



Dichiarazione sul trattamento dei dati personali "Vendite e servizi e attività promozionali" nel mercato europeo

Gentile cliente,

Durante la visita presso il centro Volkswagen Service, quest'ultimo eseguirà tutti i processi necessari per fornire il servizio dovuto e soddisfare le Sue richieste. Questo comporta normalmente una serie di processi in cui vengono elaborate informazioni su di Lei in qualità di cliente e sul Suo veicolo e in cui Volkswagen AG, in qualità di produttore del Suo veicolo, è coinvolta. Questo riguarda in particolare l'elaborazione di processi di assistenza e di acquisto di veicoli nuovi o usati o l'esecuzione di sondaggi tra i clienti. Nelle sezioni seguenti La informeremo sul trattamento dei dati da parte di Volkswagen AG.

A. Titolare del trattamento dei dati

Con questa dichiarazione sul trattamento dei dati personali La informiamo sulla raccolta, il trattamento e l'utilizzo dei Suoi dati personali da parte di Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, kundenbetreuung@volkswagen.de, registrata nel registro delle imprese del tribunale di Braunschweig con il numero HRB 100484 ("Volkswagen AG").

B. Raccolta, trattamento e utilizzo dei dati personali

I. Informazioni generali

Nel veicolo sono integrate delle centraline. Le centraline elaborano dati che ricevono per esempio dai sensori del veicolo, generano esse stesse o si scambiano tra loro. Alcune centraline sono necessarie per il funzionamento sicuro del veicolo, altre supportano l'utente durante la guida (sistemi di assistenza alla guida), altre ancora consentono funzioni di comfort o di infotainment. In particolare, le centraline necessarie per il funzionamento del veicolo svolgono un ruolo importante nel contesto di servizi come gli ordini di riparazione e manutenzione.

Quando l'utente usufruisce dei servizi, i dati operativi memorizzati possono, se necessario, essere letti e utilizzati insieme al numero di identificazione del veicolo ("VIN"). La lettura può essere effettuata dai dipendenti della rete di assistenza (ad esempio, officine, produttori) o da terzi (ad esempio, servizi di soccorso stradale) dal veicolo. Lo stesso vale per i casi di garanzia e per le misure di controllo della qualità.

Allo stesso modo, i dati personali dell'utente potranno essere trattati da Volkswagen AG in singoli casi nell'ambito dell'elaborazione degli acquisti di veicoli nuovi o usati e nell'esecuzione di sondaggi tra i clienti.



II. Riferimento personale

Per poter fornire determinati servizi relativi al veicolo, è necessario conoscere le informazioni specifiche del veicolo. Le informazioni sui cosiddetti dati di base del veicolo, tra cui il numero di telaio, le caratteristiche e lo stato di montaggio, vengono memorizzate, in qualità di produttore del veicolo, al fine di consentire questi servizi, come le riparazioni o la sostituzione di componenti, per l'intera durata di vita del veicolo.

I dati generati o elaborati dalle centraline possono quindi essere dati personali o in determinati casi essere riferiti a persone.

III. Il trattamento dei dati da parte di Volkswagen AG

Di seguito sarà possibile trovare le finalità del trattamento, i dati personali che Volkswagen AG tratta a tale scopo, nonché la base giuridica e il periodo di conservazione dei dati.

1. Conformità ai requisiti di legge

Per adempiere ai requisiti di legge, Volkswagen AG tratta il nome e l'indirizzo dell'utente, il VIN, lo stato di montaggio del veicolo e, se necessario, altri dati personali.

Volkswagen AG è soggetta a diversi requisiti legali, che è tenuta a rispettare. Questi possono risultare, per esempio, da requisiti doganali, fiscali e di omologazione.

Volkswagen AG tratta, per esempio, il VIN per controllare e garantire la legittimità delle emissioni di CO₂ nell'ambito della legislazione UE per il monitoraggio delle emissioni di CO₂ delle autovetture e dei veicoli commerciali. I VIN pertinenti vengono ricevuti dai centri Volkswagen Service in caso di modifiche allo stato di montaggio del veicolo e di conseguenti modifiche ai documenti del veicolo. Nel caso in cui gli allestimenti o le integrazioni vengono eseguiti su veicoli commerciali leggeri, i risultati del WLPT vengono trasmessi all'allestitore per garantire la legittimità delle emissioni di CO₂. In conformità con il Regolamento UE 2019/621, Volkswagen AG conserva i dati relativi al VIN da utilizzare per il controllo tecnico periodico.

Il trattamento dei dati è necessario per l'adempimento di obblighi di legge (cfr. art. 6, comma 1, lett. c del GDPR) o sulla base di un interesse prevalentemente legittimo (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR), nella misura in cui il trattamento dei dati del cliente serve per elaborare il pagamento del premio al concessionario.

