



Oświadczenie o ochronie danych „Sprzedaż i usługi oraz działania marketingowe” na rynku europejskim

Szanowna Klientko, szanowny Kliencie,

w ramach Państwa wizyty u Partnera firmy Volkswagen, firma VW przeprowadza wszelkie procesy niezbędne do wykonania należytej usługi i zaspokojenia Państwa roszczeń. Wiąże się to zazwyczaj z szeregiem procesów, w których przetwarzane są informacje o Państwie jako klientach i Państwa pojeździe i w których uczestniczy Volkswagen AG jako producent Państwa pojazdu. Dotyczy to w szczególności realizacji procesów serwisowych oraz zakupów nowych lub używanych samochodów czy przeprowadzenia ankiet wśród klientów. W kolejnych punktach poinformujemy Państwa o związanych z tym procesach przetwarzania danych przez Volkswagen AG.

A. Administrator

W niniejszym oświadczeniu o ochronie danych informujemy Państwa o gromadzeniu, przetwarzaniu i wykorzystywaniu Państwa danych osobowych przez spółkę Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Niemcy, kundenbetreuung@volkswagen.de, zarejestrowaną w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Braunschweig pod numerem HRB 100484 (zwaną dalej „Volkswagen AG”).

B. Zbieranie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych

I. Informacje ogólne

W Państwa pojeździe zainstalowane są sterowniki. Przetwarzają one dane, które odbierają np. z czujników w pojeździe, same generują lub wymieniają z innymi sterownikami. Niektóre sterowniki są niezbędne do bezpiecznego funkcjonowania Państwa pojazdu, inne wspierają użytkownika podczas jazdy (systemy asystujące kierowcy), jeszcze inne umożliwiają działanie funkcji zwiększających wygodę lub systemu Infotainment. Zwłaszcza sterowniki, które są niezbędne do funkcjonowania Państwa pojazdu, odgrywają istotną rolę w ramach usług serwisowych, takich jak zlecenia napraw i konserwacji.

W przypadku korzystania z usług serwisowych zapisane dane eksploatacyjne mogą zostać odczytane i w razie potrzeby wykorzystane wraz z numerem identyfikacyjnym pojazdu („VIN”). Odczytywać je mogą z pojazdu pracownicy sieci serwisowej (np. warsztaty, producenci) lub osoby trzecie (np. służby ratownicze). To samo dotyczy przypadków związanych z gwarancją i działań mających na celu zapewnienie jakości.

Również Volkswagen AG może w pojedynczych przypadkach przetwarzać Państwa dane osobowe w związku z realizacją zakupu nowego lub używanego samochodu lub podczas przeprowadzania badań opinii klientów.



II. Odniesienie do konkretnej osoby

W celu świadczenia określonych usług związanych z Państwa pojazdem, konieczna jest znajomość informacji dotyczących Państwa pojazdu. Informacje dotyczące tzw. podstawowych danych pojazdu, w tym numer VIN, cechy wyposażenia i wersja konstrukcyjna, są przechowywane przez nas jako producenta Państwa pojazdu w celu umożliwienia realizacji tych usług, jak np. napraw lub wymiany części pojazdu, przez cały okres eksploatacji pojazdu.

Dane generowane i przetwarzane przez sterowniki mogą więc być – lub w określonych okolicznościach stać się – danymi osobowymi.

III. Przetwarzanie danych przez Volkswagen AG

Poniżej znajdują Państwo konkretne cele przetwarzania, dane osobowe, które Volkswagen AG przetwarza w tym celu, jak również podstawę prawną i okres przechowywania danych.

1. Wypełnienie wymogów ustawowych

W celu spełnienia wymogów ustawowych Volkswagen AG przetwarza Państwa imię i nazwisko, adres, numer VIN, wersję konstrukcyjną Państwa pojazdu oraz inne dane osobowe, jeśli jest to wymagane.

Firma Volkswagen AG podlega różnym wymogom ustawowym, które musi spełnić. Wymogi te mogą wynikać np. z obowiązków celnych, podatkowych lub związanych z uzyskiwaniem zezwoleń.

I tak na przykład Volkswagen AG przetwarza VIN, aby zweryfikować i zapewnić zgodne z prawem emisje CO₂ w ramach przepisów UE dotyczących monitorowania emisji CO₂ przez samochody osobowe i pojazdy dostawcze. Odpowiednie numery VIN firma Volkswagen uzyskuje od swoich partnerów w przypadku zmiany wersji konstrukcyjnej pojazdu i wynikających z tego zmian w dokumentach pojazdu. Jeśli na lekkich pojazdach użytkowych wykonuje się zabudowy lub uzupełnienia, wyniki WLPT są wysyłane do producenta zabudów w celu zapewnienia zgodnej z prawem emisji CO₂. Zgodnie z rozporządzeniem UE 2019/621 Volkswagen AG udostępnia rekordy danych dotyczące VIN do zastosowania podczas regularnej kontroli technicznej.

Przetwarzanie danych jest niezbędne do wypełnienia zobowiązań prawnych (por. art. 6 ust. 1 lit. c RODO) lub na podstawie nadrzędnego prawnie uzasadnionego interesu (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO), o ile przetwarzanie danych klienta służy do sfinalizowania płatności premii sprzedawcy.

