



## Izjava o zaštiti podataka „Prodajne i servisne usluge i marketinške mjere“ na europskom tržištu

Poštovani kupci,

u okviru vašeg posjeta Volkswagen partneru provode se brojni procesi koji su nužni za provedbu usluge i zadovoljavanje vaših zahtjeva. Pritom se uobičajeno radi o procesima u kojima se podaci vas kao kupca i podaci o vašem vozilu obrađuju i u koje je društvo Volkswagen AG uključen kao proizvođač vašeg vozila. To se osobito odnosi na tijek servisnih procesa i kupnje novog odn. rabljenog vozila ili provedbu ispitivanja kupaca. U sljedećim odlomcima obavještavamo vas o načinu obrade podataka koju provodi društvo Volkswagen AG.

### A. Voditelj obrade

Ovom Izjavom o zaštiti podataka obavještavamo vas o prikupljanju, obradi i upotrebi vaših osobnih podataka koju provodi društvo Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de), upisano u trgovački registar Općinskog suda Braunschweig pod brojem HRB 100484 („Volkswagen AG“).

### B. Prikupljanje, obrada i upotreba vaših osobnih podataka

#### I. Općenito

U vaše su vozilo ugrađeni elektronički upravljački uređaji. Upravljački uređaji obrađuju podatke koje primaju, na primjer, od senzora vozila, koje generiraju same ili koje međusobno razmjenjuju. Neki su upravljački uređaji potrebni za sigurno funkcioniranje vašeg vozila, drugi vas podržavaju u vožnji (sustavi potpore za vozača), druge omogućuju komfor ili funkcije Infotainment. Osobito upravljački uređaji koji su potrebni za funkcioniranje vašeg vozila igraju važnu ulogu u kontekstu usluga kao što su narudžbe za popravak i održavanje.

Ako se koristite servisnim uslugama, pohranjeni podaci o radu mogu se očitati i koristiti zajedno s identifikacijskim brojem vozila („VIN“) ako je potrebno. Zaposlenici servisne mreže (npr. radionice, proizvođači) ili treće strane (npr. službe za popravke) mogu očitati podatke iz vozila. Isto vrijedi za slučajeve jamstva i mjere osiguranja kvalitete.

Isto tako, u kontekstu kupnje novog ili rabljenog automobila i prilikom provođenja anketa kupaca, društvo Volkswagen AG može obrađivati vaše osobne podatke u pojedinačnim slučajevima.

#### II. Podaci povezani s osobom

Da bismo mogli pružiti određene usluge u vezi s vašim vozilom, moramo znati specifične podatke o vašem vozilu. Podatke o takozvanim osnovnim podacima o vozilu uključujući VIN, značajke opreme i status konstrukcije pohranjujemo kao proizvođač vašeg vozila da bismo mogli pružiti usluge kao što su npr. omogućavanje popravaka ili zamjene dijelova vozila tijekom cijelog vijeka trajanja vozila.



Podaci koje generiraju ili obrađuju upravljački uređaji mogu stoga biti osobni ili biti osobni pod određenim uvjetima.

### **III. Obrada podataka koju provodi Volkswagen AG**

U nastavku ćete pronaći posebne svrhe obrade, osobne podatke koje društvo Volkswagen AG obrađuje u tu svrhu, kao i pravnu osnovu i razdoblje pohrane podataka.

#### **1. Ispunjenje zakonskih zahtjeva**

Da bi ispunilo zakonske zahtjeve, društvo Volkswagen AG obrađuje vaše ime, vašu adresu, VIN, stanje vašeg vozila i, ako je potrebno, druge osobne podatke.

Društvo Volkswagen AG podliježe raznim zakonskim zahtjevima koje mora zadovoljiti. Oni mogu proizaći iz npr. carinskih, poreznih i regulatornih propisa.

Tako društvo Volkswagen AG primjerice obrađuje VIN kako bi provjerilo i osiguralo legitimne emisije CO<sub>2</sub> u okviru zakonodavstva EU o praćenju emisija CO<sub>2</sub> iz osobnih automobila i gospodarskih vozila. Društvo dobiva relevantni VIN od partnera Volkswagena u slučaju promjena u strukturnom stanju vozila i posljedičnih promjena u dokumentima vozila. Ako se dogradnje ili dopune izrađuju na manjim gospodarskim vozilima, rezultati WLPT-a šalju se proizvođaču da bi se osigurale legitimne emisije CO<sub>2</sub>. U skladu s Uredbom EU-a 2019/621 društvo Volkswagen AG ima spremne podatkovne zapise, koji se odnose na VIN, u svrhu upotrebe pri redovnoj tehničkoj provjeri.

Obrada podataka neophodna je za ispunjavanje zakonskih obveza (usp. čl. 6. st. 1. t. c OUZP-a) ili na temelju pretežno legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a), pod uvjetom da se kupčevi podaci obrađuju u svrhu plaćanja premije trgovcu.