Il periodo di conservazione dipende dalla rispettiva finalità del trattamento specificata dalle disposizioni di legge.

Tale trattamento dei dati avviene sulla base dell'adempimento del contratto ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b del GDPR se il cliente è una persona fisica (cliente individuale) o sulla base dell'interesse prevalentemente legittimo (art. 6, comma 1, lett. f del GDPR) se il cliente è un dipendente di un grande cliente. L'interesse legittimo è, anche in termini di soddisfazione del cliente, quello di soddisfare le richieste esistenti per la fatturazione del vecchio prezzo e di rispettare il contratto di distribuzione.

I dati vengono conservati per 15 anni dall'evento per motivi fiscali.



2. Diritti di garanzia, pacchetti di manutenzione e usura e di correttezza

Al fine di verificare ed elaborare i diritti di garanzia, i pacchetti di manutenzione e usura, Volkswagen AG elabora il nome e l'indirizzo dell'utente, il VIN, i dati relativi alle riparazioni e alle fatture e lo stato di montaggio del veicolo.

Volkswagen AG sarà lieta di soddisfare i diritti di garanzia esistenti e quelli di pacchetti di manutenzione e usura. A tal fine, Volkswagen AG verifica innanzitutto l'esistenza o l'esclusione di richieste di risarcimento, ad esempio a causa di modifiche allo stato di montaggio del veicolo (ad esempio, tuning, trasformazioni, ecc.) apportate dal proprietario. Per questo esame, Volkswagen AG utilizza i dati di contatto dell'utente e del veicolo.

Il VIN, i dati sullo stato di montaggio e il chilometraggio vengono elaborati anche per preparare ed eseguire gli audit della garanzia a livello di importatore. Questi audit sono necessari per verificare la corretta applicazione delle specifiche di garanzia del produttore.

Inoltre, Volkswagen AG tratta i dati personali in caso di sovvenzioni alla correttezza in caso di danni gravi (ad esempio causati da grandine o tempesta) o in caso di difetti dei nuovi veicoli ordinati dall'utente.

Volkswagen AG tratta questi dati per adempiere al contratto dell'utente (cfr. art. 6, comma 1, lett. b del GDPR) o sulla base di un interesse prevalentemente legittimo ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. f del GDPR.

I dati trattati per l'elaborazione di richieste di garanzia e di correttezza saranno cancellati entro e non oltre 15 anni dall'elaborazione della transazione.

3. Garanzia di mobilità

Per i modelli ID, VW AG è responsabile dell'attuazione della garanzia di mobilità; per tutti gli altri modelli nell'area europea al di fuori della Germania, il responsabile è il rispettivo importatore. È quindi possibile ottenere ulteriori informazioni sul trattamento dei dati dal rispettivo importatore.

Se è stata sottoscritta una garanzia di mobilità, Volkswagen AG tratterà il nome e i dati di contatto dell'utente, il VIN e i dati del veicolo quando saranno richiesti i servizi previsti da questa garanzia.

Volkswagen AG utilizza questi dati per verificare se l'utente ha diritto al servizio richiesto. D'altra parte, i dati sono necessari per poter offrire all'utente un servizio specifico.

Se, ad esempio, l'utente si avvale dell'assistenza stradale (Roadside Assistance), elaboriamo anche la posizione attuale e il motivo presunto del guasto del veicolo.

Questi dati sono necessari per fornire assistenza immediata per telefono o, se necessario, per incaricare un centro Volkswagen Service nelle immediate vicinanze di effettuare il soccorso stradale.

L'acquisto o il leasing di un veicolo della famiglia Volkswagen ID viene automaticamente accompagnato da una garanzia di mobilità. I contenuti della garanzia di mobilità sono riportati nelle condizioni di garanzia fornite. Al momento della richiesta di servizi in base alla presente garanzia, i dati di identificazione privati, i dati di contatto, l'indirizzo e i dati relativi alla configurazione del veicolo saranno elaborati da Volkswagen AG.



Volkswagen AG utilizza questi dati per verificare se l'utente ha diritto al servizio richiesto. D'altra parte, i dati sono necessari per poter offrire all'utente un servizio specifico. Se si usufruisce di ulteriori servizi aggiuntivi, come l'assistenza telefonica immediata, l'auto sostitutiva o altre alternative di mobilità, è possibile che vengano registrati ed elaborati anche i dati relativi all'ubicazione, alla patente di guida, alla carta di credito o i dati personali degli altri passeggeri. Questi dati sono necessari per fornire assistenza immediata per telefono o, se necessario, per incaricare un centro Volkswagen Service o un fornitore di servizi incaricato nelle immediate vicinanze di effettuare il soccorso stradale. I centri Volkswagen Service o il fornitore di servizi incaricato trattano i dati personali sotto la propria responsabilità.

