



Persónuverndaryfirlýsingin „Sala, þjónusta og markaðsstarf“ fyrir Evrópumarkað

Kæri viðskiptavinur.

Í tengslum við heimsókn þína hjá Volkswagen-samstarfsaðila þínum fer hann í gegnum öll ferli sem eru nauðsynleg til að veita tilskilda þjónustu og fullnægja kröfum þínum. Þetta felur yfirleitt í sér röð ferla þar sem unnið er með upplýsingar um þig sem viðskiptavin og bílinn þinn og sem Volkswagen AG á aðild að sem framleiðandi bílsins. Þetta á einkum við um úrvinnslu þjónustuferla, sölu á nýjum eða notuðum bílum eða framkvæmd skoðanakannana hjá viðskiptavinum. Í köflunum hér á eftir veitum við upplýsingar um tilheyrandi vinnslu persónuupplýsinga af hálfu Volkswagen AG.

A. Ábyrgðaraðili

Með þessari persónuverndaryfirlýsingu upplýsum við þig um söfnun, vinnslu og notkun persónuupplýsinga þinna hjá Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Þýskalandi, kundenbetreuung@volkswagen.de, skráð í fyrirtækjaskrá héraðsdómstóls í Braunschweig með nr. HRB 100484 („Volkswagen AG“).

B. Söfnun, vinnsla og notkun persónuupplýsinga þinna

I. Almenn

Í bílnum þínum eru stjórn tölvur. Stjórn tölvur vinna úr upplýsingum sem þær fá til dæmis frá skynjurum bílsins, búa til sjálfar eða skiptast á sín á milli. Sumar stjórn tölvur eru nauðsynlegar til að tryggja örugga virkni bílsins á meðan aðrar aðstoða ökumann við aksturinn (akstursaðstoðarkerfi), gera aksturinn þægilegri eða bjóða upp á upplýsingar og afþreyingu. Einkum þær stjórn tölvur sem eru nauðsynlegar til þess að bíllinn virki rétt gegna mikilvægu hlutverki í tengslum við þjónustu á borð við viðgerðir og viðhald.

Þegar þú nýtir þér þjónustu er hægt að lesa og nota vistuð vinnslugögn ásamt verksmíðjunúmeri (grindarnúmeri) bílsins, ef slíkt er nauðsynlegt. Starfsmenn í þjónustuneti okkar (t.d. á verkstæðum eða hjá framleiðanda) eða þriðju aðilar (t.d. aðilar sem veita vegaaðstoð) geta lesið gögnin úr bílnum. Hið sama á við þegar um er að ræða ábyrgðartilvik eða ráðstafanir sem tengjast gæðastjórnun.

Í tengslum við frágang á kaupum á nýjum eða notuðum bílum sem og við framkvæmd skoðanakannana hjá viðskiptavinum getur í einstaka tilvikum einnig komið til þess að Volkswagen AG vinni með persónuupplýsingar þínar.



II. Persónutenging

Til þess að geta veitt tiltekna þjónustu í tengslum við bílinn þinn þurfa tilteknar upplýsingar um bílinn að liggja fyrir. Sem framleiðandi bílsins vistum við svokallaðar grunnupplýsingar um bílinn, þar á meðal verksmiðjunúmerið (grindarnúmerið) og upplýsingar um útbúnað og gerð bílsins, til þess að geta veitt þjónustu á borð við gerðir eða skipti á hlutum meðan á endingartíma bílsins stendur.

Upplýsingarnar sem stjórn tölvunnar búa til eða vinna úr geta því verið persónutengdar eða persónugreinanlegar við ákveðin skilyrði.

III. Vinnsla persónuupplýsinga af hálfu Volkswagen AG

Hér á eftir er að finna upplýsingar um tilganginn með vinnslu persónuupplýsinga hverju sinni, upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar Volkswagen AG vinnur með, lagagrundvöllinn fyrir vinnslunni og geymslutíma gagnanna.

1. Að uppfylla lagakröfur

Til að uppfylla lagakröfur vinnur Volkswagen AG með nafn þitt, heimilisfang þitt, verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins, upplýsingar um gerð bílsins og frekari persónuupplýsingar ef þörf krefur.

Volkswagen AG er skylt að uppfylla ýmiss konar lagakröfur. Þar getur til dæmis verið um að ræða tolla-, skatta- og skráningarreglur.

Meðal annars vinnur Volkswagen AG með verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins til að kanna og tryggja að CO₂-losun sé í samræmi við löggjöf Evrópusambandsins um eftirlit með CO₂-losun fólksbíla og atvinnubifreiða. Ef gerðar eru breytingar á bílnum og samsvarandi breytingar á fylgiskjölum bílsins fær fyrirtækið upplýsingar um gildandi verksmiðjunúmer (grindarnúmer) frá Volkswagen-samstarfsaðilum. Þegar um er að ræða yfirbyggingar eða viðbætur á léttum atvinnubifreiðum eru WLPT-niðurstöður sendar til framleiðanda yfirbyggingarinnar til að tryggja að CO₂-losun sé innan tilskilinna marka. Samkvæmt ESB-reglugerð 2019/621 getur Volkswagen AG látið í té gagnapakka sem tengjast verksmiðjunúmerum til notkunar við reglubundnar tæknilegar skoðanir.

Vinnsla persónuupplýsinga er nauðsynleg til að uppfylla lagaskyldur (sbr. c-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar) eða fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar), svo fremi sem vinnsla persónuupplýsinga viðskiptavinar fer fram í því skyni að ganga frá greiðslu þóknunar til söluaðila.

