



# Declarație de protecție a datelor „Servicii de vânzări și service, precum și măsuri de marketing” pe piața europeană

Stimate client,

În cadrul vizitei dumneavoastră la partenerul Volkswagen, acesta va parcurge toate procesele necesare pentru a vă oferi serviciul datorat și pentru a vă satisface exigențele. Acest lucru implică, de obicei, o serie de procese în care sunt procesate informațiile dumneavoastră - în calitate de client - și ale autovehiculului dumneavoastră și în care Volkswagen AG este implicat în calitate de producător al autovehiculului dumneavoastră. Acest lucru se referă în special la derularea proceselor de service și la achizițiile de mașini noi, respectiv folosite sau la realizarea de sondaje de opinie în rândul clienților. Despre procesele relevante de prelucrare a datelor de către Volkswagen AG vă informăm în următoarele secțiuni.

## A. Responsabil

Cu această declarație de protecție a datelor vă informăm despre colectarea, prelucrarea și utilizarea datelor dumneavoastră cu caracter personal de către Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de), înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul districtual din Braunschweig sub nr. HRB 100484 („Volkswagen AG”).

## B. Colectarea, prelucrarea și utilizarea datelor dumneavoastră cu caracter personal

### I. Informații generale

În autovehiculul dumneavoastră sunt implementate unități de comandă electronice. Unitățile de comandă prelucrează datele pe care le recepționează de ex. de la senzorii autovehiculului, le autogenerază sau le schimbă între ele. Unele unități de comandă sunt necesare pentru funcționarea în siguranță a autovehiculului dumneavoastră, altele vă sprijină în timpul conducerii (sisteme de asistență pentru șofer), altele permit funcții de confort sau de Infotainment. În special unitățile de comandă, care sunt necesare pentru funcționarea autovehiculului dumneavoastră, joacă un rol important în cadrul lucrărilor de service, cum ar fi comenzile de reparații și întreținere.

Dacă apeleți la lucrări de service, datele de funcționare stocate pot fi exportate și utilizate împreună cu numărul de identificare al autovehiculului („VIN”), dacă este necesar. Exportul datelor poate fi efectuat din autovehicul de către angajații rețelei de service (de ex. ateliere, producător) sau de către terți (de ex. servicii pentru depanare). Același lucru este valabil și pentru cazurile de garanție și măsurile de asigurare a calității.

În cazuri individuale, Volkswagen AG poate, de asemenea, să prelucreze datele dumneavoastră cu caracter personal în legătură cu achiziționarea unui autovehicul nou sau folosit sau cu efectuarea de sondaje de opinie.



## II. Referință la persoană

Pentru a furniza anumite servicii în legătură cu autovehiculul dumneavoastră, este necesar să cunoaștem informații specifice autovehiculului dumneavoastră. Informațiile privind așa-numitele date de bază ale autovehiculului, inclusiv numărul de identificare al autovehiculului, caracteristicile de dotare și starea de construcție, sunt stocate de noi, în calitate de producător al autovehiculului dumneavoastră, pentru a permite efectuarea acestor servicii, cum ar fi reparațiile sau înlocuirea pieselor autovehiculului, pe întreaga durată de viață a autovehiculului.

De aceea, datele generate sau prelucrate de unitățile de comandă pot avea caracter personal sau pot deveni date cu caracter personal în anumite condiții.

## III. Prelucrarea datelor de către Volkswagen AG

În cele ce urmează veți găsi scopurile specifice prelucrării, datele cu caracter personal pe care Volkswagen AG le prelucrează în acest scop, precum și temeiul juridic și perioada de păstrare a datelor.

### 1. Îndeplinirea cerințelor legale

Pentru a respecta cerințele legale, Volkswagen AG prelucrează numele, adresa, numărul de identificare al autovehiculului, starea de construcție a autovehiculului dumneavoastră și alte date cu caracter personal, dacă este necesar.

Volkswagen AG se supune diferitelor cerințe legale pe care trebuie să le îndeplinească. Acestea pot rezulta, de exemplu, din cerințe vamale, fiscale și de reglementare.

De exemplu, Volkswagen AG procesează numărul de identificare al autovehiculului pentru a verifica și a asigura legitimitatea emisiilor de CO<sub>2</sub>, ca parte a legislației UE de monitorizare a emisiilor de CO<sub>2</sub> provenite de la autoturisme și autovehicule utilitare. Acesta primește numărul de identificare relevant al autovehiculului de la partenerii Volkswagen în cazul în care se modifică starea de construcție a autovehiculului și, în consecință, se modifică documentele autovehiculului. Dacă se efectuează utilizări sau completări pe autovehicule utilitare ușoare, rezultatele WLPT sunt trimise carosierului în scopul asigurării unor emisii de CO<sub>2</sub> legitime. În conformitate cu regulamentul UE 2019/621, Volkswagen AG deține seturi de date referitoare la numărul de identificare al autovehiculului pentru utilizarea în cadrul verificării tehnice regulate.