Okres przechowywania zależy od danego celu przetwarzania określonego przez przepisy ustawowe.

To przetwarzanie danych odbywa się na podstawie wypełnienia zapisów umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO, kiedy klient jest osobą fizyczną (klient indywidualny) lub na podstawie nadrzędnego prawnie uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), jeśli klient jest pracownikiem kluczowego klienta. Prawnienie uzasadniony interes polega, również w rozumieniu zadowolenia klienta, na spełnieniu istniejących roszczeń z tytułu fakturowania starych cen oraz na przestrzeganiu umowy handlowej.

Ze względu na obowiązki podatkowe dane przechowywane są przez 15 lat od zdarzenia.



2. Roszczenia z tytułu rękojmi i gwarancji, pakiety serwisowe i eksploatacyjne oraz świadczenia z tytułu dobrej woli

W celu sprawdzenia i obsługi roszczeń z tytułu gwarancji i rękojmi oraz pakietów serwisowych i eksploatacyjnych Volkswagen AG przetwarza Państwa imię i nazwisko, adres, numer VIN, dane dotyczące naprawy i faktury oraz wersję konstrukcyjną Państwa pojazdu.

Volkswagen AG z przyjemnością realizuje aktualne roszczenia z tytułu gwarancji i rękojmi, a także pakiety serwisowe i eksploatacyjne. W tym celu Volkswagen AG sprawdza najpierw, czy podstawa do roszczeń istnieje lub czy są one wykluczone, np. z powodu zmian dokonanych przez właściciela w wersji konstrukcyjnej pojazdu (np. tuning, przeróbki itp.). Do tej kontroli Volkswagen AG wykorzystuje Państwa dane kontaktowe oraz dane pojazdu.

Numer VIN, dane dotyczące wersji konstrukcyjnej i stanu km są również przetwarzane w celu przygotowania i przeprowadzenia audytów gwarancyjnych na poziomie importera. Audyty te są wymagane do weryfikacji właściwego stosowania specyfikacji gwarancyjnych producenta.

Volkswagen AG przetwarza Państwa dane osobowe również w przypadku wypłat z tytułu dobrej woli w przypadku dużych szkód (np. spowodowanych gradem lub burzą) lub w przypadku usterek wyposażenia w zamówionych przez Państwa nowych pojazdach.

Volkswagen AG przetwarza te dane w celu zrealizowania warunków Państwa umowy (por. art. 6 ust. 1 lit. b RODO) lub na podstawie nadrzędnego prawnie uzasadnionego interesu zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

Dane przetwarzane przez Państwa w celu realizacji roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji oraz dobrej woli zostaną usunięte nie później niż po upływie 15 lat od realizacji transakcji.

3. Gwarancja mobilności

W przypadku modeli ID za realizację gwarancji mobilności odpowiada VW AG; w przypadku wszystkich innych modeli w obszarze europejskim poza Niemcami podmiotem odpowiedzialnym jest odpowiedni importer. Dlatego dalsze informacje na temat przetwarzania danych można uzyskać u danego importera.

Jeśli wykupili Państwo gwarancję mobilności, to w przypadku ubiegania się o świadczenia z tytułu tej gwarancji Volkswagen AG będzie przetwarzał Państwa imię i nazwisko, dane kontaktowe oraz numer VIN i dane Państwa pojazdu.

Za pomocą tych danych Volkswagen AG sprawdza, czy przysługuje Państwu prawo do wnioskowanego świadczenia. Te dane są ponadto niezbędne, aby móc zaoferować Państwu konkretną usługę.

Jeśli na przykład korzystają Państwo z pomocy drogowej (tzw. Roadside Assistance), będziemy również przetwarzać Państwa aktualną lokalizację oraz przypuszczalny powód awarii Państwa pojazdu.

Dane te są niezbędne do udzielenia natychmiastowej pomocy telefonicznej lub - w razie potrzeby - zlecenia udzielenia pomocy partnerowi firmy Volkswagen znajdującemu się w bliskiej odległości.

Zakup lub leasing pojazdu z rodziny Volkswagen ID jest automatycznie objęty gwarancją mobilności. Treść gwarancji mobilności znajduje się w udostępnionych warunkach gwarancyjnych.



W przypadku dochodzenia świadczeń z tytułu niniejszej gwarancji przetwarzane będą przez Volkswagen AG Państwa prywatne dane identyfikacyjne, dane kontaktowe, adres, jak również dane dotyczące konfiguracji Państwa pojazdu.

Za pomocą tych danych Volkswagen AG sprawdza, czy przysługuje Państwu prawo do wnioskowanego świadczenia. Te dane są ponadto niezbędne, aby móc zaoferować Państwu konkretną usługę. W przypadku korzystania z dalszych usług dodatkowych, np. takich jak telefoniczna pomoc w nagłych wypadkach, samochód zastępczy lub inne alternatywy mobilności, mogą być również rejestrowane i przetwarzane dane dotyczące lokalizacji, informacje o prawie jazdy, dane kart kredytowych lub dane osobowe współpasażerów. Dane te są niezbędne do udzielenia natychmiastowej pomocy telefonicznej lub - w razie potrzeby - zlecenia udzielenia pomocy partnerowi firmy Volkswagen lub wyznaczonemu usługodawcy znajdującemu się w bliskiej odległości. Partnerzy firmy Volkswagen lub wyznaczony usługodawca przetwarzają dane osobowe na własną odpowiedzialność.