Geymslutíminn fer eftir tilganginum með vinnslunni, samkvæmt ákvæðum laga, í hverju tilviki fyrir sig.

Þessi vinnsla persónuupplýsinga fer fram á grundvelli samningsefnda samkvæmt b-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar, ef viðskiptavinurinn er einstaklingur eða á grundvelli lögmætra hagsmuna sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða (f-liður 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar), ef viðskiptavinurinn er starfsmaður hjá stórviðskiptavini. Lögmætu hagsmunirnir felast í því, einnig að því er varðar ánægju viðskiptavina, að uppfylla gildandi kröfur um útgáfu reikninga á gömlu verði og að fylgja söluumboðssamningi.

Af ástæðum sem tengjast skattarétti eru upplýsingarnar geymdar í 15 ár frá því atvikið á sér stað.



2. Ábyrgðarkröfur, viðhalds- og slitpakkar sem og gjaldfrjáls þjónusta

Vegna athugunar og úrvinnslu á ábyrgðarkröfum sem og viðhalds- og slitpökkum vinnur Volkswagen AG með nafn þitt, heimilisfang þitt, verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins, viðgerðar- og reikningsupplýsingar og upplýsingar um gerð bílsins.

Volkswagen AG verður gjarnan við kröfum sem tengjast ábyrgð og viðhalds- og slitpökkum. Hvað þetta varðar gengur Volkswagen AG fyrst úr skugga um hvort um er að ræða réttmætar kröfur eða kröfur sem ekki eiga rétt á sér, til dæmis vegna breytinga sem umráðamaður gerði á bílnum (s.s. vélarstillingar eða umbreytingar). Við þessa athugun notast Volkswagen AG við samskiptaupplýsingar þínar og upplýsingar um bílinn.

Jafnframt er unnið með verksmiðjunúmer (grindarnúmer), upplýsingar um gerð bíls og kílómetrafjölda vegna undirbúnings og framkvæmdar á ábyrgðarúttektum hjá innflutningsaðilum. Þessar úttektir eru nauðsynlegar til að ganga úr skugga um að farið sé að fyrirmælum framleiðanda um ábyrgð.

Volkswagen AG vinnur einnig úr persónuupplýsingum þínum þegar um er að ræða gjaldfrjálsa þjónustu vegna stórtjóns (t.d. af völdum hagléls eða storms) eða ágalla í útbúnaði nýrra bíla sem þú hefur pantað.

Volkswagen AG vinnur með þessar upplýsingar til að efna samninginn við þig (sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar) eða á grundvelli lögmætra hagsmuna sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða samkvæmt f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar.

Upplýsingum frá þér sem unnið er með í tengslum við ábyrgðarkröfur og gjaldfrjálsa þjónustu er eytt í síðasta lagi 15 árum eftir að unnið er úr málinu.

3. Aðstoðartrygging

Fyrir bíla í ID-línunni er VW AG ábyrgt fyrir því sem snýr að aðstoðartryggingu, en fyrir allar aðrar bílgerðir í Evrópu utan Þýskalands er viðkomandi innflutningsaðili ábyrgur aðili. Frekari upplýsingar um vinnslu persónuupplýsinga fást því hjá viðkomandi innflutningsaðila.

Ef þú hefur gengið frá aðstoðartryggingu vinnur Volkswagen AG með nafn þitt, samskiptaupplýsingar þínar, verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins og upplýsingar um bílinn þegar þú nýtir þér þjónustu sem fellur undir þessa ábyrgð.

Með hjálp þessara upplýsinga kannar Volkswagen AG annars vegar hvort þú átt rétt á viðkomandi þjónustu. Hins vegar er þörf á þessum upplýsingum til þess að geta boðið þér upp á viðkomandi þjónustu.

Ef þú nýtir þér til dæmis vegaaðstoð vinnum við einnig úr upplýsingum um staðsetningu þína og líklega ástæðu þess að bíllinn bilaði.

Þessar upplýsingar eru nauðsynlegar til þess að geta tafarlaust veitt aðstoð í gegnum síma eða – ef þörf krefur – falið samstarfsaðila Volkswagen í næsta nágrenni að veita vegaaðstoð.

Við kaup eða kaupleigu á bíl úr Volkswagen ID-línunni fylgir aðstoðartrygging sjálfkrafa með. Upplýsingar um hvað aðstoðartryggingin felur í sér er að finna í meðfylgjandi ábyrgðarskilmálum. Þegar þú nýtir trygginguna vinnur Volkswagen AG með auðkenningarupplýsingar þínar, samskiptaupplýsingar þínar, heimilisfang þitt og upplýsingar um útfærslu bílsins.



Með hjálp þessara upplýsinga kannar Volkswagen AG annars vegar hvort þú átt rétt á viðkomandi þjónustu. Hins vegar er þörf á þessum upplýsingum til þess að geta boðið þér upp á viðkomandi þjónustu. Þegar þú nýtir þér frekari viðbótarþjónustu, t.d. tafarlausa aðstoð í gegnum síma, lánsbíl eða önnur ferðaúrræði getur einnig verið að upplýsingar um staðsetningu, ökuskrírteini, greiðslukort eða persónuupplýsingar farþega séu skráðar og unnið með þær. Þessar upplýsingar eru nauðsynlegar til þess að geta tafarlaust veitt aðstoð í gegnum síma eða – ef þörf krefur – falið samstarfsaðila Volkswagen eða þar til bærum þjónustuaðila í næsta nágrenni að veita vegaaðstoð. Samstarfsaðili Volkswagen eða viðkomandi þjónustuaðili vinna með persónuupplýsingarnar á eigin ábyrgð.

