Datenschutzerklärung für die Nutzung der Volkswagen App

A. Verantwortlicher / Verantwortliche Stelle

Wir freuen uns, dass Sie die mobile Applikation Volkswagen ("App") nutzen. Verantwortliche Stelle für die App ist die Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Deutschland, Kontakt Volkswagen AG, Telefon: +49-5361-9-0, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Braunschweig unter der Nr. HRB 100484 ("Volkswagen AG" oder "wir", "uns" oder "unser").

Im Folgenden informieren wir Sie über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten bei der Nutzung der App. Bitte beachten Sie, dass Sie über die App verschiedene Funktionen nutzen können. Einige Funktionen werden durch die Volkswagen AG bereitgestellt, zu denen wir Sie im Folgenden informieren.

Bestimmte Funktionen werden nicht durch uns, sondern durch den jeweiligen Betreiber in eigener Verantwortung bereitgestellt. Für die Datenverarbeitung solcher Funktionen Dritter ist die Volkswagen AG nicht verantwortlich, darauf weisen wir Sie in der jeweiligen Funktion hin. Hinweise zum Datenschutz der Funktionen Dritter finden Sie in der jeweiligen Funktion und den dort verlinkten Datenschutzhinweisen des jeweiligen Betreibers.

B. Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei der Nutzung der App

I. Allgemeine Informationen zur Nutzung der App

a. Allgemeine Funktionen und Modulare Dienste

Die App stellt Ihnen einzelne Funktionen rund um Ihr Volkswagen-Fahrzeug. Sie können in der App unter anderem ein Volkswagen Benutzerkonto ("Volkswagen ID") erstellen und Ihre Angaben (z.B. Profilfoto) ändern beziehungsweise sich mit Ihrer Volkswagen ID in der App anmelden (Volkswagen ID Benutzerkonto, B.II.a.), einen von Ihnen präferierten Service Partner wählen und in Ihrer Volkswagen ID hinterlegen (Service Partner, B.II.b.), Fahrzeuge in Ihrer persönlichen Fahrzeug Garage einsehen und verwalten (Fahrzeug Garage und generelles Fahrzeugmanagement, B.II.c.) oder verschiedene Funktionen unseres Ladedienstes ("We Charge") nutzen (We Charge, B.II.d.). Bei Fragen zur Nutzung der App oder einzelnen Funktionen können Sie außerdem natürlich jederzeit die Volkswagen Kundenbetreuung kontaktieren und uns Ihr Kundenfeedback übermitteln (Kundenbetreuung und Kundenfeedback, B.II.e.). Sie können von anderen Apps Ziele an die Volkswagen App und an das Fahrzeug weiterleiten (Weiterleitung von Zielorten, B. II. f.) und Google Maps als Kartenanbieter verwenden (nur Android, Verarbeitung der Daten durch Google Maps, B. II. g.). Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit eine Service-Terminanfrage an Ihren präferierten Servicepartner zu senden (Manuelle Service-Terminplanung, B. II. h.). Außerdem können Sie an Umfragen teilnehmen, um uns wertvolles Feedback für die Entwicklung und Verbesserung unserer Produkte, Dienste und Services zu geben (Teilnahme an Umfragen zur Entwicklung und Verbesserung unserer Produkte, Dienste und Services, B.II.i.). Die einzelnen Funktionen rund um Ihr Volkswagen-Fahrzeug können Sie den nachfolgenden Abschnitten unter B. II. entnehmen.

Zusätzlich zu den allgemeinen Funktionen können Sie weitere Services aktivieren und nutzen (modulare Dienste) für welche separate Datenschutzhinweise gelten. Die modularen Dienste beinhalten die sogenannten Mobile Online-Dienste. Mobile Online-Dienste sind fahrzeugbezogene digitale Produkte und Service, die für einem hierfür ausgestatteten (sog. dienstefähigen)

Volkswagen-Fahrzeug genutzt werden können. Dazu müssen Sie Ihr Fahrzeug für einen Mobilen Online Dienst hinzugefügt haben und mit der App verbinden. Für die Nutzung einzelner Funktionen sowie zum Schutz vor Missbrauch ist es erforderlich, dass Sie Ihr Fahrzeug mit der App gekoppelt haben (z. B. um Ihr Fahrzeug für die Nutzung von We Charge Laden unterwegs oder um es zur Nutzung von Sondertarifen als berechtigt verifizieren zu können). In diesen Fällen verarbeiten wir die Fahrzeugidentifikationsnummer ("FIN") des von Ihnen in Ihrer Volkswagen ID hinterlegten und ausgewählten Fahrzeugs und übermitteln diese an die jeweilige Funktion / den jeweiligen Dienst. Die jeweiligen Datenschutzhinweise der Mobilen Online Dienste werden Ihnen während des Anmeldeprozesses bzw. des Hinzufügens des Fahrzeuges bereitgestellt. Bitte beachten Sie, dass Ihnen nur die Dienste in der App angezeigt werden, die von Ihrem Fahrzeug- oder der Softwareversion Ihres Fahrzeuges unterstützt werden.

b. Datenverarbeitung zur Bereitstellung der App

Zur Bereitstellung der App verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten entsprechend der jeweiligen Beschreibung der von Ihnen genutzten Funktionen oder Dienste. Dazu laden wir die jeweiligen personenbezogenen Daten aus den zugehörigen Systemen der entsprechenden Funktionen oder Dienste, speichern sie in der App zwischen und aktualisieren sie bei jeder Nutzung der App. Diese Datenverarbeitung ist zur Bereitstellung der App entsprechend Ihrer Nutzung erforderlich (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO), sofern dies nicht für einzelne Funktionen oder Dienste in dieser Datenschutzerklärung anders angegeben ist. Sofern Sie sich in der App abmelden, werden keine personenbezogenen Daten mehr aus den Systemen geladen und die in der App zwischengespeicherten personenbezogenen Daten gelöscht. Soweit Sie die App innerhalb eines Jahres nicht nutzen, werden Sie aus Sicherheitsgründen automatisch aus der App abgemeldet und zwischengespeicherten personenbezogenen Daten gelöscht.