Razdoblje pohrane ovisi o pojedinoj svrsi obrade navedenoj u zakonskim odredbama.

Ta obrada podataka odvija se na temelju ispunjenja ugovora u skladu s čl. 6. st. 1. t. b OUZP-a ako je kupac fizička osoba (pojedinačni kupac) ili na temelju pretežno legitimnog interesa (čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a) ako je klijent zaposlenik kupca na veliko. Legitimni interes je, također u smislu zadovoljstva kupaca, da se ispune postojeći zahtjevi za starim fakturiranjem cijena i da se poštuje trgovački ugovor.

Iz poreznih razloga podaci se čuvaju 15 godina od događaja.

#### **2. Jamstvo i jamstveni zahtjevi, održavanje i paketi trošenja i trgovačka gesta**

Da bi provjerilo i obradilo jamstva i jamstvene zahtjeve, kao i pakete održavanja i protiv trošenja, društvo Volkswagen AG obrađuje vaše ime, adresu, VIN, podatke o popravku i računu te stanje vašeg vozila.

Društvo Volkswagen AG rado udovoljava postojećim jamstvima i jamstvenim zahtjevima, kao i paketima održavanja i protiv trošenja. U tu svrhu društvo Volkswagen AG najprije provjerava postoje li zahtjevi ili su isključeni, na primjer zbog promjena u strukturnom stanju vozila (npr. podešavanje, preinake itd.) koje je izvršio vlasnik. Za ovu provjeru društvo Volkswagen AG upotrebljava vaše kontakt podatke i podatke o vozilu.

VIN, podaci o statusu konstrukcije i kilometraža također se obrađuju za pripremu i provođenje revizija jamstva na razini uvoznika. Te revizije potrebne su da bi se potvrdila ispravna primjena specifikacija jamstva proizvođača.



Nadalje, društvo Volkswagen AG obrađuje vaše osobne podatke u slučaju dodjele trgovačke geste u slučaju velike štete (npr. uzrokovane tučom ili olujom) ili u slučaju pogrešaka u opremi novih vozila koja ste naručili.

Društvo Volkswagen AG obrađuje te podatke da bi ispunilo vaš ugovor (vidi članak 6. stavak 1. točka b OUZP-a) ili na temelju pretežno legitimnog interesa u skladu s člankom 6. stavak 1. točka f OUZP-a.

Podaci koje obrađujete za provedbu jamstvenih i garancijskih zahtjeva kao i trgovačke geste bit će izbrisani najkasnije 15 godina nakon obrade procesa.

### **3. Jamstvo mobilnosti**

Društvo VW AG odgovorno je za provedbu jamstva mobilnosti za ID modele; odgovarajući uvoznik odgovoran je za sve ostale modele u Europi izvan Njemačke. Više informacija o obradi podataka dobit ćete stoga kod pojedinog uvoznika.

Ako ste dogovorili jamstvo mobilnosti, društvo Volkswagen AG obradit će vaše ime, vaše podatke za kontakt i vaš VIN te podatke o vozilu kada koristite usluge pod tim jamstvom.

Uz pomoć tih podataka društvo Volkswagen AG provjerava imate li pravo na uslugu koju ste koristili. S druge strane, podaci su potrebni kako bismo vam mogli ponuditi konkretnu uslugu.

Na primjer, ako koristite pomoć na cesti (tzv. Roadside Assistance), također obrađujemo vašu trenutnu lokaciju i vjerojatni razlog kvara vašeg vozila.

Ti su podaci nužni za pružanje trenutne telefonske pomoći ili po potrebi za angažiranje Volkswagen partnera u neposrednoj blizini za pružanje pomoći u slučaju kvara.

Jamstvo mobilnosti automatski je povezano s kupnjom ili leasingom vozila iz obitelji Volkswagen ID. Sadržaj jamstva mobilnosti nalazi se u uručenim uvjetima jamstva. Ako upotrebljavate usluge pod tim jamstvom, vaše osobne identifikacijske podatke, vaše podatke za kontakt, vašu adresu i podatke o konfiguraciji vašeg vozila obradit će društvo Volkswagen AG.

Uz pomoć tih podataka društvo Volkswagen AG provjerava imate li pravo na uslugu koju ste koristili. S druge strane, podaci su potrebni kako bismo vam mogli ponuditi konkretnu uslugu. Ako se upotrebljavaju druge dodatne usluge, kao što je trenutna telefonska pomoć, zamjenski automobil ili druge mogućnosti mobilnosti, podaci o lokaciji, podaci o vozačkoj dozvoli, podaci o kreditnoj kartici ili osobni podaci suputnika također se mogu bilježiti i obrađivati. Ti su podaci nužni za pružanje trenutne telefonske pomoći ili po potrebi za angažiranje Volkswagen partnera odn. pružatelja usluge u neposrednoj blizini za pružanje pomoći u slučaju kvara. Partneri Volkswagena ili ovlašteni pružatelj usluga samostalno obrađuju osobne podatke.