To przetwarzanie danych odbywa się w celu realizacji Państwa roszczenia z tytułu gwarancji mobilności lub umowy gwarancji mobilności (por. art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

W celu rozpatrzenia i rozliczenia przypadku awarii, jak np. przyjęcie zapytania klienta przez telefon lub wewnętrzne rozliczenie kosztów firma Volkswagen AG na niemieckim rynku wyznacza Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG oraz Volkswagen Group Service GmbH jako podmioty przetwarzające. W określonych przypadkach (np. kiedy pojazd musi być transportowany lub trzeba wystawić rachunek za usługę) może być konieczne, by na europejskim rynku jako podmiot przetwarzający dla Volkswagen AG działała firma arc europe S.A. w Brukseli dla modeli ID, która z kolei zleca usługi firmom w danym kraju. Po zrealizowaniu i rozliczeniu wykonanych usług w przypadku awarii Państwa prywatne dane identyfikacyjne (VIN), jak również dane konfiguracyjne Państwa pojazdu zostaną przekazane przez partnera firmy Volkswagen do Volkswagen AG. To przekazanie odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Volkswagen AG (por. artykuł 6 ust. 1 lit. f. RODO).

Prawnie uzasadniony interes Volkswagen AG polega na tym, aby umożliwić zapewnienie jak najlepszej obsługi sprzedawanych przez siebie pojazdów w sytuacjach problemów i awarii. Pojazdy są wyposażone w gwarancję mobilności. Gwarancja ta służy wzmocnieniu lojalności klientów, a zarazem wspieraniu sprzedaży.

Dane osobowe są zapisywane w celu realizacji i rozliczenia pomocy drogowej. Uwzględnia się przy tym i zapewnia obowiązek zachowania poufności, jak również wszystkie zasady ochrony danych Koncernu.

Z reguły po upływie sześciu miesięcy od daty zlecenia dane są usuwane. Wyjątek stanowią dane istotne ze względów podatkowych, które usuwane są po okresie przechowywania wynoszącym 15 lat.

4. Części zamienne

Podczas zamawiania określonych części zamiennych Volkswagen AG otrzymuje numer VIN Państwa pojazdu, charakterystykę wyposażenia i wersję konstrukcyjną Państwa pojazdu oraz numer części zamiennej, która ma być zamówiona. W pojeździe znajdują się elementy, które są produkowane specjalnie dla pojazdu i pasują tylko do niego (np. kluczyk). Volkswagen AG potrzebuje tych danych, aby móc dostarczyć części odpowiednie dla Państwa pojazdu.

Firma Volkswagen AG przetwarza te dane, aby móc spełnić wymagania umowy z Państwem (por. art. 6 ust. 1 lit. b RODO).



Ponadto podczas zamawiania takich części samochodowych sprawdza się, czy pojazd nie jest zarejestrowany jako zezłomowany lub skradziony. W takich przypadkach umowa nie jest realizowana.

To przetwarzanie danych służy zarówno prawnie uzasadnionemu interesowi Volkswagen AG, jak i interesom osób, których dane dotyczą (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W interesie Volkswagen AG leży zapobieganie nieuprawnionemu dostępowi do Państwa pojazdu, podejmowanie niezbędnych kroków w celu wyjaśnienia sprawy oraz zapobieganie nieuprawnionemu dochodzeniu roszczeń z tytułu rękojmi lub gwarancji.

Z reguły po upływie dwunastu miesięcy od daty zlecenia Państwa dane są usuwane w ramach operacji przetwarzania danych. Wyjątek stanowią dane istotne ze względów podatkowych, które usuwane są po okresie przechowywania wynoszącym 15 lat.

5. Odpowiedzialność za produkt i obserwacja

W celu realizowania odpowiedzialności za produkt i obserwacji Volkswagen AG otrzymuje numer VIN, wersję konstrukcyjną, wyposażenie, wersję oprogramowania, wartości eksploatacyjne pojazdu, inne dane o stanie pojazdu oraz dane o naprawach już przeprowadzonych w Państwa pojeździe.

Firma Volkswagen AG jest zobowiązana ustawą do ciągłego obserwowania produktów, które wprowadza na rynek podczas ich cyklu życia, aby szybko wykryć ewentualne wady i jak najszybciej je usunąć. Obejmuje to między innymi obowiązki związane z obserwacją produktu i zapobieganiem zagrożeniom. Obowiązek obserwacji produktu obejmuje gromadzenie i ocenę różnych informacji.