Damit wir die Funktionsweise der App sicherstellen, Produktfehler, Mängel oder technische Probleme identifizieren, analysieren und beheben, Netz- und Informationssicherheit sowie die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben gewährleisten können, verarbeiten wir außerdem sogenannte Performance- und/oder Logging Daten (z. B. App-Daten (z. B. Länge der App-Sitzung, Identifikationsnummer der Installation, Ländercode (ISO 3166-1 alpha-2) anhand Ihrer IP-Adresse), Gerätedaten (z. B. Modellname, Hersteller, Betriebssystemversion, Name Ihres Telefonnetzbetreibers) sowie IT-Kommunikationsdaten der App zwischen dem Mobilgerät und dem Backend Service (z. B. URLs von http-Anfragen mit Statuscode, Antwortzeit, Größe der Anfrage, Betriebssystem, Fehler Code bei Netzwerkfehlern im Falle fehlgeschlagener Anfragen), sowie der Unique User Identifizierungsnummer (UUID), ebenso wie die FIN (Fahrzeugidentifikationsnummer)). Diese Performance-Daten verarbeiten wir auf Grundlage unserer vorgenannten berechtigten Interessen für 90 Tage und löschen sie im Anschluss (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO). Um spezifische Produktfehler zu finden und tiefer liegende Probleme auf Basis von Einzelbenutzeranfragen in der App zu identifizieren, verarbeiten wir darüber hinaus Datensätze, die aus der Unique User Identifizierungsnummer (UUID), der FIN (Fahrzeugidentifikationsnummer), der Request ID (eindeutige, generierte ID zur Nachverfolgung von Serveraufrufen) und den URLs der http Abfragen in Verbindung mit einer Nachverfolgungs-ID bestehen. Diese Daten werden, basierend auf unseren oben genannten berechtigten Interessen, für 30 Tage gespeichert, bevor sie gelöscht werden (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO).

Wenn Sie innerhalb der App eine Webseite aufrufen, verarbeiten wir folgende Protokolldaten, die keinen Rückschluss auf Ihre Person zulassen. Hierzu zählen die Cookie-ID, die keinen Rückschluss auf Ihre IP-Adresse zulässt, Informationen über das von Ihnen genutzte Betriebssystem, den verwendeten Web-Browser sowie die eingestellte Bildschirmauflösung, das Datum und die Uhrzeit Ihres Zugriffs sowie die IP-Adresse Ihres Endgeräts. Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, da sie für die ordnungsgemäße Bereitstellung der Webseite innerhalb der App erforderlich ist. Die dabei anfallenden Daten werden nach einem Zeitraum von 30 Tagen gelöscht.

Bei der Bereitstellung der App setzen wir Dienstleister ein. Soweit Dienstleister ("Auftragsverarbeiter") personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, haben wir mit diesen Dienstleistern einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen und angemessene Garantien zur Wahrung des Schutzes personenbezogener Daten vereinbart. Wir wählen unsere Auftragsverarbeiter sorgfältig aus, sie verarbeiten personenbezogene Daten ausschließlich zur Erfüllung ihrer Aufgaben und sind vertraglich an unsere Weisungen gebunden, verfügen über geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten und werden von uns regelmäßig kontrolliert.

Zur Bereitstellung der App sowie zu Supportzwecken werden die dabei anfallenden personenbezogenen Daten durch die CARIAD SE, Major-Hirst-Straße 7, 38442 Wolfsburg, Deutschland, dx.one GmbH (Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg) und Škoda Auto a.s., Tr. Václava Klementa, 29301 Mladá Boleslav, Tschechien in unserem Auftrag und nach unserer Weisung verarbeitet.

Zur Bereitstellung der App sowie einzelner Funktionen werden die von der CARIAD SE verarbeiteten personenbezogenen Daten in einer von der Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, betriebenen Web Service Cloud gespeichert. Von Microsoft Ireland Operations Limited werden die personenbezogenen Daten gemäß den getroffenen Vereinbarungen mit der CARIAD SE verschlüsselt und ausschließlich auf Datenservern in der Europäischen Union verarbeitet. Ein (Lese-) Zugriff auf die Informationen durch Microsoft Corporation oder Tochtergesellschaften mit Sitz in einem Staat außerhalb der EU/EWR kann nicht ausgeschlossen werden. Es wurden entsprechende EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter abgeschlossen, um Ihre personenbezogenen Daten ausreichend zu schützen. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die URL EU-Standardvertragsklauseln abrufen.

Zudem werden die genannten Protokolldateien in einer von der Amazon Web Services, Inc. ("AWS") 410 Terry Ave. North, Seattle, WA 98109, USA, betriebenen Web Service Cloud verarbeitet. Von AWS werden die personenbezogenen Daten gemäß den mit uns getroffenen Vereinbarungen verschlüsselt und ausschließlich auf Datenservern in der Europäischen Union verarbeitet. Ein (Lese-) Zugriff auf die Informationen durch Amazon Web Services, Inc. mit Sitz in den USA kann nicht ausgeschlossen werden. Es wurden entsprechende EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter abgeschlossen, um Ihre personenbezogenen Daten ausreichend zu schützen. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die URL EU-Standardvertragsklauseln abrufen.

Zur Verarbeitung der Performance-Daten setzen wir die New Relic, Inc., 188 Spear Street, Suite 1000, San Francisco, Kalifornien 94105, USA, als Auftragsverarbeiter ein, und zur Verarbeitung der Protokollierungsdaten Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, die die Performance- und Protokollierungsdaten in Rechenzentren in Deutschland speichern. Ein (Lese-) Zugriff auf die Informationen durch New Relic, Inc. mit Sitz in den USA und die Microsoft Corporation kann nicht ausgeschlossen werden. Es wurden entsprechende EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter in Drittländer abgeschlossen, um Ihre personenbezogenen Daten ausreichend zu schützen. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die nachfolgende URL abrufen EU-Standardvertragsklauseln.

c. Push Notifications

Beim erstmaligen Öffnen der App werden Sie gefragt, ob Sie sogenannte Push Notifications erhalten möchten. Mit Push Notifications können wir Sie bei einzelnen Funktionen oder Diensten

informieren, wenn die App im Hintergrund läuft (z. B. im Fall eines abgebrochenen Ladevorganges). Sie können innerhalb der App einstellen, zu welchen Funktionen Sie Push Notifications erhalten möchten. Außerdem können Sie diese Funktion über die Einstellung "Benachrichtigungen" in Ihren Geräteeinstellungen jederzeit aktivieren und deaktivieren. Wenn Sie jedoch Push Notifications aktiviert haben, speichern wir einen sogenannten Push-Token Ihres Endgerätes, um Ihnen die Notification übermitteln zu können. Diese Datenverarbeitung erfolgt aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, die wir beim erstmaligen Aufrufen der App abfragen (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen, löschen wir den Push-Token und Sie erhalten keine weiteren Benachrichtigungen. Um Ihnen die Push-Notifications übermitteln zu können, setzen wir Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland als Auftragsverarbeiter ein. Ein Zugriff auf die Informationen durch Google LLC mit Sitz in den USA kann nicht ausgeschlossen werden. Es wurden entsprechende EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter in Drittländer abgeschlossen. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die nachfolgende URL abrufen EU-Standardvertragsklauseln.