Ta obrada podataka odvija se da bi se ispunio vaš zahtjev za jamstvo mobilnosti ili ugovor o jamstvu mobilnosti (usp. čl. 6. st. 1. t. b OUZP).

Društvo Volkswagen AG angažira društva Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG i Volkswagen Group Service GmbH kao izvršitelje obrade za njemačko tržište za obradu i naplatu kvara, kao što je prihvaćanje upita kupca putem telefona ili interno naplaćivanje troškova.



U određenim slučajevima (npr. ako se vozilo mora prevesti ili se mora naplatiti usluga) može biti potrebno da na europskom tržištu društvo arc europe S.A. u Bruxellesu za ID modele, koji zauzvrat naručuju pružatelje usluga u dotičnoj zemlji, djeluje kao izvršitelj obrade za društvo Volkswagen AG. Nakon obrade i naplate usluga u slučaju kvara, vaši osobni identifikacijski podaci (VIN) i podaci o konfiguraciji vašeg vozila poslat će društvu Volkswagen AG Volkswagen partneri. Taj prijenos odvija se na temelju legitimnog interesa društva Volkswagen AG (usp. članak 6. stavak 1. t. f. OUZP-a).

Legitimni interes društva Volkswagen AG leži u činjenici da omogućuje najbolju moguću uslugu u vezi s problemima i situacijama kvarova za prodana vozila. Vozila su opremljena jamstvom mobilnosti. To jamstvo služi za zadržavanje kupaca i istovremeno za poticanje prodaje.

Osobni podaci bilježe se za obradu i naplatu pomoći u kvaru. Obveza povjerljivosti i sva pravila o zaštiti podataka grupacije uzimaju se u obzir i osiguravaju.

Podaci se obično brišu šest mjeseci nakon datuma narudžbe. Iznimka je brisanje porezno relevantnih podataka koji se brišu nakon razdoblja čuvanja od 15 godina.

#### **4. Rezervni dijelovi**

Prilikom naručivanja određenih rezervnih dijelova, društvo Volkswagen AG prima VIN vašeg vozila, karakteristike opreme i status konstrukcije vašeg vozila kao i broj dijela rezervnog dijela koji se naručuje. U vozilu postoje komponente koje su posebno proizvedene za vozilo i odgovaraju isključivo vozilu (npr. ključ). Društvu Volkswagen AG potrebni su ti podaci da bi moglo osigurati dijelove koji odgovaraju vašem vozilu.

Društvo Volkswagen AG te podatke obrađuje da bi moglo ispuniti vaš ugovor (usp. čl. 6. st. 1. t. b OUZP-a).

Prilikom narudžbe takvih dijelova vozila provjerava se i je li vozilo prijavljeno kao prodano ili ukradeno. U tim slučajevima zahtjev se ne provodi.

Ova obrada podataka služi i legitimnim interesima društva Volkswagen AG i interesima ispitanika (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a). Društvo Volkswagen AG ima interes u sprječavanju neovlaštenog pristupa vašem vozilu, poduzimanju potrebnih koraka za razjašnjenje situacije i sprječavanju neovlaštenog potraživanja jamstva ili jamstvenih zahtjeva.

Podaci za pripremu postupka obično se brišu dvanaest mjeseci nakon datuma narudžbe. Iznimka je brisanje porezno relevantnih podataka koji se brišu nakon razdoblja čuvanja od 15 godina.

#### **5. Odgovornost za proizvod i promatranje na terenu**

Za potrebe odgovornosti za proizvod i nadzora na terenu, društvo Volkswagen AG dobiva VIN, status izgradnje, opremu, stanje softvera, pogonske vrijednosti vozila, druge podatke o stanju vozila i podatke o popravcima koji su već obavljani na vašem vozilu.

Društvo Volkswagen AG zakonski je obvezno kontinuirano nadzirati proizvode koje je stavilo na tržište tijekom njihova životnog ciklusa da bi odmah otkrio sve nedostatke i otklonio ih što je prije moguće. To uključuje, između ostalog, obvezu praćenja proizvoda i sprječavanja rizika. Obveza praćenja proizvoda uključuje prikupljanje i procjenu raznih informacija.



Obrada podataka nužna je za ispunjavanje zakonske obveze (usp. čl. 6. st. 1. točka c OUZP-a) ili na temelju pretežno legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. točka f OUZP-). Da bi identificiralo i analiziralo abnormalnosti i pogreške, društvo Volkswagen AG kombinira podatke iz vašeg vozila i drugih vozila. U interesu Volkswagen grupacije i u interesu kupca, jedino je moguće osigurati da su proizvodi stavljeni na tržište visoke kvalitete i bez nedostataka po ekonomski razumnoj cijeni cjelokupno gledano.