Prelucrarea datelor este necesară pentru îndeplinirea obligațiilor de natură legală (cf. art. 6 alin. 1 lit. c RGPD), respectiv pe baza unui interes legitim superior (cf. art. 6 alin. 1 lit. f RGPD), în măsura în care prelucrarea datelor clientului servește la procesarea plății primei de asigurare către distribuitor.

Perioada de păstrare depinde de scopul respectiv al prelucrării, specificat de dispozițiile legale.

Această prelucrare a datelor este efectuată pe baza îndeplinirii contractului în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. b RGPD dacă clientul este o persoană fizică (client individual), respectiv pe baza unui interes legitim superior (art. 6 alin. 1 lit. f RGPD) dacă clientul este un angajat al unui client important. Interesul legitim este, inclusiv în ceea ce privește satisfacția clienților, de a îndeplini pretențiile existente de facturare la un preț vechi și de a respecta contractul de distribuitor.

Datele sunt stocate timp de 15 ani de la eveniment, din motive fiscale.



## **2. Cereri de garanție legală și comercială, pachete de întreținere și de uzură, precum și culanță**

Pentru a verifica și procesa cererile de garanție legală și comercială, precum și pachetele de întreținere și de uzură, Volkswagen AG procesează numele, adresa, numărul de identificare al autovehiculului, datele privind reparațiile și facturile, precum și starea de construcție a autovehiculului dumneavoastră.

Volkswagen AG răspunde prompt cererilor de garanție legală și comercială existente, precum și celor referitoare la pachetele de întreținere și uzură. În acest scop, Volkswagen AG verifică mai întâi dacă există pretenții sau dacă acestea sunt excluse, de ex. din cauza modificărilor aduse la starea de construcție a autovehiculului (de ex. tuning, conversii constructive etc.) de către un proprietar. Pentru această verificare, Volkswagen AG utilizează datele dumneavoastră de contact și ale autovehiculului.

Numărul de identificare al autovehiculului, datele privind starea de construcție și kilometrajul sunt, de asemenea, prelucrate pentru a pregăti și a efectua audituri de garanție la nivelul importatorului. Aceste audituri sunt necesare pentru a verifica aplicarea corectă a specificațiilor de garanție ale producătorului.

De asemenea, Volkswagen AG prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal la acordarea de culanță în cazul unor daune majore (de ex. cauzate de grindină sau furtună) sau în cazul unor defecțiuni de echipament la autovehiculele noi comandate de dumneavoastră.

Volkswagen AG prelucrează aceste date pentru îndeplinirea contractului dumneavoastră (cf. art. 6 alin. 1 lit. b RGPD), respectiv pe baza unui interes legitim superior în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. f RGPD.

Datele dumneavoastră prelucrate pentru gestionarea cererilor de garanție legală și comercială, precum și cele de culanță vor fi șterse în termen de cel mult 15 ani de la procesare.

## **3. Garanție de mobilitate**

Pentru modelele ID, VW AG este responsabilă cu implementarea garanției de mobilitate; pentru toate celelalte modele din spațiul european din afara Germaniei, importatorul respectiv este organismul responsabil. Prin urmare, puteți obține informații suplimentare privind prelucrearea datelor de la importatorul respectiv.

Dacă ați contractat o garanție de mobilitate, Volkswagen AG va prelucra numele dumneavoastră, datele de contact, precum și numărul de identificare al autovehiculului și datele autovehiculului atunci când solicitați servicii în cadrul acestei garanții.

Volkswagen AG utilizează aceste date pentru a verifica dacă aveți dreptul la serviciul pe care l-ați solicitat. Pe de altă parte, datele sunt necesare pentru a vă putea oferi un serviciu concret.

De exemplu, dacă apelați la asistența rutieră (așa-numita Roadside Assistance), vom procesa și amplasamentul dumneavoastră actual și motivul presupus pentru care autovehiculul dumneavoastră s-a defectat.

Aceste date sunt necesare pentru a oferi asistență imediată prin telefon sau - dacă este necesar - pentru a instrui un partener Volkswagen din imediata vecinătate pentru a efectua asistență rutieră.

Achiziționarea sau leasingul unui autovehicul din familia Volkswagen ID se asociază automat cu o garanție de mobilitate. Conținutul garanției de mobilitate poate fi găsit în condițiile de garanție furnizate.



Atunci când solicitați servicii în cadrul acestei garanții, datele dumneavoastră private de identificare, datele dumneavoastră de contact, adresa dumneavoastră, precum și datele privind configurația autovehiculului dumneavoastră vor fi prelucrate de Volkswagen AG.

Volkswagen AG utilizează aceste date pentru a verifica dacă aveți dreptul la serviciul pe care l-ați solicitat. Pe de altă parte, datele sunt necesare pentru a vă putea oferi un serviciu concret. În cazul în care sunt solicitate și alte servicii suplimentare, cum ar fi asistența telefonică de urgență, mașini de înlocuire sau alte alternative de mobilitate, pot fi înregistrate și prelucrate și datele de localizare, informațiile despre permisul de conducere, datele cardului de credit sau datele personale ale însoțitorilor de călătorie. Aceste date sunt necesare pentru a oferi asistență imediată prin telefon sau - dacă este necesar - pentru a instrui un partener Volkswagen, respectiv un furnizor de servicii împuternicit din imediata vecinătate pentru a efectua asistență rutieră. Partenerii Volkswagen, respectiv furnizorii de servicii împuterniciți prelucrează datele cu caracter personal pe propria răspundere.