d. Standortfreigabe / Verarbeitung von Geodaten

Die Nutzung bestimmter Funktionen oder Dienste (z.B. um verfügbare Ladestationen zu finden, Händlersuche, Finden des eigenen Fahrzeuges) ist nur möglich, wenn wir auf Ihrem Endgerät auf Ihren Standort zugreifen und Ihre Geodaten verarbeiten können. Dazu ist innerhalb der App eine Übertragung Positionsdaten Ihres Endgeräts möglich. Eine Übertragung der Positionsdaten erfolgt nur, wenn Sie diese Funktion in der App aktiviert haben. Sie können diese Funktion über die Einstellung "Benachrichtigungen" in Ihren Geräteeinstellung jederzeit einstellen. Diese Datenverarbeitung erfolgt aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, die wir beim erstmaligen Aufrufen der App abfragen (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen, greifen wir nicht auf Ihren Standort zu. Ohne Zugriff auf Ihren Standort sind einige Services nicht oder nur eingeschränkt verfügbar.

e. Kamerazugriff

Die Nutzung bestimmter Funktionen (z.B. Fahrzeugaktivierung mit dem FIN Scanner) ist nur möglich, wenn die App auf Ihrem Endgerät auf Ihre Kamera zugreifen kann. Eine Nutzung der Kamerafunktion erfolgt nur, wenn Sie diese Funktion in der App aktiviert haben. Sie können diese Funktion über die Einstellung "Benachrichtigungen" in Ihren Geräteeinstellung jederzeit einstellen. Wenn diese Funktion aktiviert ist, verarbeiten wir die personenbezogenen Daten, die Sie mit der Kamera im Rahmen der Nutzung der entsprechenden App-Funktionen aufnehmen. Diese Datenverarbeitung erfolgt aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, die die App beim erstmaligen Aufrufen der entsprechenden Funktion abfragt (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen, greift die App nicht auf Ihre Kamera zu. Ohne Zugriff auf Ihre Kamera sind einige Funktionen nicht oder nur eingeschränkt verfügbar.

f. Biometrische Authentifizierung

Die Nutzung biometrischer Authentifizierung (bspw. Fingerprint oder Gesichtserkennung) in Ihrem Endgerät (z.B. als Alternative zur Eingabe der S-PIN) ist nur möglich, wenn Sie der App die Erlaubnis geben auf diese Funktion zuzugreifen. Dieser Zugriff erfolgt aufgrund Ihrer ausdrücklichen Erlaubnis, die wir beim erstmaligen Aufrufen einer sicherheitsrelevanten Funktion abfragen. Wenn Sie Ihre Erlaubnis entziehen, wird die biometrischer Authentifizierung nicht mehr verwendet. Sie können die Erlaubnis jederzeit entziehen, indem Sie den Zugriff auf die biometrische Authentifizierung über die Einstellungen in Ihrer App deaktivieren.

Wenn Sie die Nutzung biometrischer Authentifizierung erlauben, können Sie bestimmte Funktionen unserer App damit bedienen (z.B. Verwendung des Fingerprints anstatt der Eingabe

der S-PIN). Unsere App verwendet hierzu eine Funktion von Ihrem Betriebssystem (Android bzw. iOS), das Ihre Identität beispielsweise durch Ihren Fingerprint bzw. Ihre Gesichtserkennung verifiziert. Wenn Sie diese Funktion aktiviert haben, werden Informationen (z.B. Ihre S-PIN) verschlüsselt lokal auf dem App-Speicher des Smartphones gespeichert. Sobald Ihre Identität verifiziert wurde, werden diese Informationen innerhalb der App benutzt (z.B. die S-PIN wird in die App geladen). Bitte beachten Sie, dass weder die Volkswagen AG noch der Hersteller des Betriebssystems (Google LLC. bzw. Apple Inc.) Zugriff auf Ihre biometrischen Daten erhält, sondern die Verarbeitung lokal auf Ihrem Smartphone geschieht.

g. Verarbeitung zum Zweck von Werbung und Vertragskommunikation der Volkswagen AG

Die Volkswagen AG ist beständig bestrebt, Ihnen möglichst auf Sie persönlich zugeschnittene Informationen zukommen zu lassen und so die Werbung zur Vermarktung Ihrer Produkte und Dienste zu verbessern. Dazu ist die fundierte Analyse Ihrer Nutzung unserer Produkte und Dienste notwendig. Wenn Sie uns Ihre Einwilligung dazu erteilt haben, verarbeitet die Volkswagen AG deshalb Daten aus dem Volkswagen ID Benutzerkonto sowie von der Volkswagen App. Ebenso nutzen wir Ihre Daten, um Sie im Rahmen von Vertragskommunikation (bspw. bei auslaufenden Verträgen) zu kontaktieren. Details zu dieser Datenverarbeitung (z. B. welche Daten wie genau verarbeitet werden) finden Sie in der Volkswagen ID Datenschutzerklärung unter Datenschutzhinweise der Volkswagen ID.

II. Einzelne Funktionen der App

Die einzelnen Funktionen rund um Ihr Volkswagen-Fahrzeug können Sie den nachfolgenden Abschnitten entnehmen.

a. Volkswagen ID Benutzerkonto

Für die Nutzung der App benötigen Sie ein Volkswagen ID Benutzerkonto bei der Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Deutschland, Kontakt Volkswagen AG, Telefon: +49-5361-9-0, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Braunschweig unter der Nr. HRB 100484 ("Volkswagen AG"). Mit der Volkswagen ID können Sie sich bei zahlreichen Diensten (z. B. Webseiten oder Applikationen) der Volkswagen AG oder Dritter anmelden. Sie dient als zentrales Benutzerkonto, in dem Sie Ihre personenbezogenen Daten zentral verwalten können. Die hierfür erforderliche Datenverarbeitung erfolgt im Rahmen der Vertragserfüllung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO). Zur Registrierung werden Ihre E-Mail-Adresse sowie ein persönlich von Ihnen ausgewähltes Passwort benötigt. Bitte beachten Sie die für die Volkswagen ID geltende ausführliche Datenschutzerklärung. Diese können Sie abrufen unter Datenschutzhinweise der Volkswagen ID.