U svrhu provjere na terenu su osim toga spojeni podaci iz anketa o zadovoljstvu (kritike, ocjene, VIN) trgovačke organizacije s podacima o vozilu društva Volkswagen AG na temelju privole (usp. čl. 6. st. 1. t. a OUZP-a).

Podaci koje obrađujete za odgovornost za proizvod i promatranje na terenu obično se brišu nakon 15 godina.

## **6. Servisni postupak Terenske mjere**

U servisnom postupku „Terenske mjere“ upravlja se ažuriranjima softvera, funkcija i upravljačkih uređaja kako bi servisni partneri (radionice) mogli biti obaviješteni o dostupnim ažuriranjima. U ovom postupku obrađuju se samo VIN i poruke o statusu.

Vaši osobni podaci obrađuju se na temelju našeg legitimnog interesa u skladu s čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a. To je opravdano potrebom da se što brže isprave utvrđeni rizici za sigurnost na cestama ili okoliš.

Navedeni podaci bit će pohranjeni 10 godina nakon što je postupak ažuriranja u potpunosti završen, a zatim će biti izbrisani.

## **7. Revizijske provjere**

U svrhu provođenja internih revizija, društvo Volkswagen AG obrađuje vaše ime, vaše podatke za kontakt, VIN, ugovorne podatke i druge podatke o vašem vozilu, ovisno o internom postupku koji treba provjeriti.

Društvo Volkswagen AG redovito provodi revizije da bi pregledalo interne procese. Možda će vaši gore navedeni osobni podaci biti potrebni za procjenu određenog procesa.

Društvo Volkswagen AG te podatke obrađuje na temelju legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a). Taj interes leži u provjeri zakonitosti i učinkovitosti internih procesa i poboljšanju procesa gdje je to potrebno.

Vaši osobni podaci bit će uključeni u izvješća interne revizije samo ako je to potrebno. Brisanje se obično događa najviše 15 godina nakon kreiranja. Time se osigurava obveza pružanja dokaza.

## **8. Kvaliteta usluge i služba za korisnike**

Da bismo odgovorili na eventualne upite vezane uz kupnju novog ili rabljenog vozila ili korisničku podršku i da bismo vam zajamčili visoku kvalitetu usluge, društvo Volkswagen AG obrađuje npr. sljedeće osobne podatke: vaše ime, adresu, adresu e-pošte, telefonski broj, broj telefaksa te opće podatke o vašem vozilu, kao što je identifikacijski broj vozila, kao i podatke o popravcima koji su već obavljeni na vašem vozilu.



Na taj način društvo Volkswagen AG uvoznicima, trgovcima i radionicama omogućuje što učinkovitiju obradu usluga. To vam daje prednost jer možete očekivati visoku kvalitetu popravaka i izbjegavanje ponovljenih popravaka. Osim toga, uvoznik je u mogućnosti profesionalno odgovoriti na upite u vašem interesu uz podršku društva Volkswagen AG.

Volkswagen AG u okviru korisničke podrške obrađuje samo nužne osobne podatke koje priopćite u tom kontekstu. Volkswagen AG te podatke obrađuje na temelju pretežno legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a) odn. ispunjenja ugovora (usp. čl. 6. st. 1. t. b OUZP-a). Taj je legitimni interes osposobiti trgovce odn. radionice i službu za korisnike za postizanje što većeg zadovoljstva kupaca (na njemačkom tržištu) i pojedinačno odgovoriti na svaki upit.

Ako kao kupac zatražite da neki od Volkswagenovih partnera u inozemstvu izvrši popravak u slučaju kulantnosti ili jamstvenom slučaju, možda će radi izvršenja vašeg upita biti nužno uključiti uvoznika koji ima sjedište u zemlji Volkswagenova partnera kojem ste se obratili. U okviru tog izvršenja doći će do razmjene vaših osobnih podataka između nas i pojedinog uvoznika.

Društvo Volkswagen AG zakonski je obvezno kontinuirano nadzirati proizvode koje je stavilo na tržište tijekom njihova životnog ciklusa da bi odmah otkrio sve nedostatke i otklonio ih što je prije moguće. Volkswagen AG u tu svrhu analizira upite kupaca prema sljedećim kriterijima: vrsta upita, očekivanja kupaca u vezi s karakteristikama opreme specifičnima za vozilo kao to su model ili tipovi motora, komunikacijski kanal, volumen upita, glavne tematske točke. Da bi bilo moguće provesti te analize u okviru promatranja tržišta i utvrđivanja glavnih točaka, moramo obrađivati osobne podatke koje ste nam priopćili u sklopu svojih upita (npr. VIN). Da bismo utvrdili osnove za poboljšanje kvalitete proizvoda, podatke koje prikupimo u sklopu korisničke podrške kombinirat ćemo s drugom podacima u glavne točke popravka.