Przetwarzanie danych jest niezbędne do spełnienia prawnego zobowiązania (por. art. 6 ust. 1 lit. c RODO) lub na podstawie prawnie uzasadnionego interesu (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W celu identyfikacji i analizy nieprawidłowości i usterek dane Państwa pojazdu i innych pojazdów są gromadzone przez Volkswagen AG. Tylko w ujęciu całościowym przy zastosowaniu racjonalnych ekonomicznie środków można zapewnić wysoką jakość i bezusterkowość produktów wprowadzanych na rynek w interesie Koncernu Volkswagen i w interesie klientów.

Do obserwacji terenowej łączone są ponadto dane z ankiet satysfakcji (krytyka, oceny, numer identyfikacyjny pojazdu) organizacji handlowej z danymi pojazdu Volkswagen AG na podstawie zgody (por. art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

Państwa dane przetwarzane w celu zapewnienia odpowiedzialności za produkt i obserwacji są zazwyczaj usuwane po 15 latach.

6. Proces obsługi Środki terenowe

W procesie obsługi „Środki terenowe” zarządzane są aktualizacje oprogramowania, funkcji i sterowników, dzięki czemu partnerzy Volkswagen (specjalistyczne serwisy) mogą być informowani o dostępności aktualizacji. Przetwarzany jest jedynie numer identyfikacyjny pojazdu i komunikaty statusu.

Przetwarzanie danych osobowych użytkownika opiera się na naszym prawnie uzasadnionym interesie zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Powodem tego jest jak najszybsze wyeliminowanie stwierdzonych zagrożeń dla bezpieczeństwa drogowego lub środowiska.

Powyższe dane będą przechowywane przez 10 lat po całkowitym zakończeniu aktualizacji, a następnie zostaną usunięte.



7. Przeglądy kontrolne

W celu przeprowadzenia wewnętrznych przeglądów kontrolnych Volkswagen AG przetwarza Państwa imię i nazwisko, dane kontaktowe, numer VIN, dane dotyczące umowy oraz inne dane dotyczące Państwa pojazdu, w zależności od wewnętrznego procesu podlegającego kontroli.

Volkswagen AG regularnie przeprowadza przeglądy kontrolne w celu sprawdzenia procesów wewnętrznych. W tym celu Państwa wyżej wymienione dane osobowe mogą być potrzebne do oceny konkretnego procesu.

Volkswagen AG przyjmuje tu za podstawę prawnie uzasadniony interes (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Uzasadnieniem dla tego interesu jest kontrola wewnętrznych procesów pod kątem ich legalności i skuteczności oraz w razie potrzeby usprawnianie procesów.

Państwa dane osobowe zostaną umieszczone w raportach z kontroli wewnętrznej tylko wtedy, jeśli będą one niezbędne do tego celu. Usunięcie następuje z reguły po maks. 15 latach od sporządzenia. Służy to zapewnieniu obowiązku dokumentowania.

8. Jakość usług i obsługa klienta

W celu udzielenia odpowiedzi na ewentualne zapytania w ramach zakupu nowego lub pojazdu używanego lub Serwisu klienta oraz zapewnienia Państwu wysokiej jakości usług, Volkswagen AG przetwarza przykładowo następujące dane osobowe: Państwa imię i nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania, numer telefonu, numer faksu, jak również ogólne dane dotyczące Państwa pojazdu, takie jak numer identyfikacyjny pojazdu (VIN) oraz dane dotyczące już przeprowadzonych napraw Państwa pojazdu.

Volkswagen AG umożliwia w ten sposób importerom, sprzedawcom i warsztatom jak najbardziej efektywne przetwarzanie danych dotyczących usług. Ma to dla Państwa tę zaletę, że mogą Państwo liczyć na wysoką jakość naprawy i uniknięcie powtórnych napraw. Oprócz tego importer ma możliwość profesjonalnego odpowiadania na zapytania w Państwa interesie przy wsparciu Volkswagen AG.

Volkswagen AG przetwarza w ramach Serwisu klienta wyłącznie te niezbędne dane osobowe, które przekazują Państwo w tym kontekście. Volkswagen AG opiera się przy tym na przeważającym prawnie uzasadnionym interesie (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub na wykonaniu umowy (por. art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Ten prawnie uzasadniony interes polega na umożliwieniu dealerom lub warsztatom oraz Serwisowi klienta osiągnięcia możliwie najwyższego zadowolenia klienta (na rynku niemieckim) oraz udzielania indywidualnych odpowiedzi na każde zapytanie.

Jeżeli jako klient zlecają Państwo naprawę w ramach gestu dobrej woli lub gwarancji za granicą u partnera Volkswagena, może być konieczne zaangażowanie importera z siedzibą w kraju, w którym znajduje się partner Volkswagena, w celu wyjaśnienia Państwa sprawy. W ramach tego wyjaśnienia Państwa dane osobowe są wymieniane pomiędzy nami a właściwym importerem.

Firma Volkswagen AG jest prawnie zobowiązana do nieustannego monitorowania produktów, które wprowadza na rynek podczas ich cyklu życia, aby szybko wykryć ewentualne wady i jak najszybciej je usunąć. W tym celu Volkswagen AG przeprowadza analizy zgłoszeń klientów według następujących kryteriów: rodzaj zgłoszenia, oczekiwania klienta w powiązaniu z cechami wyposażenia pojazdu, specyficznymi dla danego pojazdu, takimi jak model lub typy silnika, kanały komunikacji, wolumen zapytań, obszary tematyczne.