Þessi vinnsla persónuupplýsinga fer fram til að verða við kröfum þínum vegna aðstoðartryggingar eða efna samninginn um aðstoðartryggingu (sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Vegna úrvinnslu og uppgjörðs í tengslum við bilun, s.s. vegna móttöku beiðni viðskiptavinar í gegnum síma eða innanhúsuppgjörðs á kostnaði, notast Volkswagen AG við Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG og Volkswagen Group Service GmbH sem vinnsluaðila fyrir þýska markaðinn. Í ákveðnum tilvikum (t.d. þegar flytja verður bílinn eða gjaldfæra þarf þjónustu) getur verið nauðsynlegt, fyrir bíla í ID-línunni, að arc europe S.A. í Brussel gegni hlutverki vinnsluaðila fyrir Volkswagen AG, en fyrirtækið starfar þá með þjónustuaðilum í viðkomandi landi. Þegar úrvinnsla og uppgjörð á þjónustu vegna bilunar hafa farið fram miðlar Volkswagen-samstarfsaðilinn auðkenningarupplýsingum þínum (grindarnúmeri) sem og upplýsingum um útfærslu bílsins til Volkswagen AG. Þessi miðlun upplýsinga fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna Volkswagen AG (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Lögmætir hagsmunir Volkswagen AG felast í því að geta boðið upp á sem besta þjónustu vegna vandamála og bilana fyrir bíla sem fyrirtækið selur. Með bilunum fylgir aðstoðartrygging. Henni er ætlað að efla tengsl við viðskiptavini og stuðla að aukinni sölu.

Persónugreinanlegar upplýsingar eru skráðar vegna úrvinnslu og uppgjörðs í tengslum við vegaaðstoð. Farið er með upplýsingarnar í fyllsta trúnaði og persónuverndarreglum fyrirtækjasamstæðunnar er fylgt í hvívetna.

Upplýsingunum er yfirleitt eytt sex mánuðum eftir dagsetningu verksins. Þetta á þó ekki við um eyðingu upplýsinga sem tengjast skattamálum, en þeim er eytt að 15 ára varðveislutíma liðnum.

4. Varahlutir

Þegar tilteknir varahlutir eru pantaðir fær Volkswagen AG verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins, upplýsingar um útbúnað og gerð bílsins sem og hlutarnúmer varahlutarins sem er pantaður. Í bílnum eru hlutir sem framleiddir eru sérstaklega fyrir tiltekinn bíl og passa eingöngu í hann (t.d. lykkillinn). Volkswagen AG þarf á þessum upplýsingum að halda til þess að geta látið í té hluti sem passa fyrir bílinn.

Volkswagen AG vinnur með þessar upplýsingar til þess að geta efnt samninginn við þig (sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Við pöntun slíkra hluta er auk þess kannað hvort tilkynnt hefur verið um förgun eða þjófnað á bílnum. Ef svo er verður ekki unnið úr pöntuninni.



Þessi vinnsla persónuupplýsinga fer bæði fram á grundvelli lögmætra hagsmuna Volkswagen AG sem og á grundvelli hagsmuna skráðra einstaklinga (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar). Volkswagen AG hefur hagsmuni af því að koma í veg fyrir óviðkomandi aðgang að bílnum þínum, gera nauðsynlegar ráðstafanir til að upplýsa mál sem og að hindra misnotkun á ábyrgð.

Upplýsingarnar þínar eru notaðar við úrvinnslu og er yfirleitt eytt tólf mánuðum eftir dagsetningu verksins. Þetta á þó ekki við um eyðingu upplýsinga sem tengjast skattamálum, en þeim er eytt að 15 ára varðveislutíma liðnum.

5. Skaðsemisábyrgð og vörueftirlit

Vegna skaðsemisábyrgðar og vörueftirlits fær Volkswagen AG verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins, upplýsingar um gerð og útbúnað bílsins, hugbúnaðarútgáfu, notkunartölur fyrir bílinn, aðrar upplýsingar um ástand bílsins sem og upplýsingar um viðgerðir sem farið hafa fram á bílnum.

Volkswagen AG ber lagaleg skylda til þess að hafa eftirlit með vörum sem fyrirtækið setur á markað meðan á endingartíma þeirra stendur og greina þannig mögulega ágalla snemma og lagfæra þá eins fljótt og kostur er. Meðal annars er um að ræða skyldu til að sinna vörueftirliti og skyldu til að fyrirbyggja hættu. Vörueftirlitsskyldan felur í sér söfnun og úrvinnslu mismunandi upplýsinga.

Vinnsla persónuupplýsinga er nauðsynleg til að uppfylla lagaskyldu (sbr. c-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar) eða fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar). Til að auðkenna og greina frávik og villur eru upplýsingar um bílinn þinn og aðra bíla samkeyrðar hjá Volkswagen AG. Aðeins með heildrænni skoðun er með fjárhagslega raunhæfum hætti hægt að tryggja að vörurnar sem settar eru á markað séu af miklum gæðum og gallalausar, bæði í þágu Volkswagen-fyrirtækjasamstæðunnar og viðskiptavina.