U skladu s pojedinom svrhom obrade postoje različite vrste procjene koje se razlikuju i u uključivanju osobnih podataka. Za istraživanje određenih okolnosti za oporezivanje poduzeća osobni su podaci potrebni samo u okviru analize.

To znači da izvješća o tim procjenama više neće sadržavati osobne podatke. S druge strane, radi promatranja tržišta i utvrđivanja glavnih točaka većinom je nužno i obrađivati osobne podatke (npr. identifikacijski broj vozila; VIN) tijekom analize i prikazati ih u samom izvješću jer se u protivnome ne može uspostaviti veza s uzrokom pogreške i nije moguće odrediti mjere za konkretno pogođena vozila.

Obrada podataka vrši se na temelju pretežno legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a) društva Volkswagen AG. Taj je legitimni interes osposobiti trgovce odn. radionice i službu za korisnike za postizanje što većeg zadovoljstva kupaca na njemačkom tržištu i ispuniti obveze u svojstvu proizvođača.

Podaci koji se ovdje obrađuju bit će izbrisani odmah nakon što pravna osnova prestane vrijediti, ako više nisu potrebni za navedene svrhe ili ako se navedene svrhe više ne primjenjuju i pod uvjetom da ne postoji druga pravna osnova (npr. komercijalna i porezna razdoblja čuvanja), u protivnome nakon prestanka druge pravne osnove, najkasnije nakon 15 godina.

Društvo Volkswagen AG uvoznicima, trgovcima i radionicama također pruža informacije o statusu digitalnih proizvoda u vašem vozilu, na temelju VIN-a, pod uvjetom da je tehnički spreman za upotrebu. Cilj je kvalitetnom



uslugom odgovoriti na sve upite vezane uz kupnju novog ili rabljenog automobila ili u radionici te omogućiti aktivan kontakt s kupcima da bismo vas informirali o svim ograničenjima korištenja, poput mrežne navigacije, glasovnog upravljanja ili mogućnost ažuriranja over-the-air ako niste postavili portfelj proizvoda ili ga niste u potpunosti postavili ili početno razdoblje licence uskoro istječe.

Društvo Volkswagen AG te podatke obrađuje na temelju pretežno legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a). Time se trgovcima i radionicama omogućuje da vam pruže najbolji mogući savjet i podršku.

Podaci koji se ovdje obrađuju brišu se u skladu sa zakonskim odredbama.

## **9. Osiguravanje i povećanje kvalitete proizvoda i rješavanje problema**

Da bismo osigurali kvalitetu naših proizvoda, poboljšali ih ako je potrebno i identificirali i otklonili pogreške što je brže moguće te razvili nove proizvode, društvo Volkswagen AG obrađuje VIN vašeg vozila, značajke opreme, status konstrukcije, podatke o popravcima i reklamacije, vrijednosti potrošnje. Društvo Volkswagen AG te podatke obrađuje na temelju pretežno legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a). Razlog tomu je u identifikaciji, analizi, razvoju mjera i korištenju istima u slučaju identificiranih ključnih pitanja za razvoj i poboljšanje proizvoda temeljeno na potrebama i zadovoljstvu kupaca.

Vaši podaci koje obrađujemo da bismo osigurali kvalitetu proizvoda i otklonili pogreške obično se brišu nakon 15 godina. Podaci koje obrađujete u svrhu razvoja proizvoda bit će izbrisani najkasnije nakon 10 godina.

## **10. Posebne akcije za proizvode i usluge**

Ovisno o ponuđenoj kampanji, društvo Volkswagen AG u svrhu provođenja i provjere opravdanosti posebnih uvjeta obrađuje vaše ime, adresu e-pošte, telefonski broj, adresu, VIN vašeg vozila i, ako je primjenjivo, kopije dokaza kao što su npr. vaša vozačka dozvola.

Obrada podataka u kontekstu obrade korištenja posebnih uvjeta odvija se za provedbu ugovora sklopljenog s vama (usp. čl. 6. st. 1. t. b OUZP-a).

Društvo Volkswagen AG nudi vam određene proizvode i usluge pod posebnim uvjetima u redovitim intervalima. Ove ponude su posebni uvjeti koje vam izravno nudi vaš Volkswagen partner ili koje možete zatražiti od društva Volkswagen AG.

Društvo Volkswagen AG također obrađuje vaše podatke u svrhu provjere prava na traženje posebnih uvjeta koje vam nudi vaš Volkswagen partner na temelju pretežno legitimnog interesa (usp. čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a).