Questo trattamento dei dati viene effettuato per soddisfare il diritto alla garanzia di mobilità o il contratto per la garanzia di mobilità (cfr. art. 6, comma 1, lett. b del GDPR).

Per l'elaborazione e la liquidazione del reclamo per guasto, come l'accettazione della richiesta telefonica del cliente o la liquidazione interna dei costi, Volkswagen AG utilizza Volkswagen Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG e Volkswagen Group Service GmbH in qualità di responsabile del trattamento per il mercato tedesco. In alcuni casi (ad esempio se il veicolo deve essere trasportato o se deve essere fatturato un servizio) può essere necessario che l'Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V. (ADAC) nell'area di mercato europea di arc europe S.A. a Bruxelles agisca come responsabile del trattamento per Volkswagen AG per i modelli ID, che a sua volta incarica i fornitori di servizi nel rispettivo Paese. Dopo l'elaborazione e la fatturazione dei servizi in caso di guasto, i dati di identificazione privati (VIN) e i dati di configurazione del veicolo saranno trasmessi dal centro Volkswagen Service a Volkswagen AG. Questa trasmissione si basa sul legittimo interesse di Volkswagen AG (cfr. art. 6, comma 1, lett. f. del GDPR).

Il legittimo interesse di Volkswagen AG è quello di garantire la migliore assistenza possibile per i veicoli venduti in caso di problemi o guasti. I veicoli sono dotati di una garanzia di mobilità. Questa garanzia serve a rafforzare la fedeltà del cliente e, allo stesso tempo, a promuovere le vendite.

I dati personali vengono registrati per l'elaborazione e la fatturazione del soccorso stradale. L'obbligo di segretezza e tutte le norme del Gruppo in materia di protezione dei dati sono rispettati e garantiti.

Di norma, i dati vengono cancellati sei mesi dopo la data dell'ordine. Fa eccezione la cancellazione dei dati di rilevanza fiscale, che vengono cancellati dopo un periodo di conservazione di 15 anni.

4. Pezzi di ricambio

Quando si ordinano determinati pezzi di ricambio, Volkswagen AG riceve il VIN del veicolo, le caratteristiche e lo stato di montaggio del veicolo, nonché il numero articolo da ordinare. Ci sono componenti del veicolo che sono prodotti specificamente per un veicolo e che si adattano solo al veicolo stesso (ad esempio, la chiave). Volkswagen AG richiede questi dati per poter fornire i pezzi adatti al veicolo dell'utente.

Volkswagen AG tratta questi dati per poter adempiere al contratto con l'utente (cfr. art. 6, comma 1, lett. b del GDPR).

Inoltre, quando si ordinano tali componenti, si verifica se il veicolo è stato denunciato come smarrito o rubato. In questi casi, l'ordine non verrà eseguito.



Questo trattamento dei dati serve al legittimo interesse di Volkswagen AG e agli interessi degli interessati (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR). Volkswagen AG ha interesse a prevenire l'accesso non autorizzato al Suo veicolo, ad adottare le misure necessarie per chiarire la questione e a prevenire la rivendicazione non autorizzata di diritti di garanzia.

Di norma, i dati saranno cancellati dodici mesi dopo la data dell'ordine ai fini dell'elaborazione della transazione. Fa eccezione la cancellazione dei dati di rilevanza fiscale, che vengono cancellati dopo un periodo di conservazione di 15 anni.

5. Responsabilità del prodotto e osservazione sul campo

Ai fini della responsabilità del prodotto e dell'osservazione sul campo, Volkswagen AG riceve il VIN, lo stato di montaggio, la dotazione, la versione del software, i valori di esercizio del veicolo, altri dati sullo stato del veicolo e i dati sulle riparazioni già effettuate sul veicolo.

Volkswagen AG è obbligata per legge a monitorare costantemente i prodotti che immette sul mercato durante il loro ciclo di vita, al fine di individuare tempestivamente eventuali difetti e correggerli il più rapidamente possibile. Questo include, tra l'altro, l'obbligo di monitoraggio dei prodotti e l'obbligo di prevenire i rischi. L'obbligo di monitoraggio del prodotto comprende la raccolta e la valutazione di varie informazioni.

Il trattamento dei dati è necessario per l'adempimento di un obbligo legale (cfr. art. 6, comma 1, lett. c del GDPR) o sulla base di un interesse legittimo prevalente (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR). Allo scopo di identificare e analizzare anomalie e guasti, i dati del veicolo dell'utente e di altri veicoli vengono combinati da Volkswagen AG. Solo in una visione globale è possibile garantire un'elevata qualità e l'assenza di difetti dei prodotti immessi sul mercato con uno sforzo economicamente ragionevole nell'interesse del Gruppo Volkswagen e dei clienti.

