



Vyhlásenie o ochrane osobných údajov pre „Predajné a servisné služby, ako aj marketingové opatrenia“ na európskom trhu

Vážená zákazníčka, vážený zákazník,

v rámci vašej návštevy u vášho partnera Volkswagen zabezpečuje tento partner všetky procesy, ktoré sú potrebné na poskytnutie dlžného plnenia a na uspokojenie vašich nárokov. Pri tom sa typicky realizuje celý rad procesov, pri ktorých sa spracúvajú informácie od vás ako zákazníčky/zákazníka a z vášho vozidla a do ktorých je spoločnosť Volkswagen AG zapojená ako výrobca vášho vozidla. Ide predovšetkým o riešenie servisných úkonov a nákupov nových, resp. ojazdených vozidiel alebo o realizáciu ankiet medzi zákazníkmi. V nasledujúcom texte vás chceme informovať o takomto spracúvaní údajov prostredníctvom spoločnosti Volkswagen AG.

A. Prevádzkovateľ

V tomto vyhlásení o ochrane osobných údajov vás informujeme o zhromažďovaní, spracúvaní a používaní vašich osobných údajov spoločnosťou Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, kundenbetreuung@volkswagen.de, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Braunschweig pod číslom HRB 100484 („Volkswagen AG“).

B. Zhromažďovanie, spracúvanie a používanie vašich osobných údajov

I. Všeobecne

Vo vašom vozidle sú integrované elektronické riadiace jednotky. Riadiace jednotky spracúvajú údaje, ktoré napríklad prijímajú zo senzorov vozidla, samy ich generujú alebo si ich vzájomne vymieňajú. Niektoré riadiace jednotky sú potrebné na bezpečné fungovanie vozidla, ďalšie vám poskytujú podporu počas jazdy (asistenčné jazdné systémy), iné umožňujú komfortné alebo informačné funkcie. Významnú úlohu v rámci servisných služieb, ako sú objednávky opráv a údržby, hrajú predovšetkým riadiace jednotky, ktoré sú potrebné na fungovanie vášho vozidla.

Keď využijete servisné služby, môže dôjsť, v prípade potreby, k načítaniu a použitiu uložených prevádzkových údajov spoločne s identifikačným číslom vozidla („VIN“). Údaje z vozidla môžu načítať zamestnanci siete servisov (napr. opravovne, výrobcovia) alebo tretie strany (napr. asistenčné služby). Rovnako to platí aj pre záručné prípady a opatrenia na zabezpečenie kvality.

V konkrétnych prípadoch môže k spracúvaniu osobných údajov prostredníctvom spoločnosti Volkswagen AG dochádzať aj v rámci riešenia nákupu nových alebo ojazdených vozidiel, ako aj pri realizácii ankiet medzi zákazníkmi.



II. Identifikácia osôb

Na umožnenie určitých plnení v súvislosti s vaším vozidlom je potrebná znalosť špecifických informácií o vašom vozidle. Ako výrobca vášho vozidla uchováваме informácie o tzv. základných údajoch vozidla vrátane VIN, znakov výbavy vozidla a montážneho stavu na umožnenie plnení, akými sú napr. opravy alebo výmena dielov vozidla, počas celej životnosti vozidla.

Údaje generované alebo spracúvané riadiacimi jednotkami môžu mať preto osobný charakter alebo sa za určitých okolností môžu personalizovať.

III. Spracovanie údajov prostredníctvom spoločnosti Volkswagen AG

V nasledujúcom texte nájdete informácie o konkrétnych účeloch spracúvania, o osobných údajoch, ktoré na to spoločnosť Volkswagen AG spracúva, ako aj o právnych základoch a dobe uchovávanania údajov.

1. Splnenie zákonných požiadaviek

Na splnenie zákonných požiadaviek spracúva spoločnosť Volkswagen AG vaše meno, vašu adresu, VIN, informácie o montážnom stave vášho vozidla a v prípade potreby aj ďalšie osobné údaje.

Spoločnosť Volkswagen AG sa riadi rôznymi zákonnými požiadavkami, ktoré musí plniť. Môžu vyplývať napr. z colných, daňových a registračných noriem.

Spoločnosť Volkswagen AG preto napríklad spracúva VIN na kontrolu a zabezpečenie povolených hodnôt emisií CO₂ v rámci legislatívy EÚ na monitorovanie emisií CO₂ osobných motorových a úžitkových vozidiel. Príslušné VIN získa pri zmene montážneho stavu vozidla a pri z toho vyplývajúcich zmenách dokumentov vozidla, ktoré vykonávajú partneri Volkswagen. Ak sa na ľahkých úžitkových vozidlách použijú nadstavby alebo doplnky, poskytnú sa výsledky získané na základe metodiky WLPT výrobcovi nadstavby na zabezpečenie povolených emisií CO₂. V súlade s nariadením EÚ 2019/621 spoločnosť Volkswagen AG uchováva záznamy údajov súvisiacich s VIN na použitie pri pravidelnej technickej kontrole.

Spracovanie údajov je potrebné na splnenie právnych povinností (pozri čl. 6 ods. 1 písm. c GDPR), resp. sa vykonáva na základe prevažujúceho oprávneného záujmu (čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR), pokiaľ spracúvanie údajov zákazníka slúži na vyplácanie prémie predajcom.