Vegna vörueftirlits eru upplýsingar úr ánægjukönnunum (gagnrýni, umsagnir, verksmiðjunúmer) á vegum söluaðila jafnframt samkeyrðar við bifreiðargögn frá Volkswagen AG á grundvelli samþykkis (sbr. a-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Upplýsingum frá þér sem unnið er með vegna skaðsemisábyrgðar og vörueftirlits er yfirleitt eytt að 15 árum liðnum.

6. Þjónustuferli fyrir innkallanir

Í þjónustuferlinu „Innkallanir“ er haldið utan um uppfærslur á hugbúnaði, virkni og stjórnöllum þannig að hægt sé að láta þjónustuaðila (verkstæði) vita þegar uppfærslur eru í boði. Í tengslum við þetta er eingöngu unnið með verksmiðjunúmer og stöðutilkynningar.

Vinnsla persónuupplýsinga þinna fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna okkar skv. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar. Þeir felast í því að geta brugðist sem fyrst við hættu sem steðjar að umferðaröryggi eða umhverfi.

Þegar uppfærsluráðstöfun er að öllu leyti lokið eru framangreindar upplýsingar geymdar í 10 ár og síðan eytt að þeim tíma liðnum.



7. Úttektir

Til þess að framkvæma innri úttektir vinnur Volkswagen AG úr nafni þínu, samskiptaupplýsingum þínum, verksmiðjunúmeri (grindarnúmeri) bílsins, samningsupplýsingum sem og frekari upplýsingum um bílinn þinn, allt eftir því hvaða innra ferli á að gera úttekt á.

Volkswagen AG framkvæmir reglulega úttektir til að kanna innri ferli. Þá getur þurft að nota ofangreindar persónuupplýsingar þínar til þess að meta tiltekið ferli.

Sú vinnsla hjá Volkswagen AG fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar). Hagsmunirnir felast í því að kanna hvort innri ferli eru réttmæt og skilvirk og endurbæta ferlin ef þess gerist þörf.

Persónuupplýsingar þínar eru eingöngu skráðar í skýrslum um innri úttektir ef þær eru nauðsynlegar í þessum tilgangi. Þeim er yfirleitt eytt í síðasta lagi 15 árum eftir skráningu. Það er gert vegna sönnunarbyrði.

8. Gæði þjónustu og notendabjónusta

Til að svara tilfallandi beiðnum í tengslum við kaup á nýjum eða notuðum bíl eða notendabjónustu sem og til að veita þér góða þjónustu vinnur Volkswagen AG með persónuupplýsingar á borð við nafnið þitt, netfangið þitt, heimilisfangið þitt, símanúmerið þitt, faxnúmerið þitt og almennar upplýsingar um bílinn, t.d. verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins sem og upplýsingar um þær viðgerðir sem farið hafa fram á bílnum.

Volkswagen AG gerir innflutningsaðilum, söluaðilum og verkstæðum þannig kleift að veita þjónustu á sem skilvirkastan hátt. Þetta hefur þann kost fyrir þig að þú getur gert ráð fyrir að vandað sé til verka við viðgerðir og þær þurfi því ekki að fara aftur fram. Auk þess er innflutningsaðila gert kleift að svara beiðnum í þína þágu á viðeigandi hátt með aðstoð Volkswagen AG.

Í tengslum við notendabjónustu vinnur Volkswagen AG eingöngu með nauðsynlegar persónuupplýsingar sem þú lætur í té í þessu samhengi. Sú vinnsla hjá Volkswagen AG fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar) eða vegna framkvæmdar samningsins (sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar). Lögmætu hagsmunirnir felast í því að gera söluaðilum eða verkstæðum og notendabjónustu kleift að tryggja sem mesta ánægju viðskiptavina (á þýska markaðssvæðinu) og svara hverri fyrirspurn persónulega.

Látir þú sem viðskiptavinur framkvæma viðgerð ýmist gjaldfrjálst eða í ábyrgð hjá Volkswagen-samstarfsaðila erlendis getur verið nauðsynlegt að leita til innflutningsaðilans í landi viðkomandi Volkswagen-samstarfsaðila til að fá frekari upplýsingar um erindi þitt. Í tengslum við þessa öflun upplýsinga skiptumst við á persónuupplýsingum þínum við viðkomandi innflutningsaðila.

Volkswagen AG ber lagaleg skylda til þess að hafa eftirlit með vörum sem fyrirtækið setur á markað meðan á endingartíma þeirra stendur og greina þannig mögulega ágalla snemma og lagfæra þá eins fljótt og kostur er. Í þessum tilgangi framkvæmir Volkswagen AG greiningar á erindum viðskiptavina út frá eftirfarandi skilyrðum: tegund erindis, væntingum viðskiptavina í tengslum við útbúnaðareinkenni tiltekinnar bíla á borð við bilgerð eða vélargerðir, samskiptaleiðum, umfangi erindis og helstu efnisatriðum. Vegna þessara greininga í tengslum við markaðseftirlit og skilgreiningu áhersluatriða er nauðsynlegt að vinna með persónuupplýsingar sem þú lætur okkur í té í tengslum við erindi þín (t.d. verksmiðjunúmer bílsins). Til að greina undirstöðuatriði sem stuðla að auknum vörugæðum er nauðsynlegt að samkeyra upplýsingar sem aflað er í tengslum við notendabjónustu við aðrar upplýsingar um helstu atriði sem tengjast viðgerðum.