Aceste prelucrări de date sunt efectuate în scopul îndeplinirii cererii dumneavoastră pentru garanție de mobilitate, respectiv a contractului pentru garanție de mobilitate (cf. art. 6 alin. 1 lit. b RGPD).

Pentru procesarea și facturarea cazului de pană, ca de ex. preluarea solicitării telefonice a clientului sau pentru facturarea costurilor pe plan intern, Volkswagen AG apelează la Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG și la Volkswagen Group Service GmbH ca persoane împuternicite de operator pentru piața germană. În anumite cazuri (de ex. dacă autovehiculul trebuie transportat sau trebuie facturat un serviciu), poate fi necesar ca, pe piața europeană, arc europe S.A. din Bruxelles să acționeze în calitate de persoană împuternicită de operator pentru Volkswagen AG pentru modelele ID, care, la rândul său, însărcinează furnizorii de servicii din țara respectivă. După procesarea și decontarea lucrărilor de service în caz de pană, datele dumneavoastră private de identificare (numărul de identificare al autovehiculului), precum și datele de configurare a autovehiculului vor fi transmise de către partenerul Volkswagen către Volkswagen AG. Această transmitere se bazează pe interesul legitim al Volkswagen AG (cf. articolul 6 alin. 1 lit. f. RGPD).

Interesul legitim al Volkswagen AG este de a oferi cel mai bun service posibil pentru autovehiculele vândute în ceea ce privește situațiile de probleme și defecțiuni. Autovehiculele sunt dotate cu o garanție de mobilitate. Această garanție are rolul de a consolida loialitatea clienților și, în același timp, de a promova vânzările.

Datele cu caracter personal sunt înregistrate pentru procesarea și facturarea asistenței rutiere. În acest sens, se ia în considerare și se asigură respectarea obligației de confidențialitate, precum și a tuturor normelor privind protecția datelor din cadrul concernului.

Datele sunt șterse, de obicei, la șase luni de la data comenzii. O excepție este ștergerea datelor cu relevanță fiscală, care sunt șterse după o perioadă de păstrare de 15 ani.

#### **4. Piese de schimb**

La comanda anumitor piese de schimb, Volkswagen AG primește numărul de identificare al autovehiculului dumneavoastră, caracteristicile de echipare și starea de construcție a autovehiculului, precum și numărul piesei de schimb care urmează să fie comandată. Există componente din autovehicul care sunt fabricate special pentru un autovehicul și care se potrivesc numai la autovehiculul respectiv (de ex. cheia). Volkswagen AG are nevoie de aceste date pentru a putea furniza piesele potrivite pentru autovehiculul dumneavoastră.



Volkswagen AG prelucrează aceste date pentru a putea îndeplini contractul dumneavoastră (cf. art. 6 alin. 1 lit. b RGPD).

În plus, atunci când se comandă astfel de piese pentru autovehicule, se verifică dacă autovehiculul este înregistrat ca fiind recuperat sau furat. În aceste cazuri, comanda nu va fi executată.

Această prelucrare a datelor servește intereselor legitime ale Volkswagen AG, precum și intereselor persoanelor vizate (cf. art. 6 alin. 1 lit. f RGPD). Volkswagen AG are interesul de a preveni accesul neautorizat la autovehiculul dumneavoastră, de a lua măsurile necesare pentru a clarifica problema și de a preveni invocarea neautorizată a unor pretenții în cadrul garanției legale sau al garanției comerciale.

De regulă, datele dumneavoastră vor fi șterse după douăsprezece luni de la data comenzii în scopul prelucrării. O excepție este ștergerea datelor cu relevanță fiscală, care sunt șterse după o perioadă de păstrare de 15 ani.

## **5. Răspunderea pentru produse și monitorizarea pe teren**

În scopul răspunderii pentru produse și al monitorizării pe teren, Volkswagen AG primește numărul de identificare al autovehiculului, starea de construcție, echiparea, starea software-ului, valorile de funcționare a autovehiculului, alte date privind starea autovehiculului și date privind reparațiile deja efectuate pe autovehiculul dumneavoastră.

Volkswagen AG este obligată prin lege să monitorizeze în permanență produsele pe care le introduce pe piață pe parcursul ciclului de viață al acestora, pentru a detecta cu promptitudine eventualele defecte și a le remedia cât mai repede posibil. În această categorie intră, printre altele, obligația de monitorizare a produselor și obligația de evitare a riscurilor. Obligația de monitorizare a produselor include colectarea și evaluarea diferitelor informații.