Doba uloženia je daná príslušným účelom spracúvania definovaným zákonnými ustanoveniami.

Toto spracúvanie údajov sa vykonáva na základe plnenia zmluvy podľa čl. 6 ods. 1 písm. b GDPR, keď je zákazník fyzická osoba (individuálny zákazník), resp. na základe prevažujúceho oprávneného záujmu (čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR), ak ide v prípade zákazníka o zamestnanca veľkého zákazníka. Oprávnený záujem spočíva, aj v zmysle spokojnosti zákazníka, v splnení existujúcich nárokov na fakturáciu pôvodnej ceny a v dodržaní zmluvy uzatvorenej s predajcom.

Údaje sa pre daňovo-právne dôvody uchovávajú 15 rokov od udalosti.



2. Nároky na záručné plnenia a záručné nároky, servisné balíky a balíky spotrebných dielov, ako aj platba ex gratia

Na overenie a realizáciu nárokov na záručné plnenia a záručných nárokov, ako aj servisných balíkov a balíkov spotrebných dielov spracúva spoločnosť Volkswagen AG vaše meno, vašu adresu, VIN, údaje o oprave a fakturačné údaje a informácie o montážnom stave vášho vozidla.

Spoločnosť Volkswagen AG je pripravená na plnenie existujúcich nárokov zo záručných plnení a záruky, ako aj zo servisných balíkov a balíkov spotrebných dielov. Na to spoločnosť Volkswagen AG najskôr preveruje, či nároky existujú alebo či nie sú vylúčené napríklad na základe zmien montážneho stavu vozidla (napr. tuning, prestavby atď.), ktoré vykonal používateľ. Na toto preverenie používa spoločnosť Volkswagen AG vaše kontaktné údaje, ako aj údaje o vozidle.

Na prípravu a realizáciu auditu záručných plnení na úrovni importéra sa spracúvajú aj VIN, informácie o montážnom stave a stav km. Tieto audity sú potrebné na overenie riadneho uplatňovania podmienok výrobcu pre záručné plnenia.

Okrem toho spracúva spoločnosť Volkswagen AG vaše osobné údaje aj pri zárukách na báze platby ex gratia pri veľkých poškodeniach (zapríčinených napr. krúpami alebo búrkou) alebo pri chybách výbavy vami objednaných vozidiel.

Spoločnosť Volkswagen AG spracúva tieto údaje na splnenie vašej zmluvy (pozri čl. 6 ods. 1 písm. b GDPR), resp. na základe prevažujúceho oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR.

Vaše údaje spracúvané na riešenie nárokov na záručné plnenia a záruky, ako aj na platby ex gratia sa vymažú najneskôr po 15 rokoch po spracovaní operácie.

3. Garancia mobility

Pri modeloch ID zodpovedá spoločnosť VW AG za realizáciu garancie mobility, pri všetkých ostatných modeloch v európskom priestore mimo Nemecka je zodpovedným subjektom príslušný importér. Ďalšie informácie o spracúvaní údajov vám preto poskytne príslušný importér.

Keď ste uzatvorili zmluvu o garancii mobility, spracúva spoločnosť Volkswagen AG pri využití služieb z tejto garancie vaše meno, vaše kontaktné údaje, ako aj vaše VIN a údaje vášho vozidla.

Pomocou týchto údajov spoločnosť Volkswagen AG preverí, či máte nárok na uplatnené plnenie. Okrem toho sú tieto údaje potrebné na to, aby ste mohli dostať ponuku s konkrétnym plnením.

Keď budete napríklad žiadať tiesňovú asistenčnú službu pri poruche (tzv. Roadside Assistance), spracujeme okrem toho informácie o vašej aktuálnej polohe a pravdepodobnom dôvode nedobrovoľného odstavenia vášho vozidla.

Tieto údaje sú potrebné na poskytnutie okamžitej telefonickej pomoci alebo – v prípade potreby – na prenos realizácie asistenčnej služby pri poruche na najbližšieho partnera Volkswagen.

Pri kúpe alebo leasingu vozidiel rodiny Volkswagen ID sa garancia mobility poskytuje automaticky. Informácie o obsahu garancie mobility nájdete vo zverejnených podmienkach tejto garancie. Pri uplatnení nároku na plnenia z tejto garancie spracuje spoločnosť Volkswagen AG vaše súkromné identifikačné údaje, vaše kontaktné údaje, vašu adresu, ako aj údaje o konfigurácii vášho vozidla.



Pomocou týchto údajov spoločnosť Volkswagen AG preverí, či máte nárok na uplatnené plnenie. Okrem toho sú tieto údaje potrebné na to, aby ste mohli dostať ponuku s konkrétnym plnením. Pri uplatnení ďalších, dodatočných plnení, ako sú napr. okamžitá telefonická pomoc, náhradné vozidlo alebo iné alternatívy mobility, sa môžu získavať a spracúvať aj informácie o polohe, informácie o vodičskom preukaze, údaje o kreditnej karte alebo aj osobné údaje spolucestujúcich. Tieto údaje sú potrebné na poskytnutie okamžitej telefonickej pomoci alebo – v prípade potreby – na prenos realizácie asistenčnej služby pri poruche na najbližšieho partnera Volkswagen, resp. povereného poskytovateľa služieb. Partneri Volkswagen, resp. poverený poskytovateľ služieb spracúvajú osobné údaje na vlastnú zodpovednosť.