Per l'osservazione sul campo, anche i dati dei sondaggi sulla soddisfazione (recensioni, valutazioni, VIN) dell'organizzazione del concessionario vengono fusi con i dati del veicolo di Volkswagen AG sulla base del consenso (cfr. art. 6 par. 1 lett. a GDPR).

I dati elaborati ai fini della responsabilità del prodotto e dell'osservazione sul campo vengono solitamente cancellati dopo 15 anni.

6. Processo di assistenza misure sul campo

Nel processo di assistenza "misure sul campo" vengono gestiti aggiornamenti di software, funzioni e centraline, affinché centri Volkswagen Service (officine specializzate) possano essere informati sulla disponibilità di aggiornamenti. A questo proposito, vengono trattati soltanto il numero di identificazione del veicolo e il messaggio di stato.

Il trattamento dei dati personali avviene sulla base del nostro interesse legittimo ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. f del GDPR. Ciò si giustifica con la necessità di eliminare il prima possibile i rischi accertati per la sicurezza stradale o per l'ambiente.

I suddetti dati vengono conservati per 10 anni dopo il completamento dell'aggiornamento e successivamente cancellati.



7. Controlli di audit

Al fine di effettuare controlli di audit, Volkswagen AG elabora il nome e i dati di contatto dell'utente, il VIN, i dati del contratto e altri dati relativi al veicolo, a seconda del processo interno da verificare.

Volkswagen AG effettua regolarmente audit per verificare i processi interni. Nel corso del processo, potrebbe essere necessario richiedere i dati personali dell'utente sopra citati al fine di valutare un processo specifico.

Volkswagen AG si basa su un interesse legittimo (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR). Questo interesse si basa sulla revisione dei processi interni per verificarne la legalità e l'efficacia e sul miglioramento dei processi laddove necessario.

I dati personali saranno inclusi nei rapporti di audit interni solo se necessari a tale scopo. Di norma, la cancellazione avviene entro un massimo di 15 anni dalla creazione. Questo serve a garantire l'obbligo di fornire prove.

8. Qualità del Service e assistenza clienti

Per rispondere a eventuali richieste nell'ambito dell'acquisto di veicoli nuovi o usati o dell'assistenza clienti, e per garantire un'elevata qualità del Service, Volkswagen AG tratta ad esempio i seguenti dati personali: nome, indirizzo e-mail, indirizzo di residenza, numero di telefono, numero di fax, nonché i dati generali del veicolo, come ad esempio il numero di identificazione del veicolo (VIN) e i dati relativi alle riparazioni già effettuate sul veicolo.

In questo modo, Volkswagen AG consente a importatori, commercianti e officine di elaborare i servizi nel modo più efficiente possibile. Il vantaggio è il poter aspettarsi un'elevata qualità delle riparazioni e la possibilità di evitare riparazioni ripetute. Inoltre, con il supporto di Volkswagen AG, l'importatore è in grado di rispondere in modo professionale alle richieste di informazioni nell'interesse dell'utente.

Volkswagen AG tratta, nell'ambito dell'assistenza clienti, solo i dati personali necessari che l'utente comunica in questo contesto. Volkswagen AG si basa su un interesse prevalentemente legittimo (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR) oppure sull'esecuzione del contratto (cfr. art. 6, comma 1, lett. b GDPR). Tale legittimo interesse consiste nel mettere i commercianti, le officine e l'assistenza clienti in condizione di raggiungere il più alto livello possibile di soddisfazione del cliente (nel mercato Germania) e di rispondere a ogni richiesta in modo individuale.

Qualora l'utente, in qualità di cliente, faccia eseguire una riparazione in un caso di intervento in garanzia o di correttezza all'estero presso un centro Volkswagen Service, può essere necessario, per chiarire la richiesta dell'utente, coinvolgere l'importatore con sede nel Paese del Centro Volkswagen Service a cui si è rivolto. Nell'ambito di tale chiarimento, i dati personali saranno scambiati tra noi e il rispettivo importatore.

Volkswagen AG è obbligata per legge a monitorare costantemente i prodotti che immette sul mercato durante il loro ciclo di vita, al fine di individuare tempestivamente eventuali difetti e correggerli il più rapidamente possibile. A tal fine, Volkswagen AG effettua analisi delle richieste dei clienti secondo i seguenti criteri: tipo di richiesta, aspettative del cliente in relazione alle caratteristiche specifiche di dotazione del veicolo, come modello o tipo di motore, canali di comunicazione, volume delle richieste e principali tematiche. Per queste analisi, nell'ambito dell'osservazione del mercato e dell'individuazione dei punti chiave, è necessario trattare i dati personali che l'utente ci ha fornito nell'ambito delle sue richieste (ad es. il VIN). Per determinare le basi necessarie al miglioramento della qualità del prodotto, è necessario unire i dati raccolti nell'ambito dell'assistenza clienti con ulteriori dati relativi ai principali interventi di riparazione.