Do przeprowadzania tych analiz w ramach obserwacji rynku oraz wykrywania obszarów priorytetowych konieczne jest przetwarzanie danych osobowych, które przekazali nam Państwo w ramach swoich zapytań (np. Państwa VIN). W celu określenia podstaw służących poprawie jakości produktów konieczne jest połączenie danych gromadzonych w ramach obsługi klienta z dodatkowymi danymi dotyczącymi najczęstszych napraw.

W zależności od danego celu istnieją różne rodzaje analizy, które różnią się również zakresem uwzględnienia danych osobowych. W celu zbadania określonych okoliczności związanych z zarządzaniem przedsiębiorstwem dane osobowe są wykorzystywane wyłącznie w ramach analizy.

Raporty z tych analiz nie zawierają już żadnych danych osobowych. W ramach obserwacji rynku oraz wykrywania obszarów priorytetowych zazwyczaj konieczne jest przetwarzanie danych osobowych (np. numer identyfikacyjny pojazdu; VIN) zarówno w analizie, jak i w samym raporcie, ponieważ w przeciwnym razie nie można ustalić związku z przyczyną usterki ani wyprowadzić środków w odniesieniu do konkretnych pojazdów, których dotyczy problem.

Przetwarzanie danych odbywa się na podstawie przeważającego prawnie uzasadnionego interesu (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO) Volkswagen AG. Polega to na umożliwieniu dealerom lub warsztatom oraz obsłudze klienta osiągnięcie jak najwyższego poziomu satysfakcji klientów na rynku niemieckim oraz wypełnieniu obowiązków producenta.

Dane przetwarzane w tym zakresie są niezwłocznie usuwane po ustaniu podstawy prawnej, gdy nie są już wymagane do wskazanych celów lub gdy wskazane cele przestają istnieć, oraz o ile nie istnieje inna podstawa prawna (np. ustawowe okresy przechowywania wynikające z przepisów prawa handlowego lub podatkowego); w przeciwnym razie – po ustaniu tej innej podstawy prawnej, jednak nie później niż po upływie 15 lat.

Volkswagen AG udostępnia ponadto importerom, dealerom i warsztatom informacje o statusie produktów cyfrowych Państwa pojazdu, o ile jest on przystosowany technicznie do ich użytkowania, na podstawie numeru VIN. Celem jest udzielenie odpowiedzi na ewentualne zapytania w związku z zakupem nowego lub używanego samochodu lub w warsztacie o wysokiej jakości usług oraz umożliwienie aktywnego kontaktu z klientem, aby móc poinformować o ewentualnych ograniczeniach w użytkowaniu, takich jak np. nawigacja online, sterowanie głosowe lub możliwość aktualizacji over-the-air (OTA), jeżeli nie skonfigurowali Państwo jeszcze lub nie do końca skonfigurowali portfolio produktu lub jeżeli wkrótce wygaśnie początkowy okres licencji.

Volkswagen AG przyjmuje tu za podstawę prawnie uzasadniony interes (por. art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Polega on na tym, by umożliwić sprzedawcom lub warsztatom świadczenie Państwu jak najlepszych usług polegających na konsultacjach i wsparciu.

Usunięcie przetwarzanych do tego celu danych następuje zgodnie z przepisami prawa.

9. Zapewnienie i wzrost jakości produktu oraz usunięcie usterek

W celu zapewnienia jakości naszych produktów, a w razie potrzeby ich ulepszenia oraz jak najszybszego rozpoznania i usunięcia usterek, a także w celu opracowania nowych produktów, Volkswagen AG przetwarza numer VIN Państwa pojazdu, cechy wyposażenia, wersję konstrukcyjną, dane dotyczące napraw i reklamacji, wartości zużycia. Volkswagen AG przyjmuje tu za podstawę nadrzędny prawnie uzasadniony interes (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Polega to na rozpoznaniu, analizie, opracowaniu i wdrożeniu środków zaradczych w przypadku zidentyfikowanych zagadnień kluczowych dla zgodnego z zapotrzebowaniem rozwoju i doskonalenia produktu i satysfakcji klienta.



Państwa dane przetwarzane w celu zapewnienia jakości produktu oraz usunięcia usterek są zazwyczaj usuwane po 15 latach. Państwa dane przetwarzane w celu rozwoju produktu są usuwane najpóźniej po 10 latach.

10. Oferty specjalne na produkty i usługi

W celu przetworzenia i sprawdzenia Państwa uprawnień do korzystania z warunków specjalnych Volkswagen AG przetwarza, w zależności od oferowanej promocji, Państwa imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres, numer VIN Państwa pojazdu, ewentualnie kopie dokumentów, takich jak prawo jazdy.