Tieto spracúvania údajov sa realizujú na splnenie vášho nároku na garanciu mobility, resp. zmluvy o garancii mobility (pozri čl. 6 ods. 1 písm. b GDPR).

Na riešenie a vyúčtovanie asistencie, ako sú napr. prijatie žiadosti zákazníka alebo interné vyúčtovanie nákladov, využíva spoločnosť Volkswagen AG pre nemecký trh ako sprostredkovateľov spoločnosti Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG a Volkswagen Group Service GmbH. V určitých prípadoch (napr. pri nutnosti prepravy vozidla alebo vyúčtovania plnenia) môže byť potrebné, že na európskom trhu bude ako sprostredkovateľ spoločnosti Volkswagen AG pôsobiť pre modely ID spoločnosť arc europe S.A. v Bruseli, ktorá môže zase poveriť poskytovateľov služieb v príslušnej krajine. Partneri Volkswagen zabezpečia po vyriešení a vyúčtovaní servisných plnení pri asistencii prenos vašich súkromných identifikačných údajov (VIN), ako aj údajov o konfigurácii vášho vozidla do spoločnosti Volkswagen AG. Tento prenos sa vykoná na základe oprávneného záujmu spoločnosti Volkswagen AG (pozri článok 6 ods. 1 písm. f GDPR).

Oprávnený záujem spoločnosti Volkswagen AG spočíva v tom, aby sa pre predané vozidlá umožnil z hľadiska problematických situácií a porúch najlepší možný servis. Vozidlá sú vybavené garanciou mobility. Úlohami tejto garancie sú viazanie zákazníkov a súčasne podpora odbytu.

Na riešenie a vyúčtovanie asistenčnej služby pri poruche sa budú získavať údaje umožňujúce identifikáciu osoby. Pri tom sa budú zohľadňovať a zabezpečovať povinná mlčanlivosť, ako aj všetky pravidlá koncernu na ochranu údajov.

Údaje sa spravidla vymažú šesť mesiacov po dátume objednávky. Výnimkou je vymazanie daňovo relevantných údajov, ktoré sa vymažú po lehote na uchovávanie v dĺžke 15 rokov.

4. Náhradné diely

Pri objednaní určitých náhradných dielov získa spoločnosť Volkswagen AG VIN vášho vozidla, informácie o znakových výbavách a montážnom stave vášho vozidla, ako aj číslo dielu objednávaného náhradného dielu. Vo vozidle existujú konštrukčné diely, ktoré sú vyrobené špeciálne pre vozidlo, a sú vhodné len pre špecifické vozidlo (napr. kľúč). Spoločnosť Volkswagen AG potrebuje tieto údaje, aby dokázala poskytnúť diely vhodné pre vaše vozidlo.

Spoločnosť Volkswagen AG spracúva tieto údaje, aby mohla splniť vašu zmluvu (pozri čl. 6 ods. 1 písm. b GDPR).

Okrem toho sa pri objednaní takýchto dielov vozidla preverí, či je vozidlo nahlásené ako recyklované alebo odcudzené. V takýchto prípadoch sa objednávka nezrealizuje.



Toto spracovanie údajov je nielen v oprávnenom záujme spoločnosti Volkswagen AG, ale aj v záujme dotknutých osôb (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR). Záujem spoločnosti Volkswagen AG spočíva vo vylúčení neoprávneného prístupu k vášmu vozidlu, v iniciovaní krokov nevyhnutných na preskúmanie, ako aj vo vylúčení snahy o neoprávnené uplatnenie nárokov zo záručného plnenia alebo záruky.

Vaše údaje na spracovanie operácie sa vymažú spravidla dvanásť mesiacov po dátume objednávky. Výnimkou je vymazanie daňovo relevantných údajov, ktoré sa vymažú po lehote na uchovávanie v dĺžke 15 rokov.

5. Zodpovednosť za chybné výrobky a prirodzené monitorovanie

Spoločnosť Volkswagen AG získa na účely zodpovednosti za chybné výrobky a na prirodzené monitorovanie VIN, informácie o montážnom stave, výbave, verzii softvéru, prevádzkových hodnotách motorového vozidla, iné údaje o stave vozidla a údaje o už vykonaných opravách vášho vozidla.

Spoločnosť Volkswagen AG je na základe zákona zodpovedná za priebežné sledovanie výrobkov, ktoré uvedie na trh, počas ich životnosti, aby dokázala pohotovo odhaľovať možné nedostatky a zaistiť ich čo najrýchlejšie odstránenie. Sem patrí okrem iného povinnosť monitorovať výrobky a odvracať nebezpečenstvá. Povinnosť monitorovať výrobky pri tom zahŕňa zhromažďovanie a vyhodnocovanie rôznych informácií.

Spracovanie údajov je potrebné na splnenie právnej povinnosti (pozri čl. 6 ods. 1 písm. c GDPR), resp. na základe prevažujúceho oprávneného záujmu (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR). Spoločnosť Volkswagen AG zhromažďuje na identifikovanie a analýzu nápadných znakov a chýb údaje z vášho vozidla a z iných vozidiel. Vysoká kvalita a bezchybnosť výrobkov uvádzaných na trh sa v záujme koncernu Volkswagen a v záujme zákazníkov dá zabezpečiť pri vynaložení rozumnej miery úsilia len v rámci komplexného posúdenia.