A seconda dello scopo specifico, esistono diversi tipi di analisi, che differiscono anche per il modo in cui vengono trattati i dati personali. Per l'esame di determinate circostanze ai fini della gestione aziendale, i dati personali sono necessari solo nell'ambito dell'analisi.

I rapporti risultanti da queste analisi non contengono più alcun dato personale. Nell'ambito dell'osservazione del mercato e dell'individuazione dei punti chiave, invece, è di solito necessario trattare i dati personali (ad es. il numero di identificazione del veicolo, VIN) sia nell'analisi sia nel rapporto stesso, poiché altrimenti non sarebbe possibile stabilire un collegamento con la causa del difetto e non si potrebbero derivare misure per i veicoli effettivamente interessati.

Il trattamento dei dati avviene sulla base di un interesse prevalentemente legittimo (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR) di Volkswagen AG. Tale interesse consiste nel mettere i commercianti, le officine e l'assistenza clienti in condizione di raggiungere il più alto livello possibile di soddisfazione del cliente nel mercato tedesco e di adempiere ai propri obblighi in qualità di produttore.

I dati così trattati vengono cancellati immediatamente dopo la cessazione della base giuridica, se non sono più necessari per le finalità indicate o se le finalità indicate cessano di esistere e se non esiste un'altra base giuridica (ad esempio, periodi di conservazione ai sensi del diritto commerciale e fiscale), al più tardi dopo 15 anni dalla cessazione della base giuridica alternativa.

Volkswagen AG fornisce inoltre agli importatori, ai commercianti e alle officine informazioni sullo stato dei prodotti digitali del veicolo, nella misura in cui è tecnicamente utilizzabile, sulla base del VIN. L'obiettivo è quello di rispondere alle richieste di informazioni in relazione all'acquisto di un veicolo nuovo o usato o in officina con un'elevata qualità del servizio e di consentire un contatto attivo con il cliente per poterlo informare su eventuali limitazioni d'uso, come la navigazione online, il sistema di comando vocale o la possibilità di aggiornamenti over-the-air, se non ha configurato il portafoglio prodotti o non lo ha configurato completamente o se il periodo di licenza iniziale sta per scadere.

Volkswagen AG si basa su un interesse prevalentemente legittimo (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR). Questo per consentire ai concessionari o alle officine di fornire i migliori servizi di consulenza e assistenza possibili.

La cancellazione dei dati così trattati avviene in conformità alle disposizioni di legge.

9. Garanzia e miglioramento della qualità del prodotto e eliminazione dei difetti

Per garantire la qualità dei nostri prodotti, per migliorarli se necessario e per identificare e eliminare i difetti il più rapidamente possibile, nonché per sviluppare nuovi prodotti, Volkswagen AG elabora il VIN del veicolo, le caratteristiche, lo stato di montaggio, i dati di riparazione e i reclami dei valori dei consumi. Volkswagen AG si basa su un interesse legittimo prevalente (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR).

L'interesse è rivolto all'identificazione, all'analisi, allo sviluppo e all'implementazione di misure nel caso di questioni chiave identificate per lo sviluppo e il miglioramento dei prodotti in base alle esigenze e alla soddisfazione del cliente.

I dati elaborati dall'utente per garantire la qualità del prodotto e l'eliminazione dei difetti vengono generalmente cancellati dopo 15 anni. I dati elaborati dall'utente per lo sviluppo del prodotto saranno cancellati al più tardi dopo 10 anni.



10. Promozioni speciali per prodotti e servizi

A seconda della promozione offerta, Volkswagen AG elabora il nome, l'indirizzo e-mail, il numero di telefono e l'indirizzo dell'utente, il VIN del veicolo e, se applicabile, copie di documenti come la patente di guida, al fine di elaborare e verificare la sua idoneità alle condizioni speciali.

Il trattamento dei dati nell'ambito dell'elaborazione dell'utilizzo di condizioni particolari avviene per l'esecuzione del contratto stipulato con l'utente (cfr. art. 6, comma 1, lett. b del GDPR).

Volkswagen AG offre regolarmente all'utente determinati prodotti e servizi con promozioni speciali. Queste offerte sono promozioni speciali che vengono proposte direttamente dal suo centro Volkswagen Service o che è possibile richiedere a Volkswagen AG.