Úrvinnsla fer fram með mismunandi hætti eftir tilganginum hverju sinni, m.a. með tilliti til þess hvernig persónuupplýsingar eru notaðar. Við rannsókn á tilteknum aðstæðum í rekstrarstýringu eru persónuupplýsingar eingöngu nauðsynlegar í tengslum við greiningu.

Í skýrslum um þessa úrvinnslu er því ekki lengur að finna persónuupplýsingar af neinu tagi. Í tengslum við markaðseftirlit og skilgreiningu áhersluatriða er hins vegar yfirleitt nauðsynlegt að vinna með persónuupplýsingar (t.d. verksmiðjunúmer bílsins) í greiningunni og að setja þær fram í skýrslunni sjálfri, því annars er ekki hægt að koma á tengingu við orsök villunnar og ekki er hægt að draga ályktanir um ráðstafanir fyrir viðkomandi bíla.

Vinnsla upplýsinganna fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna Volkswagen AG sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar). Lögmætu hagsmunirnir felast í því að gera söluaðilum eða verkstæðum og notendabjónustu kleift að tryggja sem mesta ánægju viðskiptavina á þýska markaðssvæðinu og uppfylla skyldur sem framleiðandi.

Upplýsingunum sem unnið er með í tengslum við þetta er eytt án tafar þegar lagagrundvöllurinn er ekki lengur fyrir hendi, þegar ekki er lengur þörf á upplýsingunum í tilgreindum tilgangi eða tilgangurinn er ekki lengur fyrir hendi og ekki er um annan lagagrundvöll að ræða (t.d. varðveislutíma vegna viðskipta eða skatta), en annars í síðasta lagi eftir 15 ár þegar annar lagagrundvöllur er ekki lengur fyrir hendi.

Volkswagen AG veitir innflutningsaðilum, söluaðilum og verkstæðum jafnframt upplýsingar um stöðu stafrænna vara fyrir bílinn út frá verksmiðjunúmeri (grindarnúmeri) hans, að því gefnu að bíllinn sé búinn tæknibúnaði til að nota stafrænu vörurnar. Tilgangurinn er að svara beiðnum í tengslum við kaup á nýjum eða notuðum bíl á sem bestan hátt sem og að gera kleift að eiga samskipti við viðskiptavin til að veita upplýsingar um mögulegar takmarkanir á notkun, t.d. nettengds leiðsögukerfis, raddstýringar eða möguleika á uppfærslum í gegnum netið, hafi viðskiptavinur ekki sett vörupakkann upp eða ekki að fullu eða þá að upprunalegur gildistími leyfis er að renna út.

Sú vinnsla hjá Volkswagen AG fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar). Hagsmunirnir felast í því að gera söluaðilum eða verkstæðum kleift að veita þér sem besta ráðgjöf og aðstoð.

Upplýsingunum sem unnið er með í þessum tilgangi er eytt samkvæmt lagaákvæðum þar að lútandi.

9. Vörugæði tryggð og aukin og ágallar lagfærðir

Til að tryggja gæði framleiðsluvara okkar, bæta þau eftir þörfum og greina og lagfæra ágalla eins fljótt og auðið er sem og til að þróa nýjar vörur vinnur Volkswagen AG með verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins, upplýsingar um útbúnað hans, gerð, viðgerðir, kvartanir og eyðslutölur.

Sú vinnsla hjá Volkswagen AG fer fram á grundvelli lögmætra hagsmuna sem vega þyngra en hagsmunir hins skráða (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar). Hagsmunirnir felast í greiningu, undirbúningi ráðstafana og framkvæmd ráðstafana þegar um er að ræða áhersluatriði í tengslum við þróun og endurbætur á vörum í samræmi við þarfir og ánægju viðskiptavina.

Upplýsingum frá þér sem unnið er með vegna vörugæða og lagfæringar ágalla er yfirleitt eytt að 15 árum liðnum. Upplýsingum frá þér sem unnið er með vegna vörubrúnar er eytt í síðasta lagi að 10 árum liðnum.



10. Sértilboð á vörum og þjónustu

Vegna úrvinnslu og athugunar á heimild þinni til að nýta þér sérkjör vinnur Volkswagen AG, allt eftir tilboðinu hverju sinni, úr nafni þínu, netfangi, símanúmeri, heimilisfangi, verksmiðjunúmeri (grindarnúmeri) bílsins sem og e.t.v. afritum sannvottana á borð við ökuskírteini þitt.

Vinnsla persónuupplýsinga í tengslum við úrvinnslu vegna nýtingar sérkjara fer fram í því skyni að efna samninginn sem gerður var við þig (sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Volkswagen AG býður þér með reglulegu millibili upp á tiltekna vörur og þjónustu á sérkjörum. Um er að ræða sérkjör sem þér standa ýmist til boða beint hjá Volkswagen-samstarfsaðila eða sem þú getur nýtt þér hjá Volkswagen AG.

Volkswagen AG vinnur jafnframt með persónuupplýsingar þínar í því skyni að kanna hvort þér sé heimilt að nýta þér þau sérkjör sem þér standa til boða hjá Volkswagen-samstarfsaðila og fer vinnslan þá fram á grundvelli lögmætra hagsmuna sem ganga framár hagsmunum þínum (sbr. f-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Það hversu lengi upplýsingarnar eru geymdar fer eftir lögbundnum varðveislutíma, t.d. vegna skattareglna.