Na prirodzené monitorovanie sa na základe súhlasu (pozri čl. 6 ods. 1 písm. a) GDPR) okrem toho zhromažďia údaje z výskumov spokojnosti (kritiky, hodnotenia, VIN) obchodnej organizácie disponujúcej údajmi vozidiel spoločnosti Volkswagen AG

Vaše údaje spracúvané na účely zodpovednosti za chybné výrobky a na prirodzené monitorovanie sa vymažú spravidla po 15 rokoch.

6. Servisná operácia Opatrenia v prevádzke

V rámci servisnej operácie Opatrenia v prevádzke sa aktualizácie softvéru, funkcií a riadiacich jednotiek spravujú na umožnenie poskytovania informácií servisným partnerom (opravovňami) o existencii aktualizácií. Pri tom sa spracujú iba údaje VIN a stavové hlásenia.

Spracúvanie vašich osobných údajov sa vykoná na základe nášho oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR. Je odôvodnený potrebou čo najskoršieho odstránenia zistených rizík ohrozujúcich dopravnú bezpečnosť a životné prostredie.

Vyššie uvedené údaje sa po úplnom dokončení aktualizáčného opatrenia uložia na 10 rokov a následne sa vymažú.

7. Revízne previerky

Na vykonávanie revíznych previerok spracúva spoločnosť Volkswagen AG vaše meno, vaše kontaktné údaje, VIN, zmluvné údaje, ako aj ďalšie údaje o vašom vozidle, a to v závislosti od preverovaného interného procesu.

Na kontrolu svojich interných procesov vykonáva spoločnosť Volkswagen AG revízne previerky pravidelne.



Pri tom môže v záujme vyhodnotenia konkrétneho procesu vzniknúť potreba využitia vašich predtým uvedených osobných údajov.

Spoločnosť Volkswagen AG sa pri tom opiera o oprávnený záujem (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR). Tento záujem je odôvodnený snahou o preverenie oprávnenosti a efektivity a o zlepšovanie procesov v prípade potreby.

Vaše osobné údaje sa súčasťou interných revízných správ stanú, len keď budú na to potrebné. Vymazanie sa vykoná spravidla max. 15 rokov po zostavení. Slúži to na zabezpečenie dokladovacích povinností.

8. Kvalita servisu a starostlivosť o zákazníkov

Na zodpovedanie prípadných otázok v rámci kúpy nových alebo ojazdených vozidiel alebo starostlivosti o zákazníkov a na zabezpečenie vysokej kvality servisu pre vás spracúva spoločnosť Volkswagen AG napr. tieto osobné údaje – vaše meno, vašu e-mailovú adresu, vašu adresu, vaše telefónne číslo, vaše faxové číslo, ako aj všeobecné údaje vášho vozidla, ako sú napr. identifikačné číslo vozidla, ako aj údaje o už vykonaných opravách vášho vozidla.

Vďaka tomu umožní spoločnosť Volkswagen AG importérom, predajcom a odborným servisným strediskám čo najefektívnejšie riešenie servisných služieb. Výhodou pre vás je, že môžete očakávať vysokú kvalitu opráv a eliminovanie opakovaných opráv. Okrem toho sa importérovi umožní náležité zodpovedanie otázok vo vašom záujme s podporou spoločnosti Volkswagen AG.

Spoločnosť Volkswagen AG spracuje v rámci starostlivosti o zákazníkov len nevyhnutné osobné údaje, ktoré uvediete v tejto súvislosti. Spoločnosť Volkswagen AG sa pri tom opiera o prevažujúci oprávnený záujem (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR), resp. plnenie vašej zmluvy (pozri čl. 6 ods. 1 písm. b GDPR). Tento oprávnený záujem spočíva v tom, že predajcom, resp. odborným servisným strediskám a oddeleniam starostlivosti o zákazníkov dáva spôsobilosť, aby (na trhu v Nemecku) dosiahli čo najvyššiu spokojnosť zákazníkov a aby poskytli individuálnu odpoveď na každú požiadavku.

Ak ako zákazník necháte opravu vykonať v záručnom prípade alebo s platbou ex gratia u servisného partnera Volkswagen v zahraničí, bude možno na objasnenie vašej požiadavky potrebné zapojenie importéra so sídlom v krajine vyhľadaného servisného partnera Volkswagen. V rámci tohto objasňovania dôjde medzi nami a príslušným importérom k výmene vašich osobných údajov.

Spoločnosť Volkswagen AG je na základe zákona zodpovedná za priebežné sledovanie výrobkov, ktoré uvedie na trh, počas ich životnosti, aby dokázala pohotovo odhaľovať možné nedostatky a zaistiť ich čo najrýchlejšie odstránenie. Na tento účel analyzuje spoločnosť Volkswagen AG požiadavky zákazníkov podľa týchto kritérií: druh požiadavky, očakávanie zákazníka v súvislosti so špecifickými znakmi výbavy vozidla, ako sú model alebo typ motora, komunikačné kanály, rozsah požiadavky, kľúčové tematické body. Na tieto analýzy v rámci sledovania trhu a na identifikáciu kľúčových tém je potrebné spracovanie vašich osobných údajov, ktoré ste nám poskytli v rámci vašej požiadavky (napr. vaše VIN). Na vytvorenie základne slúžiacej na zlepšenie kvality výrobkov je potrebné zlúčenie údajov získaných v rámci starostlivosti o zákazníkov s ďalšími údajmi o kľúčových úlohách opráv.