Razdoblje pohrane temelji se na zakonskim rokovima čuvanja, koji mogu proizaći iz npr. poreznih propisa.

## **11. Očitavanje podataka OBFCM (podaci On-Board Fuel Consumption Monitoring)**

Na temelju Provedbene uredbe (EU) br. 2021/392 podaci se o vozilu u vezi s potrošnjom goriva i prijeđenim kilometrima (tzv. podaci On-Board Fuel Consumption Monitoring) pri odlasku u servis ondje očitavaju iz vozila koja se nalaze u opsegu primjene Provedbene uredbe (EU) br. 2021/392 te se zajedno s identifikacijskim brojem vozila dostavljaju proizvođaču, osim ako odgovarajući vlasnik vozila iste nije odbio staviti na raspolaganje servisu.



Društvo Volkswagen AG te podatke prima od servisa, pohranjuje ih te ih na temelju Provedbene uredbe (EU) br. 2021/392 zajedno s identifikacijskim brojem vozila dostavlja Europskoj komisiji. Ako društvo Volkswagen AG u istoj kalendarskoj godini prikupi više obrazaca za jedno vozilo, dostavlja samo onaj u kojem je navedena najveća ukupna prijeđena udaljenost. Podaci se brišu nakon što su dostavljeni Europskoj komisiji.

## **12. Informacijska sigurnost**

### **Osobni podaci koji se obrađuju, svrha i pravna osnova obrade**

Da bismo u radionicama mogli prepoznati, analizirati i otkloniti probleme u IT sustavima, povećati sigurnost podataka, zaštititi osobne podatke, posebice vaše korisničke podatke, spriječiti neovlašten pristup i omogućiti nesmetan rad i sigurnu upotrebu tih sustava te surađivati s državnim tijelima i sudovima (zajednički: „svrhe obrade“), identifikacijski se broj vašeg vozila („VIN“) može obraditi pod zajedničkom odgovornošću za zaštitu podataka društava Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. i Škoda AUTO a.s. (u nastavku: „relevantna društva“).

Vaša nam specijalizirana servisna radionica, odnosno uvoznik zadužen za vaše područje, stavlja na raspolaganje VIN (imajte na umu i Izjavu o zaštiti podataka svoje specijalizirane servisne radionice odn. svog uvoznika).

### **Vrijeme pohrane**

Prethodno navedeni podaci čuvaju se maksimalno 2 godine i zatim se brišu.

### **Primatelji podataka**

Osim relevantnih društava, prethodno navedene podatke primaju izvršitelji obrade koji nas podržavaju u obradi podataka, npr. u sklopu hostinga IT sustava, pružanja tehničke podrške i upravljanja projektima i zahtjevima. Oni se angažiraju strogo prema našim uputama na temelju sporazuma za imenovanje izvršitelja obrade podataka.

Izvršitelje obrade angažiramo za usluge hostinga, analize i podrške, konkretno:

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

### **Zajednička odgovornost**

Između relevantnih društava sklopljen je ugovor između zajedničkih voditelja obrade (Joint Controller Agreement – JCA).

1.) Uključene strane i sjedište podružnice:

Audi AG, sjedište Ingolstadt (Njemačka), Volkswagen AG, sjedište Wolfsburg (Njemačka), Seat S.A., sjedište Martorell – Barcelona (Španjolska), Škoda Auto a.s., sjedište Mladá Boleslav (Češka).



2.) Svrhe obrade koje slijede odgovorne osobe:

Odgovorne osobe pri obradi podataka slijede prethodno navedene svrhe obrade (osiguranje sigurnosti vlastitih IT sustava).

3.) Podaci koji se obrađuju i eventualno mjesto obrade:

Gore navedeni podaci obrađuju se isključivo unutar EU-a.

4.) Propisi o zajedničkoj odgovornosti:

Prethodne navedene podatke zajednički obrađuju relevantna društva, a ugovorne strane suglasne su da postoji zajednička odgovornost u smislu članka 26. stavka 1. rečenice 1. OUZP-a.

5.) Društvo Volkswagen AG ispunjava sve svoje informacijske dužnosti.

6.) Ispitanici se u pogledu obrade svojih podataka i svojih prava mogu obratiti na sljedeću adresu:

**Volkswagen AG**

**Berliner Ring 2**

**38440 Wolfsburg**

**E-pošta: [dataprivacy@volkswagen.de](mailto:dataprivacy@volkswagen.de)**

Ispitanici se također mogu obratiti svakom od relevantnih društava.

### **13. Prijenos podataka o vozilu trećim stranama putem sučelja sustava**

Volkswagen AG prosljeđuje podatke o vozilu zajedno s identifikacijskim brojem vozila (VIN), kao što su značajke opreme, modelska godina, komisijski broj vozila, ključ modela, status izgradnje iz internih IT sustava trećim stranama putem sučelja sustava (npr. pružateljima financijskih usluga, procjeniteljima štete, upravljačima voznog parka).