Prelucrarea datelor este necesară pentru îndeplinirea unei obligații legale (cf. art. 6 alin. 1 lit. c din RGPD), respectiv pe baza unui interes legitim superior (cf. art. 6 alin. 1 lit. f din RGPD). Pentru identificarea și analiza anomaliilor și a defecțiunilor, datele autovehiculului dumneavoastră și ale altor autovehicule sunt colectate de Volkswagen AG. Numai într-o viziune de ansamblu se poate asigura o calitate ridicată și fără defecte a produselor introduse pe piață, cu un efort rezonabil din punct de vedere economic, în interesul concernului Volkswagen și în interesul clienților.

Pentru monitorizarea pe teren, datele din sondajele de satisfacție (recenzii, evaluări, VIN) ale organizației dealerului sunt, de asemenea, fuzionate cu datele despre autovehicule ale Volkswagen AG pe baza consimțământului (cf. art. 6 alin. 1 lit. a RGPD).

Datele dumneavoastră prelucrate cu referire la răspunderea pentru produse și monitorizarea pe teren sunt șterse de regulă după 15 ani.

## **6. Proces de service Măsuri pe teren**

În procesul de service „Măsuri pe teren” sunt administrate actualizări de software, funcții și unități de comandă, astfel încât partenerii de service (unități de service autorizat) să poată fi informați când sunt disponibile actualizări. Aici sunt procesate numai numărul de identificare al autovehiculului și mesajele de stare.

Prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal se realizează pe baza interesului nostru legitim în conformitate cu art. 6 alin. 1 lit. f RGPD. Motivul pentru aceasta este eliminarea cât mai rapidă a riscurilor identificate pentru siguranța în trafic sau pentru mediu.



Datele menționate mai sus vor fi stocate timp de 10 ani după derularea completă a măsurii de actualizare și apoi vor fi șterse.

## **7. Verificări de revizuire**

Pentru a efectua verificări de revizuire interne, Volkswagen AG prelucrează numele dumneavoastră, datele de contact, numărul de identificare al autovehiculului, datele contractuale și alte date despre autovehiculul dumneavoastră, în funcție de procesul intern care trebuie verificat.

Volkswagen AG efectuează în mod regulat verificări de revizuire pentru a controla procesele interne. În acest sens, poate fi necesar ca datele dumneavoastră cu caracter personal menționate mai sus să fie solicitate pentru a evalua un anumit proces.

Volkswagen AG se bazează pe un interes legitim (cf. art. 6 alin. 1 lit. f RGPD). Acest interes se bazează pe verificarea proceselor interne în ceea ce privește legalitatea și eficiența acestora și pe îmbunătățirea proceselor acolo unde este necesar.

Datele dumneavoastră cu caracter personal vor fi incluse în rapoartele interne de revizuire numai dacă sunt necesare în acest scop. De regulă, ștergerea are loc la maximum 15 ani de la creare. În acest fel se asigură îndeplinirea obligațiilor de justificare prin documente.

## **8. Calitatea operațiunilor de service și serviciul de asistență clienți**

Pentru a răspunde la orice întrebări legate de achiziționarea unui autovehicul nou sau folosit sau de serviciul de asistență pentru clienți și pentru a vă asigura un service de înaltă calitate, de exemplu, Volkswagen AG prelucrează următoarele date cu caracter personal - numele dumneavoastră, adresa dumneavoastră de e-mail, adresa dumneavoastră poștală, numărul dumneavoastră de telefon, numărul dumneavoastră de fax, precum și datele generale referitoare la autovehiculul dumneavoastră, cum ar fi numărul de identificare al autovehiculului, precum și datele referitoare la reparațiile deja efectuate asupra autovehiculului dumneavoastră.

Astfel, Volkswagen AG permite importatorilor, distribuitorilor și unităților de service autorizat să proceseze operațiile de service cât mai eficient posibil. Acest lucru are avantajul că vă puteți aștepta la o calitate ridicată a reparațiilor și la evitarea reparațiilor repetate. În plus, importatorul are posibilitatea de a răspunde în mod profesionist la solicitări în interesul dumneavoastră, cu sprijinul Volkswagen AG.

Volkswagen AG prelucrează numai datele personale necesare pe care le furnizați în acest context ca parte a serviciului de asistență pentru clienți. Volkswagen AG se bazează pe un interes legitim superior (cf. art. 6 alin. 1 lit. f din RGPD) sau pe îndeplinirea contractului (cf. art. 6 alin. 1 lit. b din RGPD). Acest interes legitim constă în a permite distribuitorilor, respectiv unităților de service autorizate și serviciului de asistență clienți să atingă cel mai înalt nivel posibil de satisfacție a clienților (pe piața germană) și să răspundă în mod individual la fiecare solicitare.

În cazul în care, în calitate de client, un partener Volkswagen efectuează o reparație în străinătate în cazul unei cereri de bunăvoință sau de garanție, poate fi necesar să se implice importatorul cu sediul în țara partenerului Volkswagen vizitat pentru a clarifica cererea dumneavoastră. Ca parte a acestei clarificări, datele dvs. personale vor fi schimbate între noi și importatorul respectiv.