V súlade s príslušným účelom existujú rôzne druhy vyhodnotení, ktoré sa líšia aj spôsobom integrácie osobných údajov. Na analýzu určitých okolností na riadenie komerčnej činnosti potrebujeme osobné údaje len v rámci analýzy.

Správy o ich vyhodnotení teda už neobsahujú žiadne osobné údaje. V rámci sledovania trhu a na identifikáciu kľúčových tém je naproti tomu väčšinou potrebné nielen spracovanie osobných údajov (napr. identifikačné číslo vozidla, VIN) v analýze, ale aj ich prezentácia v správe, pretože inak nie je možné vytvorenie prepojenia s príčinou chyby a odvodenie opatrení pre konkrétne relevantné vozidlá.



Spracúvanie sa vykonáva na základe prevažujúceho oprávneného záujmu (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR) spoločnosti Volkswagen AG. Spočíva v tom, že predajcom, resp. odborným servisným strediskám a oddeleniam starostlivosti o zákazníkov dáva spôsobilosť, aby na trhu v Nemecku dosiahli čo najvyššiu spokojnosť zákazníkov a aby si splnili svoje povinnosti ako výrobca.

Údaje, ktoré sa pri tom spracúvajú, sa vymažú okamžite po zániku právneho dôvodu, keď už nebudú potrebné na uvedené účely, alebo keď uvedené účely zaniknú a pokiaľ neexistuje žiaden iný právny dôvod (napr. obchodno- a daňovo-právne lehoty na uchovávanie), inak po zániku iného právneho dôvodu, najneskôr po 15 rokoch.

Spoločnosť Volkswagen AG okrem toho poskytuje importérom, predajcom a odborným servisným strediskám informácie na základe VIN o stave digitálnych produktov vášho vozidla, ak je technicky spôsobilé na používanie. Cieľom je zodpovedanie prípadných otázok v rámci kúpy nového alebo ojazdeného vozidla alebo v odbornom servisnom stredisku s vysokou servisnou kvalitou, ako aj umožnenie aktívneho oslovovania zákazníkov, aby ste boli informovaný o prípadných obmedzeniach pri používaní, ako napr. pri online navigačnom systéme, hlasovom ovládaní alebo službe Over-the-Air Update/online aktualizácia systému, ak ste si portfólio výrobkov nenastavili, alebo ak ste si ho nastavili neúplne, alebo ak sa blíži termín vypršania úvodnej doby platnosti licencie.

Spoločnosť Volkswagen AG sa pri tom opiera o prevažujúci oprávnený záujem (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR). Spočíva v tom, že predajcom, resp. odborným servisným strediskám dáva spôsobilosť poskytovať vám tie najlepšie poradenské a podporné služby.

Údaje, ktoré sa pri tom spracujú, sa vymažú podľa zákonných ustanovení.

9. Zabezpečenie a zvyšovanie kvality výrobkov, ako aj eliminovanie chýb

Na zabezpečenie kvality našich výrobkov, v prípade potreby na jej vylepšenie a na čo najrýchlejšiu identifikáciu chýb a na ich eliminovanie, ako aj na vývoj nových výrobkov spracúva spoločnosť Volkswagen AG VIN vášho vozidla, informácie o znakoch výbavy a montážnom stave, údaje o opravách a reklamácie spotrebných hodnôt. Spoločnosť Volkswagen AG sa pri tom opiera o prevažujúci oprávnený záujem (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR). Spočíva v identifikácii, analýze, vypracovaní opatrení a ich zavedení pri identifikovaných ťažiskových témach na vývoj a vylepšovanie výrobkov podľa potrieb a na zaistenie spokojnosti zákazníkov.

Vaše údaje spracúvané na zabezpečenie kvality výrobkov, ako aj na eliminovanie chýb sa vymažú spravidla po 15 rokoch. Vaše údaje spracúvané na účely vývoja výrobkov sa vymažú najneskôr po 10 rokoch.

10. Špeciálne akcie pre výrobky a služby

Na riešenie a preverenie vášho oprávnenia na uplatnenie si nároku na špeciálne podmienky spracúva spoločnosť Volkswagen AG v závislosti od ponúkanej akcie vaše meno, e-mailovú adresu, telefónne číslo, adresu, VIN vášho vozidla, ako aj príp. kópie dokladov, ako je napr. váš vodičský preukaz.

Údaje sa v rámci riešenia uplatňovania si nároku na špeciálne podmienky spracúvajú na realizáciu zmluvy uzatvorenej s vami (pozri čl. 6 ods. 1 písm. b GDPR).

Spoločnosť Volkswagen AG vám v pravidelných intervaloch ponúka určité výrobky a služby za špeciálnych podmienok.

Pri týchto ponukách ide o špeciálne podmienky, ktoré vám buď ponúkne váš partner Volkswagen, alebo ktoré si môžete uplatniť voči spoločnosti Volkswagen AG.