11. Lesið úr OBFCEM-upplýsingum („On-Board Fuel Consumption Monitoring“-gögn)

Á grundvelli framkvæmdarreglugerðar (ESB) nr. 2021/392 eru bifreiðargögn varðandi eldsneytisnotkun og ekna kílómetra (svokölluð „On-Board Fuel Consumption Monitoring“-gögn) lesin úr bílum sem heyra undir gildissvið framkvæmdarreglugerðar (ESB) nr. 2021/392 þegar komið er á verkstæði og þeim síðan miðlað áfram til framleiðanda ásamt verksmiðjunúmerinu, svo fremi sem umráðamaður bílsins hefur ekki meinað verkstæðinu að gera það.

Volkswagen AG tekur við gögnunum frá verkstæðum, vistar þau og miðlar þeim síðan ásamt verksmiðjunúmeri bílsins til framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins á grundvelli framkvæmdarreglugerðar (ESB) nr. 2021/392. Ef Volkswagen AG tekur við fleiri en einum gagnapakka fyrir tiltekinn bíl innan sama almanaksárs miðlar fyrirtækið eingöngu þeim gagnapakka áfram þar sem um mesta ekna vegalengd er að ræða. Þegar gögnunum hefur verið miðlað til framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins er þeim eytt.

12. Upplýsingaöryggi

Persónuupplýsingar sem unnið er með, tilgangur og lagagrundvöllur

Í því skyni að bera kennsl á, greina og lagfæra frávik í tölvukerfum verkstæða, auka upplýsingaöryggi, vernda persónuupplýsingar, einkum upplýsingar um þig sem viðskiptavin, koma í veg fyrir óviðkomandi aðgang og gera kleift að nota kerfin með snurðulausum og öruggum hætti sem og til þess að eiga samstarf við yfirvöld og dómstóla (sem saman nefnast „tilgangur“) kann að vera unnið með verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins þíns í sameiginlegri ábyrgð Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. og Škoda AUTO a.s. (hér eftir nefnd „viðkomandi félög“).

Við fáum verksmiðjunúmer (grindarnúmer) bílsins frá verkstæðinu þínu eða innflutningsaðilanum fyrir þitt svæði (sjá hvað þetta varðar einnig persónuverndaryfirlýsingu verkstæðisins eða innflutningsaðilans).



Geymslutími

Ofangreindar upplýsingar eru geymdar í að hámarki tvö ár og er síðan eytt að þeim tíma liðnum.

Viðtakendur upplýsinga

Viðtakendur ofangreindra upplýsinga eru auk viðkomandi félaga einnig vinnsluaðilar sem aðstoða okkur við vinnslu persónuupplýsinga, t.d. í tengslum við hýsingu tölvukerfa, tæknilega notendabjónustu sem og verkefna- og þarfastjórnun. Þessir aðilar starfa eingöngu samkvæmt fyrirmælum frá okkur á grundvelli vinnslusamnings.

Við notum vinnsluaðila á sviði hýsingar-, greiningar- og notendabjónustu, einkum:

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

Sameiginleg ábyrgð

Viðkomandi félög hafa gert með sér samning milli sameiginlegra ábyrgðaraðila (Joint Controller Agreement, JCA).

1) Aðilar og aðsetur:

Audi AG, með höfuðstöðvar í Ingolstadt (Þýskalandi), Volkswagen AG, með höfuðstöðvar í Wolfsburg (Þýskalandi), Seat S.A., með höfuðstöðvar í Martorell - Barcelona (Spáni), Škoda Auto a.s., með höfuðstöðvar í Mladá Boleslav (Tékklandi)

2) Tilgangur af hálfu ábyrgðaraðila:

Vinnsla persónuupplýsinga af hálfu ábyrgðaraðila fer fram í ofangreindum tilgangi (að tryggja öryggi tölvukerfa á þeirra vegum).

3) Upplýsingar sem unnið er með og staður þar sem vinnsla fer fram, ef svo á við:

Vinnsla ofangreindra upplýsinga fer eingöngu fram innan Evrópusambandsins.

4) Stjórnunarhættir varðandi sameiginlega ábyrgð:

Viðkomandi aðilar vinna sameiginlega með ofangreindar upplýsingar og ganga aðilar út frá sameiginlegri ábyrgð í skilningi 1. másl. 1. mgr. 26. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar.

5) Öll upplýsingaskylda hvílir á herðum Volkswagen AG.

6) Skráðir einstaklingar geta haft samband við eftirfarandi aðila vegna vinnslu persónuupplýsinga og réttinda sinna:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

Netfang: dataprivacy@volkswagen.de

Að öðru leyti geta skráðir einstaklingar einnig leitað til viðkomandi félaga.



13. Sending upplýsinga um bíl til þriðju aðila um kerfistengingu

Í gegnum kerfistengingar miðlar Volkswagen AG upplýsingum um bílinn sem tengjast verksmiðjunúmerinu (grindarnúmerinu), t.d. um útbúnað, árgerð, pöntunarnúmer bílsins, gerðarlykil og gerð bílsins, úr innri tölvukerfum í gegnum kerfistengingar áfram til þriðju aðila (t.d. fjármálafyrirtækja, tjónamatsaðila, rekstraraðila bílafloata).

Þessi miðlun upplýsinga sem tengjast verksmiðjunúmerinu er ætluð til að styðja við og einfalda ferli milli þín og þriðju aðila. Þannig er til dæmis hægt að ganga frá einfaldaðri fjármögnun bílsins, útreikningi á tjóni, útreikningi á áætluðu virði í lok samningstíma (t.d. vegna veitingar á pöntuðum séreiginleika (Functions on Demand)) eða flotastjórnun fyrir þig.

