto de medidas administrativas/judiciales, puede ser necesario el tratamiento de datos personales como, por ejemplo, su nombre y su número de identificación del vehículo. Solamente se tratan los datos personales necesarios para el asunto jurídico en cuestión. Utilizamos dicho tratamiento de datos, por ejemplo, para la divulgación en el marco de medidas administrativas o judiciales con el fin de recabar pruebas. Si el tratamiento de datos se realizara con una finalidad distinta a la prevista originalmente, le informaremos de dicho cambio de finalidad según lo dispuesto en el art. 13, párrafo 3 del RGPD.

En este sentido, también puede ser necesario que recibamos datos de una empresa asociada o de una de nuestras sociedades distribuidoras. Sus datos solo se transmitirán si es necesario para el ejercicio de derechos legales y existe la base jurídica correspondiente.

El tratamiento de datos se basa en los intereses legítimos de la defensa y la reclamación de nuestros derechos (art. 6, apartado 1, letra f. del RGPD) o en disposiciones administrativas y legales (art. 6, apartado 1, letra c. del RGPD).

Siempre que sea necesario, trataremos y almacenaremos sus datos para la finalidad indicada. Si la finalidad se cumple y no existe obligación de conservación, eliminamos los datos regularmente.

#### **IV. Destinatarios de los datos fuera de Volkswagen AG**

Volkswagen AG entrega sus datos personales a encargados del tratamiento o terceros únicamente cuando existe un fundamento jurídico para ello. Así, Volkswagen AG usa encargados del tratamiento para el tratamiento de datos.

Dichos encargados ayudan a Volkswagen AG en los procesos mencionados anteriormente. Según el artículo 28 del RGPD, se han formalizado contratos de tratamiento por cuenta de un responsable del tratamiento, de modo que sus datos también están sujetos al alto nivel de protección de Volkswagen AG por parte del encargado del tratamiento.

Los encargados del tratamiento ayudan en el alojamiento de sistemas informáticos, servicios de soporte técnico y atención al cliente, por ejemplo.

En determinados casos, Volkswagen AG también entrega sus datos a organismos responsables de protección de datos. Por ejemplo, Volkswagen AG está obligada legalmente a entregar el NIV y el estado constructivo de su vehículo a organismos de evaluación de daños. Dichos organismos determinan el valor actual del vehículo para usted.

Además, los datos se transmiten, entre otros, a proveedores de servicios financieros para preparar o cumplir contratos (p. ej., transacciones de financiación de vehículos con entidades financieras).

En el ejercicio normal del negocio de Volkswagen AG y en la correspondencia comercial se realizan regularmente transferencias de datos a departamentos de desarrollo y de producción, así como a importadores. Por ejemplo, es posible que Volkswagen AG transfiera su NIV a un centro de producción en el extranjero en el marco de la resolución de fallos de producto y para la mejora de los productos.

Para cumplir con la obligación dispuesta en el Reglamento UE 2019/621, Volkswagen AG facilita los conjuntos de datos relacionados con el NIV a las personas y organizaciones encargadas de la revisión técnica periódica (inspección técnica) para su consulta.



Los órganos de investigación y juzgados solicitan a Volkswagen AG información sobre vehículos sometidos a investigaciones. En ese caso, es posible que se transfieran sus datos personales a los organismos mencionados.

#### **V. Transferencia de datos en terceros países**

En la transferencia de datos a los llamados terceros países (países que no son miembros de la Unión Europea ni del Espacio Económico Europeo), Volkswagen AG sigue las normas legales estrictas respecto a la protección de datos. De este modo, Volkswagen AG solo transfiere datos a destinatarios (como proveedores de sistemas informáticos que ofrecen soporte técnico, o centros de producción que realizan comprobaciones de calidad a los modelos de vehículos fabricados allí) en terceros países si en el tercer país existe una decisión de adecuación de la Comisión Europea o la seguridad de la transferencia de datos está garantizada adecuadamente mediante la formalización de cláusulas tipo de la UE autorizadas por la Comisión Europea con el receptor de los datos.

Tiene la posibilidad de recibir una copia de estas salvaguardias adecuadas que formalizamos para garantizar un nivel adecuado de protección de datos. Para ello, contacte con nosotros utilizando los datos de contacto incluidos en el **apartado D**.

#### **C. Sus derechos**

Podrá hacer valer ante Volkswagen AG, en todo momento y de forma gratuita, sus siguientes derechos. Para más información sobre el ejercicio de sus derechos, consulte el siguiente sitio web: <https://privacy.volkswagen.com>.

**Derecho de acceso a información:** tiene derecho a ser informado por nosotros sobre el tratamiento de sus datos personales.

**Derecho de rectificación:** tiene derecho a exigirnos la rectificación de sus datos personales incorrectos o incompletos.

**Derecho de supresión:** tiene derecho a solicitar que se supriman sus datos si se cumplen los requisitos especificados en el artículo 17 del RGPD. Según este, podrá, p. ej., solicitar que se supriman sus datos siempre y cuando ya no se necesiten para los fines para los que fueron recopilados. Además, podrá solicitar que se supriman sus datos si nosotros los tratamos en base a su consentimiento y usted revoca dicho consentimiento.

**Derecho a la limitación del tratamiento:** tiene derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos cuando se cumplan los requisitos estipulados en el artículo 18 del RGPD. Este sería el caso, p. ej., si impugna la exactitud de sus datos. En dicho caso, podrá solicitar que se limite el tratamiento durante el tiempo que se tarde en comprobar si los datos son correctos.



**Derecho de oposición:** siempre y cuando el tratamiento de los datos tenga un interés predominante o sus datos se usen para fines de publicidad directa, tiene derecho a oponerse al tratamiento de los mismos. Una oposición será lícita cuando el tratamiento responda a un interés público o se lleve a cabo en el ejercicio de poderes públicos o debido a un interés justificado por parte de Volkswagen AG o de un tercero. En caso de oponerse, le rogamos nos comunique las razones por las que se opone al tratamiento de datos. Además, tiene derecho a oponerse al tratamiento de datos cuando se realice con fines de mercadotecnia directa. Esto también es válido para la elaboración de perfiles, siempre y cuando esté relacionado con la publicidad directa.

**Derecho a la portabilidad de los datos:** si el tratamiento de datos viene dado por un consentimiento o un cumplimiento contractual y, además, se realiza de forma automatizada, usted tiene derecho a recibir sus datos en un formato estructurado, habitual y automatizado y a transferirlos a otra empresa de tratamiento de datos.

**Derecho de revocación:** si el tratamiento de datos viene dado por un consentimiento, usted tiene derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de datos en todo momento con efecto futuro y de forma gratuita.

**Derecho a presentar una reclamación:** también tiene derecho a presentar una reclamación sobre el tratamiento que hacemos de sus datos ante una entidad supervisora (en Alemania, p. ej., ante el delegado de protección de datos de Baja Sajonia).

#### **D. Persona de contacto**

##### **Personas de contacto para el ejercicio de sus derechos**

En la siguiente página web encontrará las personas de contacto para ejercer sus derechos y obtener información adicional <https://privacy.volkswagen.com>.

##### **Delegado de protección de datos**

Puede contactar con nuestro delegado de protección de datos para cuestiones relacionadas con la protección de datos:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG  
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg  
ALEMANIA  
[dataprivacy@volkswagen.de](mailto:dataprivacy@volkswagen.de)

**Edición: Febrero de 2026**