Przetwarzanie danych w ramach sfinalizowania skorzystania ze specjalnych warunków odbywa się w celu realizacji zawartej z Państwem umowy (por. art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

Firma Volkswagen AG w regularnych odstępach czasu oferuje Państwu określone produkty i usługi na specjalnych warunkach. W przypadku tych ofert chodzi o specjalne warunki, które albo są oferowane Państwu bezpośrednio przez partnera firmy Volkswagen, albo z których mogą Państwo skorzystać w Volkswagen AG.

Volkswagen AG przetwarza Państwa dane również w celu sprawdzenia uprawnień do skorzystania ze specjalnych warunków oferowanych Państwu przez partnera firmy Volkswagen na podstawie nadrzędnego prawnie uzasadnionego interesu (por. art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Okres przechowywania danych jest oparty na ustawowych okresach przechowywania, które mogą wynikać np. z przepisów podatkowych.

11. Odczyt danych OBFCEM (danych On-Board Fuel Consumption Monitoring)

Na podstawie rozporządzenia wykonawczego (UE) nr 2021/392 dane pojazdu dotyczące zużycia paliwa i przejechanych kilometrów (tzw. dane On-Board Fuel Consumption Monitoring) są odczytywane w warsztatach podczas wizyt z pojazdów objętych zakresem stosowania rozporządzenia wykonawczego (UE) nr 2021/392 oraz przekazywane wraz z numerem identyfikacyjnym pojazdu producentowi, o ile dane posiadacz pojazdu nie wyrazi wobec tego sprzeciwu w warsztacie.

Volkswagen AG otrzymuje te dane z warsztatów, gromadzi je i przekazuje do Komisji Europejskiej wraz z numerem identyfikacyjnym pojazdu na podstawie rozporządzenia wykonawczego (UE) nr 2021/392. Jeśli w jednym roku kalendarzowym Volkswagen AG otrzyma kilka rekordów danych dotyczących jednego pojazdu, przekaże tylko rekord danych, w którym łącznie przejechano najdłuższy odcinek. Po przekazaniu do Komisji Europejskiej dane są usuwane.

12. Bezpieczeństwo informacji

Przetwarzane dane osobowe, cel i podstawa prawna

Aby wykrywać, analizować i neutralizować nietypowe działania w systemach IT warsztatów, zwiększać bezpieczeństwo informacji, chronić dane osobowe, w szczególności dane klientów, zapobiegać nieuprawnionemu dostępowi oraz umożliwić bezawaryjną pracę i bezpieczne korzystanie z tych systemów oraz współpracować z organami i sądami (razem: „cele”), numer identyfikacyjny pojazdu (VIN) może być przetwarzany na wspólną odpowiedzialność w ramach prawa o ochronie danych firm Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. i Škoda AUTO a.s. (dalej: „właściwe spółki”).



VIN jest udostępniany nam przez specjalistyczny serwis lub importera właściwego dla danego obszaru (należy uwzględnić również w tym zakresie oświadczenie o ochronie danych specjalistycznego serwisu lub importera).

Czas przechowywania

Wymienione powyżej dane są przechowywane maksymalnie przez okres 2 lat, a następnie są usuwane.

Odbiorcy danych

Odbiorcami powyższych danych oprócz właściwych spółek są podmioty przetwarzające, które wspomagają nas w realizacji przetwarzania danych, np. w ramach hostingu systemów IT, usług wsparcia technicznego i zarządzania projektami oraz wymaganiami. Działają na podstawie umów o powierzenie przetwarzania ściśle według naszych instrukcji.

Korzystamy z usług podmiotów przetwarzających w celu świadczenia usług hostingu, analizy i wsparcia, w szczególności:

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

Wspólne administrowanie

Między właściwymi spółkami zawarto umowę w przedmiocie współadministrowania danymi („JCA”).

1) Strony uczestniczące i siedziba jednostki organizacyjnej:

Audi AG, siedziba główna Ingolstadt (Niemcy), Volkswagen AG, siedziba główna Wolfsburg (Niemcy), Seat S.A., siedziba główna Martorell – Barcelona (Hiszpania), Škoda Auto a.s., siedziba główna Mladá Boleslav (Czechy)

2) Cele administratorów:

Administratorzy w ramach przetwarzania danych dążą do powyższych celów (gwarancja bezpieczeństwa systemów IT).

3) Zasoby danych, które są przetwarzane i ewentualnie miejsce przetwarzania:

Wymienione powyżej dane są przetwarzane wyłącznie na terenie UE.

4) Zarządzanie wspólnym administrowaniem:

Wymienione powyżej dane są przetwarzane wspólnie przez właściwe spółki, a strony zakładają wspólne administrowanie w rozumieniu art. 26 ust. 1 zd. 1 RODO.

5) Firma Volkswagen AG wywiązuje się ze wszystkich obowiązków informowania.

6) Osoby, których dane dotyczą, mogą zwracać się w kwestii przetwarzania swoich danych i praw do poniższych organów:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-mail: dataprivacy@volkswagen.de

Ponadto osoby, których dane dotyczą, mogą zwracać się również do każdej z właściwych spółek.