Sie können die personenbezogenen Daten in Ihres Volkswagen ID Benutzerkontos jederzeit verwalten. Soweit für die Nutzung einer einzelnen Funktion oder Dienstes Angaben aus Ihrem Volkswagen ID Benutzerkonto benötigt werden, die Sie hinterlegt oder gelöscht haben, weisen wir Sie beim erneuten Öffnen der App darauf hin, welche Angaben Sie in Ihrer Volkswagen ID ergänzen beziehungsweise für die jeweilige Funktion oder Dienst freigeben müssen. Es ist möglich, mehrere Volkswagen ID Benutzerkonten in der App zu hinterlegen. Falls Sie mehrere Volkswagen ID Benutzerkonten in der App hinterlegt haben, haben Sie die Möglichkeit über den Profilbereich der App das Benutzerkonto zu wechseln ohne sich ab- und wieder anzumelden.

b. Service Partner

Wenn Sie einen präferierten Service Partner wählen, greifen wir - wenn Sie diese Funktion auf Ihrem Endgerät freigegeben haben - auf Ihren Standort zu und verarbeiten Ihre Geodaten zum Zeitpunkt Ihres Zugriffs, um Ihnen die in Ihrer Nähe befindlichen Service Partner anzeigen zu

können. Wählen Sie so einen präferierten Service Partner aus, hinterlegen wir diesen als Ihren präferierten Service Partnern in Ihrem Volkswagen ID Benutzerkonto (siehe Abschnitt B.II.a.).

c. Fahrzeug Garage und generelles Fahrzeugmanagement

In der virtuellen Fahrzeuggarage haben Sie die Möglichkeit, Ihre bestellten oder bereits in Besitz befindlichen Fahrzeuge in Ihrem persönlichen Nutzerprofil zu speichern, damit wir Ihnen anschließend eine Übersicht Ihrer Fahrzeuge und Ihnen einen komfortablen Zugang zu weiteren fahrzeugbezogenen Mehrwertdiensten in dieser App bieten können, ohne erneut Ihr Fahrzeug identifizieren zu müssen. Dazu geben Sie die Kommissionsnummer (bei noch in Produktion befindlichen Fahrzeugen) oder die Fahrgestellnummer (FIN; bei bereits in Besitz befindlichen Fahrzeugen) ein, um Ihr Fahrzeug zu identifizieren. Sofern diese personenbezogenen Daten bereits in Ihrem Volkswagen ID Benutzerkonto vorhanden sind, werden diese an die Fahrzeuggarage übermittelt. Entschließen Sie sich dazu, diese personenbezogenen Daten einzugeben, werden diese ebenfalls in Ihrem Volkswagen ID Benutzerkonto gespeichert.

Neben der manuellen Eingabe der Fahrgestellnummer (FIN) kann diese auch über die Kamerafunktion Ihres mobilen Endgeräts eingescannt werden. Hierzu müssen Sie bei erstmaliger Nutzung der Volkswagen App erlauben auf die Kamera Ihres mobilen Endgerätes zuzugreifen.

Bei Ihrer Anmeldung werden wir im Fall von auftretenden Fehlern, sowie für Support- und Monitoring Zwecke folgende personenbezogenen Daten protokollieren: Ihre Volkswagen ID in Form des Benutzernamens sowie Ihre Fahrzeugidentifikationsnummer (sofern Fehler in einer Funktion mit Fahrzeugkontext aufgetreten sind und Sie zuvor ein Fahrzeug zu Ihrem Volkswagen ID Benutzerkonto hinzugefügt haben). Diese Protokolldaten werden verschlüsselt gespeichert und automatisch nach 30 Tagen wieder gelöscht.

Als Hosting-Dienstleister setzen wir die WirelessCar Inc., SE-405 08 Göteborg, Schweden sowie die Audi AG, Auto-Union-Str. 1, 85057 Ingolstadt, Deutschland jeweils als Auftragsverarbeiter ein.

d. We Charge

Mit dem Ladedienst We Charge können Sie optional verschiedene Services für Elektrofahrzeuge nutzen, sofern diese in dem jeweiligen Land, in der App Version, für das mobile Endgerät und ein Fahrzeugmodell angeboten werden und verfügbar sind.

We Charge Ladedienste (Laden zu Hause / Laden unterwegs)

Mit We Charge können Sie die Funktion Laden zu Hause oder Laden unterwegs sowie zugehörige Online-Dienste nutzen.

i. We Charge Laden zu Hause

I. Laden zu Hause

Bitte beachten Sie, dass die Nutzung von We Charge Laden zu Hause sowie zugehöriger Online-Dienste vorab die elektrische Inbetriebnahme und Konfiguration einer Wallbox mit Konnektivitätsfunktionen (Wallbox ID.Charger Pro / Connect) erfordert, die von der Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlin, Deutschland, (im Folgenden „Group Charging“) bereitgestellt wird. Um im Rahmen der elektrischen Inbetriebnahme und Konfiguration die Kommunikationsfähigkeit und die Aktualität Ihrer Wallbox zu gewährleisten, verarbeitet die Group Charging in eigener Verantwortung technische Daten (z. B. Geräteidentifikation, Marke, Generation, Gerätetyp und Softwareversion). Für diese spezifische Datenverarbeitung ist allein die Group Charging verantwortlich. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen

Daten und der Geltendmachung Ihrer Rechte gegenüber der Group Charging finden Sie in den Datenschutzhinweisen unter: Datenschutzerklärung von Elli.

Wenn Sie We Charge Laden zu Hause sowie zugehörige Online-Dienste nutzen möchten, ist es erforderlich, dass Sie Ihre Wallbox mittels eines Pairing-Codes mit Ihrem vorhandenen Volkswagen ID Benutzerkonto verknüpfen. Neben der manuellen Eingabe des Pairing-Codes kann dieser auch über die Kamerafunktion Ihres mobilen Endgeräts eingescannt werden. Sie können dann jederzeit Ihre Ladehistorie und die geladene Strommenge einsehen (nur sog. „Pro-Modelle" der Wallbox) sowie Ihre Wallbox verwalten und fernsteuern und RFID-Ladekarten ("Ladekarten") verwalten (z. B. für die Nutzung an der Wallbox aktivieren oder deaktivieren).

Im Rahmen der Nutzung von Laden zu Hause und zugehöriger Online-Dienste verarbeiten wir zur Bereitstellung und Erbringung nachfolgende personenbezogene und weitere technische Daten:

Name, Adresse, Emailadresse, Telefonnummer zur Kunden- und Nutzeridentifikation (aus Ihrem Volkswagen ID Benutzerkonto freigegebene personenbezogenen Daten sowie E-Mail-Adressen der von Ihnen optional freigeschalteten Nutzer), Wallbox-ID, Seriennummer und Name und (Produkt-) Beschreibung der Wallbox, Ladekarten-ID sowie Status der Wallbox-Verwaltung (z. B. Administrationsberechtigungen), Ladekartennummern der von Ihnen freigeschalteten Ladekarten, Ladehistorie (z. B. Ladevolumen, Dauer bzw. Uhrzeit, Start und Stopp eines Ladevorgangs, Lade-ID, (Benutzer-)Autorisierungs- und Authentifizierungsinformationen (sog. Token)), sowie Verbindungsstatus und Zeitstempel des letzten Kommunikationsaufbaus (Verlaufs- und Logging-Daten) und optional Standort und Standortbeschreibung Ihrer Ladestation (Adresse des Ladepunkts (EVSE)).