Spoločnosť Volkswagen AG spracúva vaše údaje okrem toho na účely kontroly oprávnení na uplatňovanie si nároku na špeciálne podmienky, ktoré vám ponúknu vaši partneri Volkswagen, na základe prevažujúceho oprávneného záujmu (pozri čl. 6 ods. 1 písm. f GDPR).

Doba uchovávanía je pri tom daná zákonnými lehotami na uchovávanie, ktoré môžu vyplývať napr. z daňovo-právnych predpisov.

11. Načítanie údajov OBFCM (údaje zaznamenané palubným zariadením na monitorovanie spotreby paliva)

Na základe vykonávacieho nariadenia (EÚ) č. 2021/392 bude opravovňa pri návštevách opravovne z vozidiel, ktoré sú definované v rozsahu pôsobnosti vykonávacieho nariadenia (EÚ) č. 2021/392, načítavať údaje vozidla o spotrebe paliva a prejdých kilometroch (tzv. údaje zaznamenané palubným zariadením na monitorovanie spotreby paliva – OBFCM) a spoločne s identifikačným číslom vozidla ich poskytne výrobcovi, pokiaľ príslušný držiteľ vozidla neodmietol vo vzťahu k opravovni vykonanie takéhoto úkonu.

Tieto údaje od opravovni dostane spoločnosť Volkswagen AG, uloží ich a poskytne ich spoločne s identifikačným číslom vozidla na základe vykonávacieho nariadenia (EÚ) č. 2021/392 Európskej komisii. Ak spoločnosť Volkswagen AG dostala v jednom kalendárnom roku pre jedno vozidlo viacero dátových záznamov, poskytne len dátový záznam, v ktorom bola uložená celkovo najdlhšia vzdialenosť. Údaje sa po poskytnutí Európskej komisii vymažú.

12. Informačná bezpečnosť

Spracované osobné údaje, účel a právny základ

Na identifikovanie, analyzovanie a odstraňovanie anomálií v IT systémoch odborných servisných stredísk, zvýšenie informačnej bezpečnosti, ochranu osobných údajov, predovšetkým údajov o zákazníkoch, znemožnenie neoprávnených prístupov a umožnenie bezporuchovej prevádzky a bezpečného používania týchto systémov, ako aj na spoluprácu s úradnými orgánmi a súdmi (spoločne: „účely“) sa môže spracúvať identifikačné číslo vozidla (VIN) vášho vozidla v spoločnej zodpovednosti v oblasti ochrany údajov spoločností Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. a Škoda AUTO, a. s. (ďalej ako: „relevantné spoločnosti“).

VIN nám sprístupní vaše odborné servisné stredisko alebo importér zodpovedný za vašu oblasť (v tejto súvislosti si všimnite aj vyhlásenie o ochrane údajov vášho odborného servisného strediska alebo importéra).

Doba uloženia

Vyššie uvedené údaje sa uchovávajú maximálne 2 roky a následne sa vymažú.

Príjemcovia údajov

Príjemcami vyššie uvedených údajov sú okrem relevantných spoločností sprostredkovatelia, ktorí nám poskytujú podporu pri spracúvaní údajov, napr. v rámci hostingu IT systémov, služieb technickej podpory a manažmentu projektov a požiadaviek. Svoju činnosť vykonávajú na základe zmlúv o sprostredkovanom spracovaní striktne podľa našich pokynov.



Na hostingové, analytické a podporné služby využívame sprostredkovateľov, najmä:

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

Spoločná zodpovednosť

Relevantné spoločnosti uzatvorili dohodu o spoločných správcoch – Joint Controller Agreement („JCA“).

1) Zmluvné strany a sídlo pobočky:

Audi AG, centrála Ingolstadt (Nemecko), Volkswagen AG, centrála Wolfsburg (Nemecko), Seat S.A., centrála Martorell – Barcelona (Španielsko), Škoda Auto, a. s., centrála Mladá Boleslav (Česko)

2) Účely, ktoré sledujú prevádzkovatelia:

Prevádzkovatelia sledujú spracúvaním údajov vyššie uvedené účely (zaručenie bezpečnosti vašich IT systémov).

3) Súbory údajov, ktoré sa spracúvajú a príp. miesto spracúvania:

Vyššie uvedené údaje sa spracúvajú výlučne v EÚ.

4) Riadenie spoločnej zodpovednosti:

Vyššie uvedené údaje spracúvajú relevantné spoločnosti spoločne a zmluvné strany vychádzajú pri tom zo spoločnej zodpovednosti v zmysle čl. 26 ods. 1 veta 1 GDPR.

5) Spoločnosť Volkswagen AG rešpektuje všetky informačné povinnosti.

6) Dotknuté osoby sa z hľadiska spracúvania ich údajov a ich práv môžu obrátiť na nasledujúcu adresu:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-mail: dataprivacy@volkswagen.de

V ostatnom sa dotknuté osoby môžu obrátiť na každú z relevantných spoločností.