Pružanjem podataka povezanih s VIN-om trebalo bi podržati i pojednostaviti procese između vas i trećih strana. Na primjer, za vas se može izvršiti pojednostavljeno financiranje vozila, izračun štete, izračun preostale vrijednosti (npr. pružanjem rezervirane prilagodljive funkcije (Functions on Demand)) ili upravljanje voznim parkom.

Podaci se prenose na temelju ugovora ili iniciranja ugovora (vidi članak 6. stavak 1. točku (b) GDPR-a), legitimnog interesa (vidi članak 6. stavak 1. podstavak 1. točku (f) GDPR-a) ili na temelju postojećih zakonskih obveza (vidi članak 6. stavak 1. točku (c) GDPR-a).

Podaci preneseni u okviru prijenosa podataka brišu se najviše 24 sata nakon prijenosa podataka trećoj strani. Za više informacija o gore opisanoj obradi koju provode treće strane pogledajte Izjavu o zaštiti podataka dotične treće strane.



#### **14. Obrada podataka za obranu naših prava**

U kontekstu zaštite i obrane naših prava ili za otkrivanje podataka u kontekstu službenih/sudskih mjera može biti potrebno obraditi osobne podatke kao što su vaše ime i prezime te identifikacijski broj vozila. Obrađivat će se samo osobni podaci potrebni za dotično pravno pitanje. Ovu obradu podataka koristimo, na primjer, za otkrivanje podataka u kontekstu službenih/sudskih mjera radi prikupljanja dokaza. Ako se obrada podataka provodi u svrhu koja nije izvorno predviđena, obavijestit ćemo vas o toj promjeni svrhe u skladu s čl. 13. st. 3. OUZP-a.

Također će možda biti potrebno da primimo podatke od povezanog društva ili jednog od naših nacionalnih distribucijskih poduzeća. Vaši će se podaci proslijediti samo ako je to potrebno za pravni postupak i ako postoji odgovarajuća pravna osnova.

Obrada podataka temelji se na legitimnim interesima obrane i ostvarivanja naših prava (čl. 6. st. 1. t. f OUZP-a) ili na službenim i pravnim propisima (čl. 6. st. 1. t. c OUZP-a).

Prema potrebi obrađujemo i pohranjujemo vaše podatke u navedene svrhe. Nakon što je svrha ispunjena i nema obveze čuvanja, podaci se redovito brišu.

#### **15. Slanje biltena**

Imate mogućnost prijaviti se kod Volkswagen AG za različite biltena. Obrađujemo vaše osobne podatke (privatne kontaktne podatke, ako ste ih naveli) radi slanja biltena na temelju vaše privole u skladu s čl. 6. st. 1. t. a) OUZP-a. Uvijek se možete odjaviti od primanja biltena putem poveznice za odjavu koja je navedena u biltenu ili ostvariti pravo na opoziv.

Nakon odjave odn. opoziva brišemo prethodno navedene podatke unutar 24 sata.

#### **IV. Primatelji podataka izvan društva Volkswagen AG**

Društvo Volkswagen AG prosljeđuje vaše osobne podatke izvršiteljima obrade ili trećim osobama samo ako za to postoji zakonska osnova. Tako društvo Volkswagen AG za obrade podataka angažira izvršitelje obrade.

Oni podržavaju društvo Volkswagen AG u gore navedenim procesima. S izvršiteljima obrade sklopljeni su ugovori o obrado zahtjeva u skladu s člankom 28. OUZP-a, tako da vaši podaci podliježu našoj visokoj razini zaštite i u području izvršitelja obrade pri društvu Volkswagen AG.

Izvršitelji obrade podržavaju npr. u okviru hostiranja IT sustava, pružanja tehničkih usluga i korisničke službe.

Nadalje, u nekim slučajevima društvo Volkswagen AG također prosljeđuje vaše podatke drugim tijelima odgovornim za zaštitu podataka. Tako je društvo Volkswagen AG zakonski dužno proslijediti VIN i stanje konstrukcije vašeg vozila takozvanim procjeniteljima štete. Oni po vašem zahtjevu utvrđuju trenutačnu vrijednost vozila.

Nadalje, podaci se prenose pružateljima financijskih usluga, između ostalog, u svrhu iniciranja ili ispunjavanja ugovora (npr. transakcije financiranja vozila s financijskim institucijama).



U sklopu pravilnog poslovanja društva Volkswagen AG i poslovne korespondencije podaci se redovito prenose razvojnim i proizvodnim pogonima te uvoznicima. Naprimjer, može se dogoditi da društvo Volkswagen AG proslijedi vaš VIN inozemnim proizvodnim pogonima da bi otklonilo nedostatke proizvoda i poboljšalo proizvode.