Volkswagen AG tratta i dati dell'utente anche per verificare il diritto a richiedere le promozioni speciali offerte dal suo centro Volkswagen Service, sulla base di un interesse prevalentemente legittimo (cfr. art. 6, comma 1, lett. f del GDPR).

Il periodo di conservazione si basa sui tempi previsti dalla legge, che possono derivare, ad esempio, dalle normative fiscali.

11. Lettura dei dati OBFCM (dati di monitoraggio dei consumi di carburante a bordo)

In base al Regolamento di esecuzione (UE) n. 2021/392, i dati sul consumo di carburante e sui chilometri percorsi dal veicolo (cosiddetti On-Board Fuel Consumption Monitoring Data) vengono letti durante gli interventi in officina da veicoli che rientrano nell'ambito di applicazione del Regolamento di esecuzione (UE) n. 2021/392 e, insieme al numero di identificazione del veicolo, vengono trasmessi al produttore, salvo il rispettivo proprietario del veicolo abbia espresso un rifiuto di tale trattamento all'officina.

Volkswagen AG riceve questi dati dalle officine, li memorizza e li trasmette, insieme al numero di identificazione del veicolo, alla Commissione Europea in base al Regolamento di esecuzione (UE) n. 2021/392. Se Volkswagen AG ha ricevuto in un anno solare più set di dati su un veicolo, trasmette soltanto il set di dati in cui è stato percorso complessivamente il tragitto più lungo. I dati vengono eliminati dopo il trasferimento alla Commissione Europea.

12. Sicurezza delle informazioni

Dati personali trattati, finalità del trattamento e base giuridica

Per individuare, analizzare e correggere le anomalie nei sistemi informatici delle officine, per aumentare la sicurezza delle informazioni, per proteggere i dati personali, in particolare i dati dei clienti, per impedire l'accesso non autorizzato e per consentire il funzionamento senza problemi e l'uso sicuro di questi sistemi e per collaborare con le autorità e i tribunali (insieme: "Finalità del trattamento"), il numero di identificazione del veicolo ("VIN") dell'utente può essere trattato sotto la responsabilità congiunta di Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. e Škoda AUTO a.s. ai sensi della legge sulla protezione dei dati. (nel seguito: "società interessate").

Il VIN ci viene messo a disposizione da parte dell'officina dell'utente o dell'importatore competente per la zona dell'utente (a questo proposito si prega di osservare la dichiarazione sul trattamento dei dati personali della propria officina o dell'importatore).



Periodo di conservazione

I dati di cui sopra saranno conservati per un massimo di 2 anni e poi cancellati.

Destinatari dei dati

Oltre alle società interessate, i destinatari dei dati sopra citati sono i responsabili del trattamento degli ordini che ci supportano nel trattamento dei dati, ad esempio nell'ambito dell'hosting di sistemi informatici, dei servizi di assistenza tecnica e della gestione di progetti e requisiti. Questi agiranno in stretta conformità con le nostre istruzioni sulla base degli accordi di elaborazione degli ordini.

Utilizziamo i responsabili del trattamento degli ordini per i servizi di hosting, analisi e assistenza, nello specifico si tratta di:

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

Responsabilità condivisa

Tra le società interessate è stato stipulato un Joint Controller Agreement ("JCA").

1) Partecipanti e sede della filiale:

Audi AG, sede di Ingolstadt (Germania), Volkswagen AG, sede di Wolfsburg (Germania), Seat S.A., sede di Martorell - Barcellona (Spagna), Škoda Auto a.s., sede di Mladá Boleslav (Repubblica Ceca)

2) Finalità del trattamento perseguite dai responsabili:

Con il trattamento dei dati, i responsabili perseguono le finalità sopra indicate (garanzia della sicurezza dei propri sistemi informatici).

3) Set di dati trattati e, se del caso, il luogo di trattamento:

i dati di cui sopra sono trattati esclusivamente all'interno dell'UE.

4) Governance della responsabilità condivisa:

I dati di cui sopra sono trattati congiuntamente dalle società interessate e le parti si assumono la responsabilità condivisa ai sensi dell'art. 26 par. 1 frase 1 GDPR.

5) Volkswagen AG adempie a tutti gli obblighi di informazione.

6) Gli interessati per quanto riguarda il trattamento dei loro dati e i loro diritti possono rivolgersi al seguente indirizzo:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-mail: dataprivacy@volkswagen.de

Inoltre, le persone interessate possono contattare una qualsiasi delle società interessate.