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragserfüllung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO), konkret zur Bereitstellung der Funktionen des Diensts We Charge Laden zuhause:

- um Ihnen Einsicht in den aktiven Ladezustand und die Ladehistorie zu geben,
- um einen Remote Start des Ladevorgangs durchzuführen und
- um es Ihnen zu ermöglichen, RFID-Karten zur Aktivierung des

Ladevorgangs hinzuzufügen oder zu sperren.

Ihre Daten verarbeiten wir nur für diese angegebenen Zwecke und löschen diese unmittelbar nach Bereitstellung der Funktion. Eine darüberhinausgehende dauerhafte Speicherung erfolgt nicht. Im Rahmen von Backups können Ihre Daten jedoch bis zu 24 Stunden gespeichert werden. Um Ihnen Ihre Ladehistorie anzeigen zu können, speichern wir die Informationen zu Ihren Ladevorgängen drei Jahre.

II. Smart Charging

Die Group Charging bietet Ihnen die Möglichkeit, die Funktion Smart Charging zu nutzen. Hierzu ist es erforderlich, dass Sie sich mittels Ihrer VW ID in die Elli Charging App einloggen. Sie können in der Elli Charging App Ihre Zustimmung dazu geben, dass für die Nutzung der Funktion Smart Charging benötigte Daten an die Group Charging ausgeleitet werden. Auf dieser Grundlage prüft die Group Charging in eigener Verantwortung, ob Konfigurationsänderungen in Ihrem Fahrzeug notwendig sind und mit Ihrem Einverständnis eine technische Konfigurationsänderung der Ladeeinstellungen Ihres Fahrzeuges erfolgen kann. Um diese Funktion bereitstellen zu können, verarbeitet die Group Charging in eigener Verantwortung personenbezogene Daten. Für diese spezifische Datenverarbeitung ist alleine die Group Charging verantwortlich. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und der Geltendmachung Ihrer Rechte gegenüber der Group Charging finden Sie in den Datenschutzhinweisen unter: Datenschutzhinweise Smart Charging

Im Rahmen der Bereitstellung der Funktion Smart Charging verarbeiten wir folgende personenbezogene Daten von Ihnen:

Technische Authentifizierung Ihrer Volkswagen ID, Ihr Einverständnis zur Datenausleitung an die Group Charging und der Ermöglichung des Smart Chargings, eine personalisiertes Zugriffsberechtigung (sog. Token), Ihre Fahrzeugidentifikationsnummer (FIN), die Ladefähigkeit sowie die Batteriekapazität Ihres Fahrzeugs sowie verschiedene Ladeeinstellungen (Mode, Status, Settings, Profil, Timer) und den präferierten Lademodus. Diese Daten übermitteln wir in die Verantwortung der Group Charging, damit diese Ihnen einen Zugang zum Smart Charging anbieten können. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist der von Ihnen geschlossene Vertrag mit der Group Charging (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO).

Ihre Daten verarbeiten wir nur zum Zwecke der Nutzung der Funktion Smart Charging soweit sie bei uns erfolgt. Wir löschen Ihre Daten unmittelbar nach Bereitstellung der Daten an die Group Charging. Eine darüberhinausgehende dauerhafte Speicherung erfolgt nicht. Davon abweichend speichern wir Ihre technische Authentifizierung Ihrer Volkswagen ID, Ihre FIN und Ihr Einverständnis zur Datenausleitung an die Group Charging zur Ermöglichung des Smart Chargings für bis zu 5 Jahre, solange Ihr Account genutzt wird. Nach Löschung des Accounts erfolgt eine sofortige Löschung dieser Daten.

Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur, soweit dies für die Vertragsabwicklung, insbesondere zur Bereitstellung des Dienstes, notwendig ist.

Wir setzen für die Bereitstellung des Dienstes Smart Charging folgende Dienstleister ein:

- CARIAD SE, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, GERMANY
- Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlin, GERMANY
- Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, IRLAND

Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten an Empfänger und Auftragsverarbeiter übermitteln, die ihren Sitz außerhalb der EU haben, haben wir zur Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus für Ihre personenbezogenen Daten mit diesen Empfängern EU-Standardvertragsklauseln abgeschlossen. Zudem werden – soweit nach den anwendbaren Datenschutzgesetzen erforderlich – weitere Schutzmaßnahmen ergriffen (z. B. Verschlüsselung und zusätzliche vertragliche Regelungen), um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die URL EU-Standardvertragsklauseln abrufen.

III. Wallbox Statistiken

Zur Verbesserung der Angebote und Produkte, der Sicherung und Verbesserung der Produktqualität sowie zur Forschung und Entwicklung neuer Produkte oder Dienstleistungen analysieren wir personenbezogene Daten in Bezug auf Hardware-Status, Software-Informationen sowie Ladehistorien.

Dabei sind folgende Datensätze betroffen: Log-Daten in Bezug auf Ladevorgänge, Ladedaten (Nutzung und Adresse der Wallbox, Softwarestatus), Ladeinformationen (z.B. Dauer, Anzahl abgebrochener Ladesessions), pseudonymisierte Nutzerkennung. Darüber hinaus werden die Analysen zur Verbesserung und Sicherstellung des Kundensupports, sowie zur Geschäftsanalyse zur Optimierung interner Prozesse genutzt.

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Die berechtigten Interessen liegen in der stetigen Optimierung unseres Produktangebotes,

zur Sicherstellung des fehlerfreien Betriebs sowie zur Geschäftsanalyse. Die erhobenen Daten werden für einen Zeitraum von 29 Tagen gespeichert.

ii. We Charge Laden unterwegs

I. Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte

Die Funktion „Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte" von "We Charge" ermöglicht die Anzeige von Ladesäulen bei der Nutzung der Navigation Ihres Fahrzeugs. Ihnen wird angezeigt, welche Ladesäulen verfügbar und nicht verfügbar sind. Zudem sehen Sie in der Detailansicht einer Ladesäule die Ladegeschwindigkeit.

Durch die Aktivierung der Funktion „Bevorzugte Ladebereiche" (Verfügbarkeit je nach Frontend), werden Ihnen innerhalb eines definierten Radius um Ihre Heimatadresse (Zuhause) in der Navigation des Fahrzeugs Ladesäulenempfehlungen angezeigt. Diese Ladeempfehlungen können wir Ihnen nur anzeigen, wenn Sie sich innerhalb des definierten Radius befinden. Dies ermitteln wir anhand der Geoposition Ihres Fahrzeugs. Die empfohlenen Ladesäulen werden anhand Parameter wie beispielsweise Preis, Entfernung und Ladegeschwindigkeit ausgewählt. Günstigste Ladesäulenempfehlungen werden Ihnen nur mit einem gebuchten Tarif angezeigt.

Die Funktion "Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte" kann nur genutzt werden, wenn wir auf den Standort des Fahrzeugs (Geoposition) oder auf eine von Ihnen eingegebene Adresse zugreifen und diese Daten verarbeiten können.