Volkswagen AG este obligată prin lege să monitorizeze în permanență produsele pe care le introduce pe piață pe parcursul ciclului de viață al acestora, pentru a detecta cu promptitudine eventualele defecte și a le remedia cât mai repede posibil. În acest scop, Volkswagen AG efectuează analize ale solicitărilor clienților în funcție de următoarele criterii: tipul solicitării, așteptările clienților în legătură cu caracteristicile de echipare specifice autovehiculului, cum ar fi modelul sau tipurile de motor, canalele de comunicare, volumul solicitărilor, subiectele principale. Pentru aceste analize ca parte a monitorizării pieței și a identificării punctelor de interes, este necesar să prelucrăm datele cu caracter personal pe care ni le-ați furnizat ca parte a întrebărilor dumneavoastră (de exemplu, numărul de identificare al autovehiculului dumneavoastră). Pentru a determina principiile de bază care servesc la îmbunătățirea calității produselor, este necesar să se combine datele generate în cadrul serviciului de asistență pentru clienți cu alte date privind prioritățile de reparații.

În funcție de scopul respectiv, există diferite tipuri de analiză, care diferă și în ceea ce privește includerea datelor cu caracter personal. Datele cu caracter personal sunt necesare doar pentru analiza anumitor circumstanțe în scopuri de gestionare corporativă.

Rapoartele privind aceste analize nu mai conțin date cu caracter personal. Cu toate acestea, în contextul monitorizării pieței și al detectării punctelor de interes, este de obicei necesară prelucrarea datelor cu caracter personal (de exemplu, numărul de identificare al autovehiculului; VIN) atât în cadrul analizei, cât și în raportul propriu-zis, deoarece, în caz contrar, nu se poate stabili nicio referință la cauza defecțiunii și nu se pot stabili măsuri pentru autovehiculele afectate în mod specific.

Datele sunt prelucrate pe baza unui interes legitim superior (cf. art. 6 alin. 1 lit. f din RGPD) al Volkswagen AG. Acest lucru permite distribuitorilor, respectiv unităților de service autorizate și serviciului de asistență clienți să atingă cel mai înalt nivel posibil de satisfacție a clienților pe piața germană și să își îndeplinească obligațiile în calitate de producători.

Datele prelucrate în acest mod vor fi șterse imediat după ce temeiul juridic încetează să se aplice, dacă nu mai sunt necesare în scopurile declarate sau dacă scopurile declarate încetează să se aplice și dacă nu există un alt temei juridic (de ex. perioadele de păstrare în conformitate cu legislația comercială și fiscală), altminteri, după ce celălalt temei juridic încetează să se aplice, cel târziu după 15 ani.

Volkswagen AG oferă, de asemenea, importatorilor, distribuitorilor și unităților de service autorizate informații despre starea produselor digitale ale autovehiculului dumneavoastră, cu condiția ca acesta să poată fi utilizat din punct de vedere tehnic, pe baza numărului de identificare al autovehiculului. Scopul este de a răspunde la orice întrebări legate de achiziționarea unui autovehicul nou sau folosit sau în unitatea de service autorizată cu o calitate ridicată a activităților de service și de a permite un contact activ cu clientul, pentru a vă putea informa cu privire la orice restricții de utilizare, cum ar fi sistemul de navigație online, operarea vocală sau posibilitatea actualizărilor Over-the-Air Update, dacă nu ați configurat sau nu ați configurat complet portofoliul de produse sau dacă perioada inițială de licență este pe cale să expire.

Volkswagen AG se bazează pe un interes legitim superior (cf. art. 6 alin. 1 lit. f din RGPD). Acest lucru le permite distribuitorilor, respectiv unităților de service autorizate să vă ofere cele mai bune servicii de consultanță și asistență posibile.

Ștergerea datelor prelucrate în acest mod se efectuează în conformitate cu dispozițiile legale.



## **9. Asigurarea și creșterea calității produselor și corectarea erorilor**

Pentru a asigura calitatea produselor noastre, pentru a le îmbunătăți dacă este necesar și pentru a identifica și remedia defectiunile cât mai rapid posibil, precum și pentru a dezvolta noi produse, Volkswagen AG prelucrează numărul de identificare al autovehiculului dumneavoastră, caracteristicile echipamentului, starea de construcție, datele privind reparațiile și reclamațiile, precum și valorile de consum.

Volkswagen AG se bazează pe un interes legitim superior (cf. art. 6 alin. 1 lit. f RGPD). Aceasta constă în identificarea, analiza, elaborarea și punerea în aplicare a măsurilor în cazul tematicilor centrale identificate, pentru dezvoltarea și îmbunătățirea produselor în funcție de necesități și pentru satisfacția clienților.

Datele dumneavoastră prelucrate pentru asigurarea calității produselor, precum și pentru corectarea erorilor sunt șterse, de regulă, după 15 ani. Datele dumneavoastră prelucrate în scopul dezvoltării de produse vor fi șterse după cel mult 10 ani.

## **10. Acțiuni promoționale speciale pentru produse și servicii**

În funcție de promoția oferită, Volkswagen AG va procesa numele dumneavoastră, adresa de e-mail, numărul de telefon, adresa, numărul de identificare al autovehiculului dumneavoastră și, dacă este cazul, copii ale unor documente, cum ar fi permisul de conducere, pentru a procesa și verifica eligibilitatea dumneavoastră pentru condițiile speciale.