13. Emissione di dati riferiti al veicolo a terzi tramite interfacce di sistema

I dati riferiti al veicolo collegati al numero di identificazione del veicolo (VIN), come ad es. le caratteristiche dell'allestimento, l'anno modello, il numero di commissione del veicolo, il codice modello, lo stato strutturale, vengono inoltrati da Volkswagen AG a terzi (ad es. fornitori di servizi finanziari, periti assicurativi, gestori di flotte) da sistemi IT interni tramite le interfacce del sistema.

La fornitura dei dati abbinati al VIN dovrebbe supportare e semplificare lo svolgimento dei processi tra il cliente e la terza parte. Ad esempio, questo consente di semplificare il finanziamento del veicolo, il calcolo dei danni, la valutazione del valore residuo (ad esempio, attraverso la fornitura delle funzioni personalizzabili prenotate, (funzioni attivabili su richiesta)) o la gestione delle flotte per voi.

L'emissione dei dati avviene sulla base di un contratto ovvero l'avvio di un contratto (cfr. Art. 6 comma 1 lett. b del GDPR), nonché di un interesse legittimo (cfr. Art. 6 comma 1 p. 1 lett. f del GDPR) o sulla base di obblighi legali vigenti (cfr. Art. 6 comma 1 lett. c del GDPR).

I dati trasmessi nel contesto dell'emissione dei dati vengono eliminati al massimo 24 ore dopo l'emissione dei dati a terzi.

Per ulteriori informazioni sul trattamento sopra descritto, si prega di consultare la dichiarazione sul trattamento da parte di terzi dei dati personali della rispettiva terza parte.

14. Trattamento dei dati per la difesa dei nostri diritti

Nell'ambito della tutela e della difesa dei nostri diritti o della divulgazione nell'ambito di provvedimenti amministrativi o giudiziari, può essere necessario il trattamento di dati personali quali, ad esempio, il Suo nome e il numero di identificazione del Suo veicolo. A tal fine vengono trattati esclusivamente i dati personali necessari per la specifica questione legale. Utilizziamo tale trattamento dei dati, ad esempio, per la divulgazione connessa a provvedimenti amministrativi o giudiziari, al fine di raccogliere prove. Qualora il trattamento dei dati dovesse avvenire per una finalità diversa da quella originariamente prevista, La informeremo di tale modifica della finalità ai sensi dell'art. 13, par. 3 del GDPR.

In tale contesto, può risultare altresì necessario acquisire dati da un'impresa affiliata o da una delle nostre società di distribuzione presenti sul territorio nazionale. I Suoi dati vengono comunicati solo se necessario per la tutela dei diritti e se sussiste una corrispondente base giuridica.

Il trattamento dei dati si basa sugli interessi legittimi della tutela e della rivendicazione dei nostri diritti (art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR) oppure su disposizioni amministrative e legali (art. 6, par. 1, lett. c) del GDPR).

Nella misura necessaria, trattiamo e conserviamo i Suoi dati per le finalità indicate. Una volta raggiunta la finalità e non sussistendo obblighi di conservazione, i dati vengono regolarmente cancellati.

IV. Destinatari dei dati al di fuori di Volkswagen AG

Volkswagen AG divulga i dati personali a responsabili del trattamento o a terzi solo se esiste una base legale per farlo. Ad esempio, Volkswagen AG si avvale di responsabili del trattamento per l'elaborazione dei dati.

Questi supportano Volkswagen AG nei processi sopra citati. Con i responsabili del trattamento sono stati stipulati accordi per l'elaborazione degli ordini ai sensi dell'art. 28 del Regolamento generale sulla protezione dei dati, in modo che i dati dell'utente siano soggetti all'elevato livello di protezione di Volkswagen AG anche nell'area dei responsabili del trattamento.



I responsabili del trattamento forniscono assistenza, ad esempio nell'ambito dell'hosting di sistemi informatici, dei servizi di assistenza tecnica e ai clienti.

Inoltre, in alcuni casi, Volkswagen AG trasmette i dati anche ad altri enti responsabili ai sensi della legge sulla protezione dei dati. Ad esempio, Volkswagen AG è obbligata per legge a trasmettere il VIN e lo stato di montaggio del veicolo ai cosiddetti valutatori dei danni. Questi determinano il valore attuale del veicolo per conto del cliente.

Inoltre, per l'avvio del contratto ovvero per l'adempimento di contratti (ad es. finanziamenti per automobili con istituti finanziari) vengono trasmessi dati ai fornitori di servizi finanziari.

Nel corso delle operazioni commerciali e della corrispondenza commerciale di Volkswagen AG, i dati vengono regolarmente trasferiti agli stabilimenti di sviluppo e produzione e agli importatori. Ad esempio, Volkswagen AG potrebbe trasmettere il VIN a stabilimenti di produzione esteri come parte del processo di eliminazione dei difetti e di miglioramento dei prodotti.