Þessi sending gagna fer fram á grundvelli samnings eða gerðar samnings (sbr. b-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar), lögmætra hagsmuna (sbr. f-lið 1. másl. 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar) eða vegna fyrirliggjandi lagalegra skuldbindinga (sbr. c-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Upplýsingunum sem er miðlað í tengslum við þessa sendingu gagna er eytt í síðasta lagi 24 klukkustundum eftir að þær berast þriðja aðilanum.

Frekari upplýsingar um ofangreinda vinnslu hjá þriðja aðila er að finna í persónuverndaryfirlýsingu viðkomandi þriðja aðila.

14. Vinnsla persónuupplýsinga til þess að standa vörð um rétt okkar

Í tengslum við að standa vörð um rétt okkar eða vegna upplýsingagjafar í tengslum við aðgerðir opinberra aðila / dómstóla getur verið nauðsynlegt að vinna með persónuupplýsingar á borð við nafn þitt og verksmiðjunúmer bílsins. Er þá eingöngu unnið með þær persónuupplýsingar sem nauðsynlegar eru vegna málsins hverju sinni. Þessa vinnslu persónuupplýsinga notum við t.d. til upplýsingagjafar í þágu öflunar sönnunargagna í tengslum við aðgerðir opinberra aðila / dómstóla. Ef vinnsla persónuupplýsinga fer fram í öðrum tilgangi en upphaflega var gert ráð fyrir munum við upplýsa þig um þessa breytingu á tilgangi í samræmi við 3. mgr. 13. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar (GDPR).

Í tengslum við þetta getur einnig verið nauðsynlegt að við fáum upplýsingar frá tengdu fyrirtæki eða einhverju umboða okkar. Upplýsingum þínum er eingöngu miðlað áfram ef það er nauðsynlegt vegna málaferla og viðeigandi lagagrundvöllur er fyrir hendi.

Vinnsla persónuupplýsinga fer fram á grundvelli þeirra lögmætu hagsmuna að standa vörð um og halda fram rétti okkar (f-liður 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar) eða á grundvelli fyrirmæla opinberra aðila eða laga (c-liður 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar).

Að því marki sem nauðsynlegt er vinnum við með og vistum persónuupplýsingar þínar í ofangreindum tilgangi. Þegar tilganginum telst náð og ekki er um varðveisluskyldu að ræða er persónuupplýsingunum eytt með reglubundnum hætti.

15. Sending fréttabréfa

Þér stendur til boða að skrá þig í áskrift að mismunandi fréttabréfum hjá Volkswagen AG. Vegna sendingar þessara fréttabréfa vinnum við með persónuupplýsingar þínar (samskiptaupplýsingar þínar ef það er tekið fram) á grundvelli samþykkis þíns skv. a-lið 1. mgr. 6. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar. Þú getur alltaf hætt í áskrift að fréttabréfunum með því að nota þar til ætlaðan uppsagnartengil í fréttabréfunum eða með því að nýta rétt þinn til að afturkalla samþykki.

Eftir að hætt er í áskrift eða samþykki er afturkallað er framangreindum upplýsingum eytt innan 24 klukkustunda.



IV. Viðtakendur upplýsinga utan Volkswagen AG

Volkswagen AG miðlar persónuupplýsingum þínum ekki áfram til vinnsluaðila eða þriðju aðila nema að lagalegur grundvöllur sé fyrir því. Svona notar Volkswagen AG vinnsluaðila fyrir vinnslu persónuupplýsinga.

Þeir aðstoða Volkswagen AG með ofangreind ferli. Gerðir hafa verið vinnslusamningar við þessa vinnsluaðila samkvæmt 28. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar til að tryggja að persónuupplýsingar þínar njóti sömu verndar hjá vinnsluaðilunum og hjá Volkswagen AG.

Vinnsluaðilarnir aðstoða t.d. við hýsingu tölvukerfa, tækniaðstoð og notendapjónustu.

Í einstaka tilvikum miðlar Volkswagen AG persónuupplýsingum þínum einnig áfram til annarra aðila sem bera ábyrgð samkvæmt persónuverndarlögum. Þannig ber Volkswagen AG til dæmis lagaleg skylda til að miðla upplýsingum um verksmiðjunúmer (grindarnúmer) og gerð bílsins áfram til svokallaðra tjónamatsaðila. Þeir meta núvirði bílsins fyrir þig.

Upplýsingum er jafnframt miðlað til fjármálafyrirtækja, m.a. vegna samningsgerðar eða til þess að efna samninga (t.d. viðskipti tengd bílafjármögnun við fjármálastofnanir).

Í tengslum við venjubundinn rekstur Volkswagen AG og samskipti vegna viðskipta á sér reglulega stað miðlun upplýsinga til þróunar- og framleiðslustöðva sem og til innflutningsaðila. Til dæmis getur verið að Volkswagen AG miðli verksmiðjunúmeri (grindarnúmeri) bílsins áfram til erlendra framleiðslustöðva í tengslum við lagfæringu ágalla og endurbóta á vörum.

Til að efna skyldu samkvæmt ESB-reglugerð 2019/621 lætur Volkswagen AG í té gagnapakka sem tengjast verksmiðjunúmerum til aðila sem annast reglubundnar tæknilegar skoðanir (aðalskoðanir).