13. Prenos údajov o vozidle tretím stranám prostredníctvom systémového rozhrania

Spoločnosť Volkswagen AG odovzdáva údaje týkajúce sa vozidla v súvislosti s identifikačným číslom vozidla (VIN), ako sú napr. prvky výbavy, modelový rok, číslo vozidla pri uvedení na trh, model kľúča, stav konštrukcie z interných IT systémov tretím stranám (napr. poskytovateľom finančných služieb, odhadcom škôd, prevádzkovateľom vozových parkov) prostredníctvom systémových rozhraní.

Poskytovanie údajov spojených s VIN číslom má podporovať a zjednodušovať procesy medzi vami a tretími stranami. Na základe toho sa vám napríklad umožní jednoduchšie financovanie vozidiel, kalkulácia škôd, kalkulácia zostatkovej hodnoty (napr. prostredníctvom poskytnutia objednanej funkcie s možnosťou individuálnych úprav (zvláštna výbava, ktorá sa môže aktivovať)) alebo manažment vozového parku.

Prenos údajov sa realizuje na základe zmluvy, resp. prípravy zmluvy (pozri čl. 6 ods. 1 písm. b GDPR), oprávneného záujmu (pozri čl. 6 ods. 1 veta 1 písm. f GDPR) alebo na základe existujúcich právnych povinností (pozri čl. 6 ods. 1 písm. c GDPR).



Údaje sprostredkované v rámci prenosu údajov sa vymažú max. 24 hodín po prenose údajov tretej strane.

Ďalšie informácie o vyššie uvedenom spracúvaní tretími stranami nájdete vo vyhlásení o ochrane osobných údajov príslušnej tretej strany.

14. Spracúvanie údajov na ochranu našich práv

V rámci zachovania a ochrany našich práv príp. zverejnenia v rámci úradných/súdnych opatrení môže byť potrebné spracúvanie osobných údajov, ako sú napríklad vaše meno a identifikačné číslo vozidla. Pritom sa spracúvajú výhradne osobné údaje potrebné pre príslušnú právnu záležitosť. Toto spracúvanie údajov používame napríklad na účely zverejnenia v rámci úradných/súdnych opatrení s účelom získavania dôkazov. Ak sa majú údaje spracúvať na iný účel, ako bolo pôvodne určené, o tejto zmene účelu vás informujeme v súlade s čl. 13 ods. 3 GDPR.

Pritom môže byť taktiež potrebné, aby sme získavali údaje od pridruženého podniku alebo jednej z našich národných distribučných spoločností. Vaše údaje sa odovzdajú len v tom prípade, ak je to nevyhnutné na vymáhanie práv a existuje príslušný právny základ.

Spracúvanie údajov sa zakladá na oprávnených záujmoch ochrany a uplatňovania našich práv (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) alebo na základe úradných a zákonných nariadení (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).

Pokiaľ je to potrebné, vaše údaje spracúvame a ukladáme na vymenované účely. Ak sa splnil účel a neexistujú žiadne povinnosti na uchovávanie, údaje sa pravidelne odstraňujú.

15. Rozosielanie newsletterov

Máte možnosť prihlásiť sa k odberu rôznych newsletterov u spoločnosti Volkswagen AG. Vaše osobné údaje (pokiaľ ste ich uviedli, aj vaše súkromné kontaktné údaje) spracúvame na účely rozosielania týchto newsletterov na základe vášho súhlasu v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. a nariadenia GDPR. Kedykoľvek máte možnosť odhlásiť sa z odberu týchto newsletterov prostredníctvom odkazu na odhlásenie uvedeného v newsletteri alebo máte možnosť využiť svoje právo na odvolanie súhlasu.

Uvedené údaje sa po odhlásení alebo odvolaní vymažú do 24 hodín.

IV. Prijemcovia údajov mimo spoločnosti Volkswagen AG

Spoločnosť Volkswagen AG poskytuje vaše osobné údaje sprostredkovateľom alebo tretím stranám len pri existencii právneho dôvodu. Na spracúvanie údajov preto spoločnosť Volkswagen AG využíva sprostredkovateľov.

Poskytujú spoločnosti Volkswagen AG podporu pri vyššie uvedených procesoch. So sprostredkovateľmi sa uzatvorili zmluvy o zmluvnom spracúvaní údajov podľa čl. 28 GDPR, takže vaše údaje sú aj u sprostredkovateľov chránené na vysokej úrovni ochrany spoločnosti Volkswagen AG.

Sprostredkovatelia poskytujú podporu napr. v rámci hostingu IT systémov, služieb technickej podpory a starostlivosti o zákazníkov.

Okrem toho poskytuje spoločnosť Volkswagen AG vaše údaje v ojedinelých prípadoch aj ďalším subjektom zodpovedným v zmysle ochrany osobných údajov. Spoločnosť Volkswagen AG je teda napríklad viazaná zákonnou povinnosťou poskytovať VIN, ako aj informácie o montážnom stave vášho vozidla tzv. likvidátorom poistných udalostí. Na základe vášho poverenia stanovujú aktuálnu hodnotu vozidla.



Údaje sa navyše sprostredkujú poskytovateľom finančných služieb, okrem iného na účely zahájenia jednaní o zmluve alebo plnenia zmlúv (napr. transakcie financovania vozidiel s finančnými inštitúciami).