13. Ekstrakcja danych związanych z pojazdem do osób trzecich za pomocą interfejsu systemu

Volkswagen AG przekazuje dane dotyczące w związku z numerem identyfikacyjnym pojazdu (VIN), np. cechy wyposażenia, rok modelowy, numer zamówienia pojazdu, klucz modelu, stan budowy, z wewnętrznych systemów informatycznych podmiotom trzecim (np. dostawcom usług finansowych, rzeczoznawcom, operatorom flot) za pośrednictwem interfejsów systemowych.

Udostępnienie danych związanych z numerem identyfikacyjnym pojazdu ma na celu wspieranie i ułatwienie procesów pomiędzy Państwem a osobami trzecimi. Na przykład można w ten sposób przeprowadzić uproszczone finansowanie pojazdów, obliczenie szkód, obliczenie wartości rezydualnej (np. poprzez zapewnienie zarezerwowanej personalizowanej funkcji (wyposażenie specjalne z możliwością aktywacji)) lub zarządzanie flotą.

Dane są przekazywane na podstawie umowy lub zawarcia umowy (por. art. 6 ust. 1 lit. b RODO), prawnie uzasadnionego interesu (por. art. 6 ust. 1 zdanie 1 lit. f RODO) lub z powodu istniejących zobowiązań prawnych (por. art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

Dane przekazane w ramach ekstrakcji są usuwane po maks. 24 godzinach od ich ekstrakcji dla osób trzecich.

Prosimy, by w celu uzyskania dalszych informacji na temat opisanego powyżej przetwarzania danych przez osoby trzecie, uwzględnić oświadczenie o ochronie danych każdej osoby trzeciej.

14. Przetwarzanie danych w celu obrony naszych praw

W zakresie ochrony i obrony naszych praw lub ujawnienia danych w ramach działań organów administracyjnych lub sądowych może być konieczne przetwarzanie danych osobowych, na przykład imienia i nazwiska oraz numeru identyfikacyjnego pojazdu. Przetwarzane są wyłącznie te dane osobowe, które są niezbędne do danej sprawy prawnej. Takie przetwarzanie danych wykorzystujemy na przykład do ujawniania w ramach działań organów administracyjnych lub sądowych w celu zbierania dowodów. Jeżeli przetwarzanie danych odbywa się w innym celu niż pierwotnie przewidziany, poinformujemy Państwa o tej zmianie celu zgodnie z art. 13 ust. 3 RODO. Może się również okazać konieczne otrzymywanie danych od spółki powiązanej lub jednej z naszych krajowych firm dystrybucyjnych. Przekazanie Państwa danych następuje wyłącznie wtedy, gdy jest to niezbędne do dochodzenia prawa i istnieje odpowiednia podstawa prawna.

Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionych interesów związanych z obroną i dochodzeniem naszych praw (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub na podstawie przepisów administracyjnych i ustawowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

W razie potrzeby przetwarzamy i zapisujemy Państwa dane w wyżej wymienionych celach. Jeżeli cel został osiągnięty i nie istnieją obowiązki przechowywania, dane są regularnie usuwane.

15. Wysyłanie newsletterów

Masz możliwość zarejestrowania się w celu otrzymywania różnych newsletterów od Volkswagen AG. Przetwarzamy dane osobowe (jeśli podano, prywatne dane kontaktowe) w celu wysyłki tego newslettera na podstawie zgody zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO. Możesz w dowolnym momencie zrezygnować z tych newsletterów za pomocą linku do rezygnacji z subskrypcji podanego w newsletterze lub skorzystać z prawa do wycofania zgody.

Wyżej wymienione dane zostaną usunięte w ciągu 24 godzin od rezygnacji lub anulowania.



IV. Odbiorcy danych poza firmą Volkswagen AG

Volkswagen AG przekazuje Państwa dane osobowe wyłącznie podmiotom przetwarzającym lub osobom trzecim, jeżeli istnieje podstawa prawna do takiego działania. W ten sposób firma Volkswagen AG wykorzystuje do przetwarzania danych podmioty przetwarzające.

Obsługują one firmę Volkswagen AG w zakresie wyżej wymienionych procesów. Z podmiotami przetwarzającymi zawarto umowy powierzenia przetwarzania danych zgodnie z art. 28 RODO, dzięki czemu Państwa dane są objęte wysokim poziomem ochrony firmy Volkswagen AG również wtedy, gdy są przetwarzane przez podmioty przetwarzające.

Podmioty przetwarzające zapewniają wsparcie, na przykład w ramach hostingu systemów IT, usług wsparcia technicznego i serwisu klienta.

Ponadto w nielicznych przypadkach Volkswagen AG przekazuje Państwa dane również do innych instytucji odpowiedzialnych za ochronę danych. W związku z tym firma Volkswagen AG na przykład jest prawnie zobowiązana do przekazania numeru VIN i stanu konstrukcyjnego Państwa pojazdu tzw. rzeczoznawcom ds. szkód. Ustalają oni na Państwa zlecenie aktualną wartość pojazdu.

Ponadto dane są przekazywane usługodawcom finansowym m.in. w celu wykonania lub realizacji umów (np. transakcje finansowania pojazdu przez instytucje finansowe).