Die Funktion „Bevorzugte Ladebereiche" kann nur genutzt werden, wenn wir auf den Standort des Fahrzeugs (Geoposition) zugreifen und diese Daten verarbeiten können.

Eine Verarbeitung der Geopositionsdaten erfolgt nur, wenn Sie vor der Nutzung des Dienstes in diese eingewilligt haben. Selbstverständlich können Sie Ihre Einwilligung jederzeit ohne Angabe von Gründen gegenüber der Volkswagen AG mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, z. B. per E-Mail an Datenschutz-Anfrage Volkswagen AG und über die im Impressum angegebenen Kontaktdaten sowie je nach Frontend in den Einstellungen oder durch Neuaufruf des Routenplaners. Die Funktion steht Ihnen in diesem Fall jedoch nicht mehr zur Verfügung.

Zum Zweck der Bereitstellung der Funktion „Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte" werden Ihre Geoposition (Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO) oder eine von Ihnen eingegebene (Heimat-)Adresse (Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO), um Ihre Anfrage zu bearbeiten). Es erfolgt keine dauerhafte Datenspeicherung.

II. Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte, Anzeige von Details und Kosten

Wenn Sie die Funktion „Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte, Anzeige von Details und Kosten" nutzen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, indem wir mittels eines Tokens verifizieren, welche Tarife für Sie an einer Ladesäule gelten, um Ihnen diese anzeigen zu können. Der Token gewährt Zugang zu Ihren persönlichen Ladetarifen bei der Elli Mobility GmbH (im Folgenden "Elli"). Dieser wird ermittelt aus der User ID und einer Zugangsberechtigung zu Ihren Ladetarifen.

Durch die Aktivierung der Funktion „Bevorzugte Ladebereiche", werden mit Hilfe Ihres gebuchten Tarifes Ladesäulenempfehlungen angezeigt. Die empfohlenen Ladesäulen werden anhand Parameter wie beispielsweise Preis, Entfernung und Ladegeschwindigkeit ausgewählt.

Die Anzeige von Details und Kosten ist nur möglich, wenn Sie den We Charge Ladedienst (öffentliches Laden) nutzen. Dies gilt auch für die Funktionalität "Bevorzugte Ladebereiche". Bitte

beachten Sie, dass der We Charge Ladedienst (öffentliches Laden) unabhängig von den in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Datenverarbeitungen, insbesondere für die Bereitstellung der Ladekarte, für Ladetarife, Zahlungsmethoden, Nutzung des Ladedienstes und Speicherung der Ladevorgänge im Rahmen von Ladevorgängen von der Elli, Deutschland, und der Volkswagen Group Charging CZ s.r.o., Tschechische Republik, (innerhalb der Tschechischen Republik) in gemeinsamer Verantwortung bereitgestellt werden. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch Elli und zur Geltendmachung Ihrer Rechte gegenüber Elli finden Sie in den Datenschutzhinweisen der Elli unter Datenschutzerklärung von Elli.

Wir verarbeiten im Rahmen der Bereitstellung der Funktion „Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte, Anzeige von Details und Kosten" Ihre User ID, Ihren Elli Token sowie die Information ob und ggf. welchen Elli Tarif Sie abgeschlossen haben zur Vertragserfüllung (Art. 6, Abs. 1, lit. b DSGVO). Wir verarbeiten diese Daten zum Abgleich, um Ihnen die Anzeige von Ladesäulen-Details und -Kosten zu ermöglichen. Eine darüberhinausgehende dauerhafte Speicherung erfolgt nicht.

III. Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte, Remote Charging

Wenn Sie die Funktion „Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte, Remote Charging" nutzen, können Sie das Laden starten und stoppen. Abhängig von der Verfügbarkeit der Funktion im jeweiligen Frontend werden Ihnen auf Basis des Ladeverbrauchs berechnungsbasiert in Echtzeit die Ladekosten unter Berücksichtigung des für Sie geltenden Ladetarifs angezeigt. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, indem wir mittels eines Tokens verifizieren, welche Tarife für Sie an einer Ladesäule gelten. Der Token gewährt Zugang zu Ihren persönlichen Ladetarifen bei der Elli. Dieser wird ermittelt aus der User ID und einer Zugangsberechtigung zu Ihren Ladetarifen. Bitte beachten Sie, dass die tatsächlichen Ladekosten davon im Einzelfall abweichen können. Die Funktion Remote Charging ist nur möglich, wenn Sie den We Charge Ladedienst (öffentliches Laden) nutzen, d.h., wenn Sie einen gültigen Tarif mit der Elli abgeschlossen haben. Informationen zur Datenverarbeitung bei der Elli finden Sie im Abschnitt „Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte, Anzeige von Details und Kosten". Wir verarbeiten im Rahmen der Bereitstellung der Funktion „Suchen und Finden von Ladesäulen auf der Karte, Remote Charging" Ihre User ID, Ihr Elli Token sowie die Information ob und ggf. welchen Elli Tarif Sie abgeschlossen haben zur Vertragserfüllung (Art. 6, Abs. 1, lit. b DSGVO) Wir verarbeiten diese Daten zum Abgleich, um Ihnen die Anzeige der Ladesäulen-Details mitsamt einer berechnungsbasierten Preisanzeige sowie um Ihnen die (remote) Start und Stop Funktion zu ermöglichen. Eine darüberhinausgehende dauerhafte Speicherung erfolgt nicht.

IV. Anzeige der Ladehistorie

Sie haben die Möglichkeit, sich Ihre Ladevorgänge anzeigen zu lassen. In der Ansicht finden Sie die Übersicht Ihrer Ladevorgänge, sofern Sie einen Tarif für „Laden unterwegs" abgeschlossen und den Dienst genutzt haben. Im Rahmen der Ladehistorie speichern wir Ihre Ladevorgänge für drei Jahre. Hierbei speichern wir die folgenden personenbezogenen Daten: Elli Token und Vertrags-ID, Ladehistorie, Dauer, Ladepunkt Details (zum Beispiel Name und Adresse der Ladestation), Kosteninformationen Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragserfüllung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO).

V. Sondertarife

Je nach Verfügbarkeit gibt es auf definierte Fahrzeuge Sonderkonditionen für den Abschluss eines Ladetarifes bei der Elli. Soweit erforderlich, werden Sie im Rahmen der Bestellung Ihres Fahrzeuges gesondert auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Zurverfügungstellung von Sondertarifen hingewiesen. Für die Anzeige des Sondertarifes gleichen wir die FIN Ihres enrollten Fahrzeuges mit für Sondertarife berechtigten Fahrzeugen ab. Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten zum Zweck der Vertragserfüllung (vgl. Art. 6 Abs.