Per adempiere all'obbligo previsto dal Regolamento UE 2019/621, Volkswagen AG mette a disposizione delle persone e delle organizzazioni incaricate del controllo tecnico periodico (revisione principale) i dati relativi al VIN per il loro recupero.

Le autorità inquirenti e i tribunali fanno richieste occasionali a Volkswagen AG sui veicoli a motore interessati dalle procedure di indagine. Nel corso di questo processo, i dati personali potranno essere trasmessi alle autorità sopra citate.

V. Trasferimento dei dati a Paesi terzi

Nel trasferire i dati ai cosiddetti Paesi terzi (Paesi che non sono membri dell'Unione Europea né dello Spazio Economico Europeo), Volkswagen AG si attiene rigorosamente alle disposizioni in materia di protezione dei dati. Ad esempio, Volkswagen AG trasferisce i dati a destinatari (ad es., fornitori di servizi IT che forniscono assistenza tecnica o stabilimenti di produzione che eseguono test di qualità sui modelli di veicoli prodotti) in Paesi terzi solo se la Commissione UE ha emesso una decisione di adeguatezza per il rispettivo Paese terzo o se i trasferimenti di dati sono adeguatamente garantiti dalla stipula di clausole contrattuali standard UE emesse dalla Commissione UE con il destinatario dei dati.

L'utente ha la possibilità di ottenere una copia di queste misure di salvaguardia che abbiamo adottato per garantire un livello adeguato di protezione dei dati. A tal fine, l'utente è pregato a contattarci ai recapiti indicati nella **sezione D**.

C. I diritti dell'utente

L'utente ha inoltre la possibilità di fare valere nei confronti della Volkswagen AG i propri diritti esposti più avanti. Per maggiori informazioni sulla tutela dei diritti dell'utente, si consulti la seguente pagina web: <https://privacy.volkswagen.com>

Diritto di accesso: l'utente ha il diritto di ottenere l'accesso alle informazioni sul trattamento dei suoi dati personali.

Diritto di rettifica: l'utente ha il diritto di richiedere la rettifica di dati personali inesatti o incompleti.



Diritto alla cancellazione: l'utente ha il diritto di ottenere la cancellazione dei suoi dati personali se sussistono le condizioni di cui all'art. 17 del GDPR. In seguito l'utente può quindi richiedere, ad esempio, la cancellazione dei propri dati se questi non sono più necessari per gli scopi per cui erano stati raccolti. Inoltre, può richiederne la cancellazione se i dati vengono trattati sulla base del consenso dato e poi una volta revocato tale consenso.

Diritto di ottenere la limitazione del trattamento: l'utente ha il diritto di ottenere una limitazione del trattamento dei suoi dati se sussistono i requisiti di cui all'art. 18 del GDPR. Questo si verifica, ad esempio, se l'utente contesta l'esattezza dei propri dati. Per tutta la durata della verifica dell'esattezza dei dati è quindi possibile richiedere la limitazione del trattamento.

Diritto di opposizione: se il trattamento dei dati risulta essere basato su un interesse preminente o se i dati dell'utente vengono utilizzati a scopo di marketing diretto, questi ha il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati. È consentito opporsi se il trattamento dei dati avviene nell'interesse pubblico, nell'esercizio di pubblici poteri o sulla base di un interesse legittimo della Volkswagen AG o di terzi. In caso di opposizione l'utente è pregato di comunicarci i motivi alla base dell'opposizione al trattamento dei dati personali. Inoltre, l'utente ha il diritto di opporsi al trattamento dei dati per scopi di marketing diretto. Questo vale anche per le attività di profiling connesse al marketing diretto.

Diritto alla portabilità dei dati: se il trattamento dei dati dell'utente si basa sul consenso o sull'adempimento del contratto e questi dati vengono anche trattati in modo automatizzato, l'utente ha il diritto di ricevere i dati in un formato strutturato, d'uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di trasmetterli a un altro titolare del trattamento.

Diritto di revoca: se il trattamento dei dati si basa sul consenso dato, l'utente ha il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento e gratuitamente, con effetto per il futuro.

Diritto di proporre reclamo: l'utente ha anche il diritto di proporre reclamo a un'autorità di vigilanza (ad es. il garante della protezione dei dati del land Bassa Sassonia) in merito al trattamento dei propri dati.

D. I referenti dell'utente

Referenti per l'esercizio dei diritti dell'utente

Per sapere chi sono i referenti per l'esercizio dei diritti dell'utente e per avere ulteriori informazioni, consultare il seguente sito web <https://privacy.volkswagen.com>.

Responsabile della protezione dei dati

Il nostro responsabile della protezione dei dati è a disposizione per tutte le questioni relative alla protezione dei dati.

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

Stato al: Febbraio 2026