W ramach prawidłowych czynności służbowych i korespondencji handlowej Volkswagen AG dane są regularnie przekazywane do jednostek projektowych i produkcyjnych oraz importerów. Na przykład Volkswagen AG może przekazać Państwa VIN zagranicznym zakładom produkcyjnym w ramach procesu usuwania wad produktu i doskonalenia produktów.

W celu realizacji zobowiązań wynikających z rozporządzenia UE 2019/621 firma Volkswagen AG udostępnia do wykorzystania rekordy danych dotyczące VIN osobom i organizacjom, którym zlecono regularną kontrolę techniczną (przeгляд rejestracyjny).

Organy śledcze i sądy kierują do Volkswagen AG zapytania o pojazdy mechaniczne, które są przedmiotem dochodzenia. W związku z tym Państwa dane osobowe mogą zostać przekazane wyżej wymienionym podmiotom.

V. Przekazywanie danych do państw trzecich

Volkswagen AG, przekazując dane do tzw. krajów trzecich (krajów, które nie są członkami Unii Europejskiej ani Europejskiego Obszaru Gospodarczego), ściśle przestrzega odpowiednich przepisów o ochronie danych. I tak np. Volkswagen AG przekazuje dane odbiorcom (np. dostawcom usług IT, którzy zapewniają wsparcie techniczne lub zakładom produkcyjnym, które przeprowadzają kontrole jakości produkowanych tam modeli pojazdów) w państwach trzecich tylko wtedy, gdy dla danego państwa trzeciego Komisja UE wydała decyzję stwierdzającą odpowiedni poziom ochrony lub gdy przekazywanie danych jest odpowiednio zabezpieczone poprzez zawarcie z odbiorcą danych standardowych klauzul umownych UE wydanych przez Komisję UE.

Mają Państwo możliwość uzyskania kopii tych odpowiednich zabezpieczeń, które zawieramy w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony danych. W tym celu prosimy o kontakt z nami korzystając z danych kontaktowych podanych w **punkcie D**.



C. Państwa prawa

Poniższych praw można dochodzić wobec Volkswagen AG w dowolnym momencie, nie ponosząc żadnych kosztów. Więcej informacji dotyczących wykonywania swoich praw można znaleźć na stronie internetowej: <https://privacy.volkswagen.com>

Prawo dostępu: mają Państwo prawo do otrzymywania od nas informacji o przetwarzaniu swoich danych osobowych.

Prawo do sprostowania danych: Mają Państwo prawo do żądania od nas sprostowania swoich danych osobowych, które są nieprawidłowe bądź niekompletne.

Prawo do usunięcia danych: Mają Państwo prawo do żądania od nas usunięcia swoich danych, jeśli występują okoliczności określone w art. 17 RODO. Dotyczy to na przykład sytuacji, gdy nie są one już potrzebne do realizacji celów, w związku z którymi były zbierane. Ponadto mogą Państwo żądać usunięcia danych, jeśli przetwarzamy je na podstawie Państwa zgody, a zgoda ta zostanie cofnięta.

Prawo do ograniczenia przetwarzania: Mają Państwo prawo do żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych, jeśli zachodzą okoliczności określone w art. 18 RODO. Dotyczy to na przykład sytuacji, w których kwestionowana jest prawidłowość danych. Na czas przeglądu prawidłowości danych mogą Państwo zażądać ograniczenia przetwarzania tych danych.

Prawo do sprzeciwu: Jeśli przetwarzane dane są wykorzystywane w nadrzędnym interesie lub w celu przeprowadzenia marketingu bezpośredniego, mają Państwo prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych. Sprzeciw jest dozwolony w sytuacji, gdy przetwarzanie odbywa się w interesie publicznym albo w związku ze sprawowaniem władzy publicznej bądź w prawnie uzasadnionym interesie Volkswagen AG lub stron trzecich. Prosimy o poinformowanie nas o powodach ewentualnego sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Ponadto mają Państwo prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego. Dotyczy to także profilowania, jeśli jest ono powiązane z marketingiem bezpośrednim.

Prawo do przenoszenia danych: jeśli przetwarzanie danych odbywa się za Państwa zgodą lub w ramach realizacji umowy oraz w sposób zautomatyzowany, mają Państwo prawo do otrzymywania swoich danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym i nadającym się do odczytu maszynowego formacie oraz przekazania ich innym firmom przetwarzającym dane.

Prawo do wycofania zgody: jeśli przetwarzanie danych odbywa się za Państwa zgodą, mają Państwo prawo do bezpłatnego wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie ze skutkiem na przyszłość.

Prawo do wniesienia skargi: Mają Państwo także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (np. Inspektora Ochrony Danych Kraju Związkowego Dolna Saksonia) dotyczącej przetwarzania przez naszą firmę Państwa danych osobowych.

D. Osoby do kontaktu

Osoby do kontaktu w sprawie wykonania przysługujących praw

Informacje o osobach do kontaktu w sprawie realizacji przysługujących praw i bardziej szczegółowe informacje można znaleźć na stronie privacy.volkswagen.com.



Inspektor ochrony danych

Nasz inspektor ochrony danych jest do dyspozycji jako osoba do kontaktu w sprawach związanych z ochroną danych:

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

Stan: Czerwiec 2026