1 lit. b) DSGVO) und speichern die Daten für höchstens 4 Monate ab Auslieferung des Fahrzeuges. Je nach Ausgestaltung des Sondertarifes kann es sein, dass die Volkswagen AG zur internen Abwicklung und Rechnungskontrolle weitere Sie betreffende personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dem gebuchten Sondertarif von der Elli erhält (z.B. Buchungsdatum mit Blick auf den Aktionszeitraum, Kennung des Sondertarifes, FIN zum gebuchten Sondertarif). Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten auf Basis unseres berechtigten Interesses eine ordnungsgemäße Abwicklung sicherzustellen, um weiterhin Sondertarife anbieten zu können (Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO). Verrechnungsrelevante Daten werden spätestens nach 3 Jahren gelöscht, sofern der Löschung keine anderen Aufbewahrungspflichten (z.B. aus Steuerrecht) entgegenstehen. Im Übrigen verweisen wir hinsichtlich Sonderaktionen für Produkte und Services auf die Datenschutzerklärung Sales- und Serviceleistungen sowie Marketingmaßnahmen.

VI. EV-Routenplanung

Wenn Sie die Funktion EV-Routenplanung nutzen, wird anhand übermittelter Parameter eine Multiladestopproute für Elektrofahrzeuge geplant und dazu hilfreiche Informationen bereitgestellt (z. B. voraussichtliche Stopps und Ladezeiten für eine geplante Route). Ihre eingegebenen Routendaten werden in Geokoordinaten aufgelöst, um damit die von Ihnen angefragte Route zu berechnen und anhand der Route ggfs. benötigte Ladeinfrastruktur zu ermitteln. Wir verarbeiten außerdem die FIN (Fahrzeugidentifikationsnummer) sowie den aktuellen Ladestand und weitere technische Parameter sowie reichweitenrelevante Komponenten, die wir über ihre Vehicle ID ermitteln (z. B. Fahrzeug Verbrauchsdaten, Verbrauchsprofil, Batterie Ladekurve, Batterie Größe, max. AC/DC Ladeleistung und Fahrzeug Connector Information), um Ihnen damit anhand der berechneten Route die gegebenenfalls für Ihr Fahrzeug benötigte Ladeinfrastruktur zu ermitteln. Haben Sie die Datenübertragung im Fahrzeug und in der App über die Einzeldienstaktivierung „Fahrzeugverbrauchswerte" aktiviert, übernehmen wir für die Erstellung des Verbrauchsprofils die Realwerte Ihres Fahrzeuges. Andernfalls werden Ausstattungsmerkmale Ihres Fahrzeuges zur Berechnung Ihrer Route herangezogen.

Um die "EV-Routenplanung" zu ermöglichen, verarbeiten wir die oben genannten Daten zur Erfüllung des Vertrages (Art. 6, Abs. 1, lit. b DSGVO). Wir speichern diese Daten so lange, wie es zur Bereitstellung der Routenplanung bzw. der Routenberechnung erforderlich ist. Wir löschen die Daten allgemein unmittelbar nach Bereitstellung der Route. Aus technischen Gründen können gelöschte Routen jedoch noch bis zu 29 Tage aufgrund von Datenbank-Backups gespeichert bleiben. Eine darüberhinausgehende dauerhafte Speicherung erfolgt nicht.

Die Funktion der „EV-Routenplanung" steht Ihnen in der Volkswagen App vollständig zur Verfügung, sofern Ihr Fahrzeug enrollt ist, d. h. Ihr Fahrzeug in der Volkswagen App hinterlegt ist und mit Ihrer Volkswagen ID verknüpft ist. Die Beschreibung der Funktion in diesem Abschnitt betrifft den größtmöglichen Nutzungsumfang. Der Umfang variiert jedoch je nach von Ihnen genutztem Frontend (z. B. App oder Webseite) und ist wie beschrieben auch in der Volkswagen App vom Enrollment des Fahrzeuges abhängig. Andernfalls kann die Funktion eingeschränkt sein.

VII. Kundenbetreuung

Bitte beachten Sie zur Information über die Nutzung personenbezogener Daten hierbei die „Datenschutzerklärung für die Nutzung des Customer Interaction Center (CIC)", die Sie unter Datenschutzhinweise des Customer Interaction Center abrufen können.

VIII. Weitergabe der Daten

Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur, soweit dies für die Vertragsabwicklung, insbesondere zur Bereitstellung des Dienstes, notwendig ist.

Wir setzen folgende Dienstleister je nach genutzter Funktion ein:

- CARIAD SE, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, GERMANY.
- Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlin, GERMANY
- Elli Mobility GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlin
- Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, IRLAND

Soweit einer der oben genannten Dienstleister Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten erhält, verarbeitet er diese nur in unserem Auftrag und nach unserer Weisung.

Des Weiteren setzen wir Dienstleister ein, die personenbezogene Daten in eigener Verantwortung verarbeiten. Hier setzen wir ein:

- Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, DUBLIN 4, IRLAND).

Nähere Informationen zur Datenverarbeitung bei Google finden Sie über die URL Datenschutzerklärung von Google.

IX. Übermittlung in Drittländer

Soweit wir Ihre personenbezogenen Daten an Empfänger und Auftragsverarbeiter übermitteln, die ihren Sitz außerhalb der EU haben, haben wir zur Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus für Ihre personenbezogenen Daten mit diesen Empfängern EU-Standardvertragsklauseln abgeschlossen. Zudem werden – soweit nach den anwendbaren Datenschutzgesetzen erforderlich – weitere Schutzmaßnahmen ergriffen (z. B. Verschlüsselung und zusätzliche vertragliche Regelungen), um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die URL EU-Standardvertragsklauseln abrufen.

e. Kundenbetreuung und Kundenfeedback

Bei Fragen zur Nutzung der App oder einzelnen Funktionen können Sie jederzeit die Volkswagen Kundenbetreuung kontaktieren und uns Ihr Kundenfeedback übermitteln.