Rannsóknaryfirvöld og dómstólar óska eftir upplýsingum um bíla sem tengjast rannsóknum til Volkswagen AG. Í tengslum við þetta getur verið að persónuupplýsingum þínum sé miðlað áfram til fyrrnefndra aðila.

V. Miðlun persónuupplýsinga til þriðju landa

Við miðlun persónuupplýsinga til svokallaðra þriðju landa (landa sem eru hvorki aðilar að Evrópusambandinu né Evrópska efnahagssvæðinu) fer Volkswagen AG í hvívetna eftir gildandi reglum um persónuvernd. Þannig miðlar Volkswagen AG eingöngu upplýsingum til viðtakenda í þriðju löndum (t.d. þjónustuaðila á sviði upplýsingatækni sem veita tækniþjónustu eða framleiðslustöðva sem annast gæðaprófanir á bílgerðum sem framleiddar eru þar) ef framkvæmdastjórn Evrópusambandsins hefur tekið ákvörðun um það hvort fullnægjandi vernd teljist vera fyrir hendi í viðkomandi þriðja landi eða hvort tryggt hefur verið með föstum samningsákvæðum Evrópusambandsins gagnvart viðtakanda upplýsinganna að miðlun upplýsinganna fari fram með öruggum hætti.

Þú átt kost á því að fá afrit með upplýsingum um þessar viðeigandi verndarráðstafanir sem við gerum til að tryggja fullnægjandi persónuvernd. Hafa má samband við okkur vegna þessa eftir þeim samskiptaleiðum sem koma fram í lið D.



C. Réttindi þín

Þú getur hvenær sem er nýtt þér eftirfarandi rétt þinn gagnvart Volkswagen AG þér að kostnaðarlausu. Nánari upplýsingar um hvernig þú getur neytt réttar þíns er að finna á eftirfarandi vefsíðu: <https://privacy.volkswagen.com>.

Réttur til aðgangs að upplýsingum: Þú hefur rétt á að fá upplýsingar frá okkur um það hvernig vinnsla persónuupplýsinga þinna er háttað.

Réttur til leiðréttingar: Þú hefur rétt á að fara fram á að við leiðréttum rangar eða ófullnægjandi persónuupplýsingar um þig.

Réttur til eyðingar: Þú hefur rétt á að fara fram á að upplýsingum um þig sé eytt, að uppfylltum skilyrðum 17. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar. Þú getur þá til dæmis farið fram á að upplýsingum um þig sé eytt ef þær eru ekki lengur nauðsynlegar í þeim tilgangi sem lá að baki söfnun þeirra. Þú getur einnig farið fram á að upplýsingum sé eytt ef vinnsla okkar á upplýsingunum byggist á samþykki þínu og þú dregur samþykki þitt til baka.

Réttur til takmörkunar á vinnslu: Þú hefur rétt á að fara fram á að vinnsla persónuupplýsinga þinna verði takmörkuð þegar skilyrði 18. gr. almennu persónuverndarreglugerðarinnar eiga við. Um slíkt er meðal annars að ræða þegar þú vefengir að persónuupplýsingar þínar séu réttar. Þú getur þá farið fram á að vinnsla persónuupplýsinga þinna sé takmörkuð þar til staðfest hefur verið að þær séu réttar.

Andmælaréttur: Ef ekki eru lögmætar ástæður fyrir vinnslunni sem ganga framar hagsmunum þínum eða ef persónuupplýsingar þínar eru notaðar í þágu beinnar markaðssetningar hefur þú rétt á að andmæla vinnslu persónuupplýsinga þinna. Andmæla má vinnslu þegar vinnslan er annaðhvort í þágu almannahagsmuna eða fer fram við beitingu opinbers valds eða á grundvelli lögmætra hagsmuna Volkswagen AG eða þriðja aðila. Ef þú andmælir vinnslu persónuupplýsinga þinna biðjum við þig að tilgreina ástæðurnar fyrir andmælunum. Þú hefur jafnframt rétt á að andmæla vinnslu persónuupplýsinga í þágu beinnar markaðssetningar. Þetta á einnig við um gerð persónusniðs, að því marki sem hún tengist beinni markaðssetningu.

Réttur til að flytja eigin gögn: Ef vinnsla persónuupplýsinga byggist á samþykki eða samningsefndum og er jafnframt sjálfvirk hefur þú rétt á að fá persónuupplýsingar þínar á skipulegu, algengu, tölvulesanlegu sniði og senda þær til annars vinnsluaðila.

Réttur til að draga samþykki til baka: Ef vinnsla persónuupplýsinganna byggist á samþykki hefur þú hvenær sem er rétt á að draga samþykki þitt til baka með framvirkum hætti, þér að kostnaðarlausu.

Réttur til að leggja fram kvörtun: Þú hefur jafnframt rétt á að leggja fram kvörtun hjá eftirlitsyfirvaldi (t.d. Persónuvernd) vegna vinnslu okkar á persónuupplýsingum þínum.



D. Tengiliðir þínir

Tengiliðir þínir vegna nýtingar réttar þíns

Tengiliðir vegna nýtingar réttar þíns og frekari upplýsinga koma fram á vefsíðunni <https://privacy.volkswagen.com>

Persónuverndarfulltrúi

Persónuverndarfulltrúi okkar er tengiliður þinn vegna málefna sem tengjast persónuvernd:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg

ÞÝSKALAND

dataprivacy@volkswagen.de

Gildir frá: Júní 2026