V rámci riadnej komerčnej prevádzky spoločnosti Volkswagen AG, ako aj v rámci obchodnej korešpondencie dochádza pravidelne k prenosu údajov do vývojárskych a výrobných prevádzok, ako aj importérom. Napríklad sa môže stať, že spoločnosť Volkswagen AG poskytne vaše VIN v rámci odstraňovania chýb výrobku a na zlepšenie výrobkov zahraničným výrobným prevádzkam.

Na splnenie povinnosti vyplývajúcej z nariadenia EÚ 2019/621 poskytuje spoločnosť Volkswagen AG osobám a organizáciám povereným pravidelnou technickou kontrolou (hlavnou kontrolou) záznamy údajov v súvislosti s VIN na požiadanie.

Výšetrovacie orgány a súdy kladú spoločnosti Volkswagen AG v konkrétnych prípadoch otázky týkajúce sa úkonov vyšetrovania. V rámci toho sa vaše osobné údaje môžu poskytnúť uvedeným subjektom.

V. Prenos údajov do tretích krajín

Pri prenose údajov do tzv. tretích krajín (krajín, ktoré nie sú členmi Európskej únie ani Európskeho hospodárskeho spoločenstva) rešpektuje spoločnosť Volkswagen AG striktné normy platné podľa legislatívy na ochranu osobných údajov.

Na základe toho prenáša spoločnosť Volkswagen AG údaje príjemcom (napr. poskytovateľom IT služieb, ktorí poskytujú technickú podporu, alebo výrobným prevádzkam, ktoré zabezpečujú kontrolu kvality modelov vozidiel vyrábaných v týchto prevádzkach) v tretích krajinách, len keď je pre príslušnú tretiu krajinu dostupné rozhodnutie o primeranosti Komisie EÚ, alebo keď je prenos údajov zabezpečený uzatvorením štandardnej zmluvnej doložky EÚ vydané Komisiou EÚ s príjemcom.

Môžete požiadať o poskytnutie kópie týchto vhodných garancií, ktoré uzatvárame na zabezpečenie primeranej úrovne ochrany údajov. Na to sa s nami môžete spojiť pomocou kontaktných údajov uvedených v **oddiele D**.

C. Vaše práva

Nižšie uvedené práva si môžete kedykoľvek bezplatne uplatniť voči spoločnosti Volkswagen AG. Ďalšie informácie o uplatňovaní vašich práv nájdete na nasledujúcej webovej stránke: <https://privacy.volkswagen.com>.

Právo na prístup k údajom: Máte právo dostávať od nás informácie o spracúvaní vašich osobných údajov.

Právo na opravu: Máte právo požadovať od nás opravu príslušných nesprávnych alebo neúplných osobných údajov.

Právo na vymazanie: Máte právo požadovať vymazanie vašich údajov, ak sú splnené podmienky stanovené v čl. 17 GDPR. Potom môžete napríklad požiadať o vymazanie vašich údajov, ak už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené. Okrem toho môžete požiadať o vymazanie, ak vaše údaje spracujeme na základe vášho súhlasu a tento súhlas odvolávate.

Právo na obmedzenie spracúvania: Máte právo požadovať obmedzenie spracúvania vašich údajov, ak sú splnené podmienky čl. 18 GDPR. Ide napríklad o situáciu, keď spochybíte správnosť vašich údajov. Počas trvania overovania správnosti údajov môžete požadovať obmedzenie spracúvania.



Právo namietat: Ak spracúvanie vychádza z prevažujúceho oprávneného záujmu alebo sa vaše údaje využívajú na účely priameho marketingu, máte právo vzniesť námietku proti spracúvaniu vašich údajov. Námietka je prípustná, keď je spracúvanie buď vo verejnom záujme, alebo sa vykonáva pri výkone verejnej moci alebo na základe oprávneného záujmu spoločnosti Volkswagen AG alebo tretej strany V prípade takéhoto namietania vás žiadame, aby ste nás informovali o dôvodoch namietania spracúvania vašich údajov. Máte tiež právo vzniesť námietku proti spracúvaniu údajov na účely priameho marketingu. Platí to aj pre profilovanie, ak sa týka priameho marketingu.

Právo na prenosnosť údajov: Pokiaľ je spracúvanie údajov založené na súhlase alebo plnení zmluvy a vykonáva sa taktiež pomocou automatizovaného spracúvania, máte právo na získanie vlastných údajov v štruktúrovanom, bežnom a strojovo čitateľnom formáte a na ich prenos inému sprostredkovateľovi.

Právo na odvolanie súhlasu: Ak je spracúvanie údajov založené na súhlase, máte právo kedykoľvek bezplatne odvolať spracúvanie údajov v rozsahu súhlasu s účinnosťou do budúcnosti.

Právo podať sťažnosť: Okrem toho máte tiež právo na podanie sťažnosti dozornému orgánu (napr. krajinskému komisárovi pre ochranu údajov Dolného Saska) na naše spracúvanie vašich údajov

D. Vaše kontaktné osoby

Kontaktné osoby na uplatňovanie vašich práv

Kontaktné osoby na uplatňovanie vašich práv a ďalšie informácie nájdete na nasledujúcej webovej stránke <https://privacy.volkswagen.com>.

Zodpovedná osoba

Naša zodpovedná osoba je vám ako kontaktná osoba k dispozícii pre žiadosti týkajúce sa ochrany osobných údajov:

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

Stav: Jún 2026