Prelucrarea datelor în contextul procesului de apelare la condițiile speciale se realizează pentru executarea contractului încheiat cu dumneavoastră (cf. art. 6 alin. 1 lit. b RGPD).

Volkswagen AG vă oferă anumite produse și servicii cu prețuri speciale, la intervale regulate. Aceste oferte reprezintă condiții speciale care vă sunt oferite direct de către partenerul dumneavoastră Volkswagen sau pe care le puteți solicita de la Volkswagen AG.

Volkswagen AG prelucrează, de asemenea, datele dumneavoastră în scopul verificării drepturilor la condițiile speciale oferite de partenerul dumneavoastră Volkswagen pe baza unui interes legitim superior (cf. art. 6 alin. 1 lit. f RGPD).

Perioada de păstrare se bazează pe perioadele legale de păstrare, care pot rezulta, de exemplu, din reglementările fiscale.

## **11. Exportul datelor OBFCM (On-Board Fuel Consumption Monitoring Daten)**

Pe baza Regulamentului de punere în aplicare (UE) nr. 2021/392, datele vehiculului privind consumul de combustibil și numărul de kilometri parcurși (așa-numitele date de On-Board Fuel Consumption Monitoring) sunt citite de atelier în timpul inspecțiilor la atelier de la autovehiculele care se încadrează în domeniul Regulamentului de punere în aplicare (UE) nr. 2021/392 și sunt transmise producătorului împreună cu numărul de identificare al autovehiculului, cu excepția cazului în care proprietarul, vehiculului respectiv a refuzat acest lucru atelierului.

Volkswagen AG primește aceste date de la ateliere, le memorează și le transmite, împreună cu numărul de identificare al autovehiculului, Comisiei Europene în baza Regulamentului de punere în aplicare (UE) nr. 2021/392. În cazul în care Volkswagen AG a primit mai multe înregistrări de date pentru un autovehicul într-un an calendaristic, aceasta transmite doar înregistrarea de date pentru care a fost parcursă cea mai mare distanță. Datele vor fi șterse după transmiterea către Comisia Europeană.



## 12. Securitatea informațiilor

### Datele prelucrate cu caracter personal, scopul și temeiul legal

Pentru a detecta, analiza și remedia evenimentele din sistemele IT pe care le utilizați, pentru a spori securitatea informațiilor, pentru a proteja datele cu caracter personal, pentru a preveni accesul neautorizat și pentru a permite funcționarea fără probleme și utilizarea în siguranță a acestor sisteme, precum și pentru a coopera cu

autoritățile și instanțele (împreună: „Scopuri”), numărul de identificare al autovehiculului („VIN”) poate fi prelucrat sub responsabilitatea comună în materie de protecție a datelor a Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. și Škoda AUTO a.s. (denumite în continuare: „societățile relevante”).

Numărul de identificare al autovehiculului ne este pus la dispoziție prin intermediul centrului dumneavoastră de service autorizat sau al importatorului responsabil pentru zona dumneavoastră (acordați atenție, de asemenea, declarației de protecție a datelor din partea centrului dumneavoastră de service autorizat sau a importatorului respectiv în această privință).

### Perioada de păstrare

Datele menționate mai sus vor fi stocate pentru o perioadă maximă de 2 ani și apoi șterse.

### Destinatarii datelor

În plus față de societățile relevante, destinatarii datelor menționate mai sus sunt persoane împuternicite de operator care ne sprijină în efectuarea prelucrării datelor, de ex. în contextul găzduirii sistemelor IT, al serviciilor de asistență tehnică și al gestionării proiectelor și cerințelor. Aceștia vor acționa strict în conformitate cu instrucțiunile noastre pe baza acordurilor de prelucrare a comenzilor.

Utilizăm persoane împuternicite de operator în special pentru servicii de găzduire, analiză și asistență:

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

### Responsabilitate comună

Între societățile în cauză a fost încheiat un acord de control comun („ACC”).

1) Participanții și sediul sucursalei:

Audi AG, sediul central Ingolstadt (Germania), Volkswagen AG, sediul central Wolfsburg (Germania), Seat S.A., sediul central Martorell - Barcelona (Spania), Škoda Auto a.s., sediul central Mladá Boleslav (Cehia)

2) Scopurile urmărite de persoanele responsabile:

Responsabilii urmăresc scopurile menționate mai sus prin prelucrarea datelor (asigurarea securității sistemelor IT).

3) Seturile de date care sunt prelucrate și, dacă este cazul, locul de prelucrare:

Datele menționate mai sus sunt prelucrate exclusiv în cadrul UE.



4) Guvernanța responsabilității comune:

Datele menționate mai sus sunt prelucrate în comun de societățile relevante, iar părțile își asumă responsabilitatea comună în sensul art. 26 alin. 1 fraza 1 RGPD.

5) Volkswagen AG se conformează tuturor obligațiilor de informare.

6) Persoanele vizate pot contacta următorul birou cu privire la prelucrarea datelor lor și la drepturile lor:

**Volkswagen AG**

**Berliner Ring 2**

**38440 Wolfsburg**

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

În plus, persoanele vizate pot contacta, de asemenea, oricare dintre societățile relevante.