Za ispunjenje obaveze iz Uredbe EU-a 2019/621 društvo Volkswagen AG stavlja podatkovne zapise, koji se odnose na VIN, osobama i organizacijama nadležnima za redovnu tehničku provjeru (tehnički pregled) na raspolaganje za uvid.

Istražna tijela i sudovi šalju društvu Volkswagen AG upite o motornim vozilima koja su predmet istrage. U tom kontekstu, vaši osobni podaci mogu biti proslijeđeni gore navedenim tijelima.

#### **V. Prijenos podataka u treće zemlje**

Prilikom prijenosa podataka u takozvane treće zemlje (one zemlje koje nisu članice Europske unije niti Europskog gospodarskog prostora), Volkswagen AG strogo poštuje relevantne propise o zaštiti podataka. Društvo Volkswagen AG prenosi podatke samo primateljima (npr. pružateljima IT usluga koji pružaju tehničku podršku ili proizvodnim pogonima koji provode ispitivanja kvalitete na tamo proizvedenim modelima vozila) u trećim zemljama ako je Europska komisija izdala odluku o primjerenosti za odgovarajuću treću zemlju ili su prijenosi podataka primjereno osigurani sklapanjem standardnih EU ugovornih klauzula koje sklapa Europska komisija s primateljem podataka.

Imate mogućnost dobiti kopiju onih odgovarajućih zaštitnih mjera koje smo postavili da bismo osigurali odgovarajuću razinu zaštite podataka. Obratite nam se u tu svrhu putem podataka za kontakt navedenih u **odjeljku D**.

#### **C. Vaša prava**

Vaša prava navedena u nastavku možete u svakom trenutku besplatno ostvariti kod društva Volkswagen AG. Više informacija o ostvarivanju svojih prava možete pronaći na sljedećoj internetskoj stranici: <https://privacy.volkswagen.com>

**Pravo na informacije:** Imate pravo od nas dobiti informacije o obradi svojih osobnih podataka.

**Pravo na ispravak:** Imate pravo od nas zatražiti ispravak svojih netočnih odnosno nepotpunih osobnih podataka.

**Pravo na brisanje:** Imate pravo zatražiti brisanje svojih podataka u slučaju postojanja preduvjeta navedenih u čl. 17. OUZP-a. Prema tom članku,

brisanje svojih podataka možete zatražiti ako ti osobni podaci više nisu potrebni s obzirom na svrhu u koju su prikupljeni. Osim toga, brisanje možete zatražiti kada obrađujemo vaše podatke na temelju vaše privole, a vi tu privolu povučete.

**Pravo na ograničenje obrade:** Imate pravo zatražiti ograničenu obradu svojih podataka u slučaju postojanja preduvjeta iz čl. 18. OUZP-a. To je, primjerice, slučaj ako osporavate ispravnost svojih podataka. Za vrijeme provjere točnosti podataka možete zatražiti ograničenu obradu.



**Pravo na prigovor:** Ako se obrada temelji na prevladavajućem interesu ili se vaši podaci obrađuju u svrhe izravnog marketinga, imate pravo na prigovor obradi svojih podataka. Prigovor je dopušten ako je obrada u javnom interesu ili se provodi pri izvršavanju službene ovlasti ili na temelju opravdanog interesa društva Volkswagen AG ili treće strane. U slučaju prigovora molimo vas da nam navedete svoje razloge za ulaganje prigovora na obradu podataka. Osim toga, imate pravo prigovoriti obradi svojih podataka u svrhe izravnog marketinga. To vrijedi i za izradu profila ako je izravno povezano s takvim izravnim marketingom.

**Pravo na prijenos podataka:** Ako se obrada podataka temelji na privoli ili izvršavanju ugovora te se usto odvija automatiziranim putem, imate pravo zaprimiti svoje podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu i proslijediti ih drugoj strani za obradu podataka.

**Pravo na opoziv:** Ako obrada podataka ne počiva na privoli, imate pravo u svako doba besplatno odustati od obrade svojih podataka u okviru privole s učinkom u budućnosti.

**Pravo na podnošenje prigovora:** Osim toga, imate pravo na podnošenje prigovora zbog obrade svojih podataka određenom nadzornom tijelu (npr. službeniku za zaštitu podataka u pokrajini Donjoj Saskoj).

#### **D. Osobe za kontakt**

##### **Osoba za kontakt za provedbu vaših prava**

Osobe za kontakt za provođenje vaših prava i ostale informacije možete pronaći na sljedećim internetskim stranicama <https://privacy.volkswagen.com>.

##### **Službenik za zaštitu podataka**

Naš službenik za zaštitu podataka dostupan vam je za kontakt u slučaju pitanja u vezi sa zaštitom podataka:

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

**Verzija: Lipanj 2026**