### **13. Transmitere către terți a datelor referitoare la autovehicule prin intermediul interfeței sistemului**

Volkswagen AG utilizează interfețe de sistem pentru a transmite date legate de autovehicul în legătură cu numărul de identificare al autovehiculului (VIN), cum ar fi caracteristicile de dotare, anul modelului, numărul de comisionare al autovehiculului, codul modelului, starea construcției, de la sistemele IT interne către terți (de exemplu, furnizori de servicii financiare, evaluatori de daune, operatori de flotă).

Furnizarea de date legate de numărul de identificare al autovehiculului este menită să sprijine și să simplifice procesele dintre dumneavoastră și terțe părți.

De exemplu, finanțarea simplificată a autovehiculelor, calcularea daunelor, calcularea valorii reziduale (de exemplu, prin furnizarea funcției personalizabile rezervate (Funcții la cerere)) sau managementul flotei pot fi efectuate pentru dvs.

Datele sunt extrase pe baza unui contract sau a inițierii unui contract (cf. art. 6 alin. 1 lit. b RGPD), interes legitim (cf. art. 6 alin. 1 teză 1 lit. f RGPD) sau datorită obligațiilor legale existente (cf. art. 6 alin. 1 lit. c RGPD).

Datele transmise în cadrul transferului de date vor fi șterse în maxim 24 de ore de la transferul de date către terța parte.

Pentru informații suplimentare cu privire la prelucrarea descrisă mai sus de către terțe părți, vă rugăm să consultați declarația de protecție a datelor cu caracter personal a părții terțe respective.

### **14. Prelucrarea datelor pentru apărarea drepturilor noastre**

În cadrul protejării și apărării drepturilor noastre, respectiv al divulgării în cadrul măsurilor administrative/judiciare, poate fi necesară prelucrarea datelor cu caracter personal, ca de exemplu, numele dumneavoastră și numărul de identificare al autovehiculului. În acest sens, sunt prelucrate exclusiv datele cu caracter personal necesare privind respectivul aspect juridic. Utilizăm aceste date, de exemplu, pentru divulgarea lor în cadrul măsurilor administrative/judiciare, în scopul colectării de probe. În cazul în care prelucrarea datelor are loc în alt scop decât cel prevăzut inițial, vă vom informa cu privire la această modificare a scopului, în conformitate cu art. 13 alin. 3 din RGPD.

În acest context, poate fi necesar să primim date de la o companie afiliată sau de la unul dintre distribuitorii noștri naționali. Datele dumneavoastră vor fi retransmise numai dacă acest lucru este necesar pentru urmărirea penală și există un temei legal corespunzător.



Prelucrarea datelor se bazează pe interesele legitime ale apărării și exercitării drepturilor noastre (art. 6 alin. 1 lit. f. RGPD) sau pe prevederi oficiale și legale (art. 6 alin. 1 lit. c. RGPD).

În măsura în care este necesar, prelucrăm și stocăm datele dumneavoastră în scopurile menționate. Dacă scopul a fost îndeplinit și nu există obligații de păstrare, datele sunt șterse în mod regulat.

#### **IV. Destinatari ai datelor în afara Volkswagen AG**

Volkswagen AG transmite datele dumneavoastră cu caracter personal persoanelor împuternicite de operator sau terților numai dacă există un temei legal în acest sens. Astfel, Volkswagen AG recurge la persoane împuternicite de operator pentru prelucrarea datelor.

Aceștia sprijină Volkswagen AG în procesele menționate mai sus. Cu persoanele împuternicite de operator au fost încheiate contracte de prelucrare a datelor conform art. 28 RGPD, astfel încât datele dumneavoastră să fie supuse unui nivel ridicat de protecție similar cu cel de la Volkswagen AG și în zona persoanelor împuternicite de operator.

Persoanele împuternicite de operator oferă asistență, de exemplu, în contextul găzduirii sistemelor IT, al serviciilor de asistență tehnică și al serviciilor de asistență pentru clienți.

De asemenea, în câteva cazuri, Volkswagen AG va transmite datele dumneavoastră și altor autorități cu atribuții în protecția datelor. De exemplu, Volkswagen AG este obligată prin lege să transmită numărul de identificare al autovehiculului dumneavoastră și starea de construcție a acestuia către așa-numiții evaluatori de daune. Aceștia determină valoarea actuală a autovehiculului în numele dumneavoastră.

În plus, datele sunt transmise furnizorilor de servicii financiare în scopul inițierii sau îndeplinirii contractelor (de exemplu, tranzacții de finanțare a autovehiculelor cu instituții financiare).

În cursul operațiunilor comerciale propriu-zise ale Volkswagen AG și al corespondenței comerciale, datele sunt transferate în mod regulat către unitățile de dezvoltare și producție și către importatori. De exemplu, este posibil ca Volkswagen AG să transmită numărul dumneavoastră de identificare al autovehiculului la unități de producție din străinătate, ca parte a procesului de eliminare a defectelor și de îmbunătățire a produselor.

În vederea îndeplinirii obligației prevăzute de regulamentul UE 2019/621, Volkswagen AG pune la dispoziția persoanelor și organizațiilor însărcinate cu verificarea tehnică regulată (inspecție tehnică periodică) seturi de date referitoare la numărul de identificare al autovehiculului pentru interogare.

Autoritățile de investigare și instanțele judecătorești adresează Volkswagen AG întrebări cu privire la autovehiculele care fac obiectul unor investigații. În acest sens, datele dumneavoastră cu caracter personal pot fi transmise organismelor menționate mai sus.

#### **V. Transfer de date către țări terțe**

În cazul transferului de date către așa-numitele țări terțe (țări care nu sunt membre ale Uniunii Europene sau ale Spațiului Economic European), Volkswagen AG respectă cu strictețe reglementările relevante privind protecția datelor. De exemplu, Volkswagen AG transferă date către destinatari (de ex. furnizori de servicii IT care oferă asistență tehnică sau unități de producție care efectuează verificări de calitate pentru modelele de autovehicule fabricate acolo) din țări terțe numai dacă Comisia UE a emis o decizie de adecvare pentru țara terță respectivă sau dacă transferurile de date sunt asigurate în mod corespunzător prin încheierea de clauze contractuale standard ale UE, emise de Comisia Europeană, cu destinatarul datelor.



Aveți posibilitatea de a obține o copie a acestor garanții adecvate pe care le încheiem pentru a asigura un nivel adecvat de protecție a datelor. În acest sens, vă rugăm să luați legătura cu noi prin intermediul datelor de contact prezentate în **secțiunea D**.

### **C. Drepturile dumneavoastră**

Puteți face uz gratuit de drepturile dvs., enumerate în continuare, în orice moment în relația cu Volkswagen AG. Informații suplimentare cu privire la exercitarea drepturilor dumneavoastră găsiți pe următoarea pagină web: <https://privacy.volkswagen.com>

**Dreptul de acces:** Aveți dreptul de a primi informații de la noi despre prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal.

**Dreptul la rectificare:** aveți dreptul de a ne solicita să corectăm orice date cu caracter personal inexacte, respectiv incomplete care vă privesc.

**Dreptul la ștergerea datelor:** Aveți dreptul de a solicita ștergerea datelor dumneavoastră dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute la art. 17 RGPD. Conform acestuia, puteți, de exemplu, să solicitați ștergerea datelor dumneavoastră, dacă acestea nu mai sunt necesare pentru scopul în care au fost colectate. În plus, puteți solicita ștergerea datelor, dacă prelucrăm date în baza consimțământului dumneavoastră și dumneavoastră retrageți acest consimțământ.

**Dreptul la restricționarea prelucrării:** Aveți dreptul de a solicita restricționarea prelucrării datelor dumneavoastră dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute la art. 18 RGPD. De exemplu, atunci când contestați corectitudinea datelor dumneavoastră. Puteți solicita restricționarea prelucrării pe durata verificării exactității datelor.

**Dreptul la opoziție:** Dacă prelucrarea se bazează pe un interes major sau datele dvs. sunt utilizate în scopul publicității directe, aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor dvs. O opoziție este permisă în cazul în care prelucrarea este fie în interes public, fie este efectuată în exercitarea autorității publice sau pe baza unui interes legitim al Volkswagen AG sau al unei terțe părți. În cazul opoziției, vă rugăm să ne comunicați motivele pentru care vă opuneți prelucrării datelor. De asemenea, aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor în scopuri de marketing direct. Acest lucru se aplică și creării de profiluri, în măsura în care este legat de marketingul direct.

**Dreptul la portabilitatea datelor:** În cazul în care prelucrarea datelor se bazează pe consimțământ sau pe executarea unui contract și este efectuată, de asemenea, cu ajutorul prelucrării automate, aveți dreptul de a primi datele dumneavoastră într-un format structurat, utilizat în mod curent și prelucrabil automat și de a le transfera către un alt operator de date.

**Dreptul de revocare:** În cazul în care prelucrarea datelor se bazează pe consimțământ, aveți dreptul de a-l retrage în orice moment și în mod gratuit prelucrarea datelor în cadrul consimțământului, cu efect pe viitor.

**Dreptul de a depune o plângere:** În plus, aveți dreptul de a reclama prelucrarea de către noi a datelor dumneavoastră, la o autoritate de supraveghere (de ex. la Comisarul de stat pentru protecția datelor din Saxonia Inferioară).



#### **D. Persoana dumneavoastră de contact**

##### **Persoane de contact pentru exercitarea drepturilor dumneavoastră**

Veți găsi persoanele de contact pentru exercitarea drepturilor dumneavoastră și informații suplimentare pe următoarea pagină web <https://privacy.volkswagen.com>.

##### **Responsabil pentru protecția datelor**

Responsabilul nostru pentru protecția datelor vă stă la dispoziție pentru toate aspectele legate de protecția datelor:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg

GERMANIA

[dataprivacy@volkswagen.de](mailto:dataprivacy@volkswagen.de)

**Ediția: Februarie 2026**