Wenn Sie unsere Kundenbetreuung kontaktieren, verarbeiten wir die Angaben und personenbezogenen Daten Ihrer Anfrage (z. B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Sprache sowie - je nach Anfrage - z. B. FIN des von Ihnen hinterlegten Fahrzeugs, Betriebssystem Ihres Endgerätes, Spracheinstellungen, Fehleranalysen) in einem elektronischen Ticket, um mit Ihnen Kontakt aufnehmen und Ihre Anfrage bearbeiten zu können. Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten so lange auf, wie dies für den jeweiligen Zweck Ihrer Anfrage erforderlich ist. Werden Ihre personenbezogenen Daten entsprechend dieser Datenschutzhinweise für mehrere Zwecke benötigt und verarbeitet, werden sie automatisch gelöscht oder in anonymisierter Form gespeichert, die keine direkten Rückschlüsse auf Ihre Person zulässt, sobald der letzte spezifische Zweck erfüllt worden ist. Bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen setzt unsere Kundenbetreuung die CARIAD SE, Major-Hirst-Straße 7, 38442 Wolfsburg, Deutschland und Concentrix Holding Germany GmbH, Tullnaustr. 20 90402 Nürnberg, Deutschland sowie die salesforce.com Germany GmbH (Erika-Mann-Straße 31, 80636 MÜNCHEN, DEUTSCHLAND) als Auftragsverarbeiter ein. Ein Zugriff auf die Informationen durch Salesforce.com Inc. mit Sitz in den USA kann nicht ausgeschlossen werden. Es wurden entsprechende EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter in Drittländer (als angemessene Garantie zur Datenverarbeitung in nichteuropäischen Ländern) abgeschlossen, um Ihre personenbezogenen Daten ausreichend zu schützen. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die URL EU-Standardvertragsklauseln. abrufen. Die in

Europa gehosteten personenbezogenen Daten sind zudem durch den Abschluss von Binding Corporate Rules (angemessene Garantie zur Datenverarbeitung in nicht europäischen Ländern) abgesichert.

Soweit wir eine Anfrage von Ihnen erhalten, für die wir nicht zuständig oder verantwortlich sind, leiten wir Ihre Anfragen und Ihre personenbezogenen Daten an den jeweiligen Zuständigen oder Verantwortlichen weiter (z. B. Ihren präferierten Service Partner). Wir geben Ihre Anfrage und Ihre personenbezogenen Daten aber nur an entsprechend weiter, wenn dies zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich ist und zu einer schnelleren und kundenfreundlicheren Bearbeitung in Ihrem und unserem berechtigten Interesse führt (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO).

f. Weiterleitung von Zielorten

Sie können über verschiedene Apps (z.B. Google Maps) einen Zielort eingeben und dies mit unserer App teilen. Der Standort des Zielortes wird an unsere App weitergeleitet, um Ihnen auf der Kartenansicht unserer App die gewünschten Ziele anzuzeigen und Ihnen die Möglichkeit zu geben, das Senden an das Fahrzeug zu ermöglichen. Das Teilen des Zielortes erfolgt nur, wenn Sie dies eigenständig auswählen. Das Anzeigen des Zielorts erfolgt nur, wenn Sie Ihre App geöffnet haben. Sobald Sie die App schließen, ist der Zielort nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten finden Sie in den Datenschutzerklärungen der Apps, aus denen Sie das Ziel weiterleiten.

Sie können auf Ihrem Endgerät außerdem einen Zielort (z.B. eine Ladestation) mit dem auf Ihrem Endgerät verfügbaren bzw. installierten eigenen Kartendienst (z. B. Apple-Karten, Google-Maps etc.) sowie weiteren Apps (z.B. Ihr Mailclient, Ihre Kontakte) teilen. Wenn Sie diese Funktion nutzen, werden von dem jeweiligen Kartendienst bzw. der jeweiligen App Ihr Standort zum Zeitpunkt des Teilens sowie geteilte Ziele (z. B. eine verfügbare Ladestation samt Adresse) verarbeitet. Bitte beachten Sie, dass die Kartendienste jeweils in eigener Verantwortung des jeweiligen Anbieters bereitgestellt werden. Für die Datenverarbeitung sind wir nicht verantwortlich. Hinweise zum Datenschutz des Kartendienstes finden Sie in den Datenschutzhinweisen des jeweiligen Anbieters, für Apple-Maps z. B. unter [Datenschutzerklärung von Apple] apple-datenschutz oder für Google-Maps z. B. unter Datenschutzerklärung von Google.

g. Verarbeitung der Daten durch Google Maps (inkl. Google Fonts)

Unsere App nutzt den Kartenanbieter Google Maps von Google Ireland Limited, Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4 Irland, ("Google").

Der Dienst Unfall und Pannenhilfe innerhalb dieser App nutzt zusätzlich Google Schriftarten (sog. "Google Fonts")

Durch die Nutzung von Google Maps (inkl. Google Fonts) wird eine direkte Verbindung zu den Servern von Google und Ihrem Smartphone hergestellt. Dies ermöglicht die Bereitstellung der Karte von Google Maps. Durch die Einbindung von Google Maps verarbeitet Google selbstständig die von Ihnen eingegebenen Suchbegriffe (z.B. Ort, Postleitzahl), Ihre IP Adresse sowie Ihren Standort und Ihr Nutzungsverhalten. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung und möglichen Übermittlung personenbezogener Daten an Drittstaaten (z.B. USA) durch Google finden Sie in den Datenschutzbestimmungen von Google unter Datenschutzerklärung von Google. Diese Datenverarbeitung erfolgt aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, die wir beim Aufrufen des Kartenbereichs abfragen (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. a) DSGVO). Diese Einwilligung ist für den Zeitraum gültig, in dem Sie die App installiert haben. Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Einwilligung zur Einbindung von Google Maps jederzeit für die Zukunft widerrufen können, indem Sie diese in den App-Einstellungen deaktivieren.

Abweichend davon muss im Dienst "Unfall und Pannenhilfe" die Einwilligung bei jeder Nutzung von Google Maps inkl. Google Fonts neu erteilt werden. Ein Widerruf dieser Einwilligung ist nur während der Nutzung des Dienstes möglich.

Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen, deaktivieren wir Google Maps und Google verarbeitet keine personenbezogenen Daten durch Google Maps.

h. Manuelle Service-Terminplanung

Unsere App bietet Ihnen die Möglichkeit, eine manuelle Service-Terminanfrage an Ihren bevorzugten Volkswagen Service Partner zu senden, z. B. falls Wartungsbedarf besteht oder sonstige Serviceangebote in Anspruch genommen werden sollen.

Zu diesem Zweck verarbeiten wir Ihre Serviceterminanfrage (Fahrgestellnummer (FIN), Servicebedarfskategorie, Datum der Absendung der Terminanfrage, den von Ihnen ausgewählten Volkswagen Service Partner und Informationen über den vereinbarten Servicetermin) und Ihre Kontaktdaten (z.B. E-Mail oder Telefon). Die hierfür erforderliche Datenverarbeitung erfolgt im Rahmen der Vertragserfüllung (vgl. Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO). Die Daten werden nur für die Dauer der Anfrage verarbeitet und anschließend in der Volkswagen App gelöscht.

Die im Rahmen der Service-Terminplanung erhobenen personenbezogenen Daten werden von der salesforce.com Germany GmbH (Erika-Mann-Straße 31, 80636 MÜNCHEN, DEUTSCHLAND) in unserem Auftrag und nach unseren Weisungen verarbeitet. Ein Zugriff auf die Informationen durch Salesforce.com Inc. mit Sitz in den USA kann nicht ausgeschlossen werden. Es wurden entsprechende EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter in Drittländer (als angemessene Garantie zur Datenverarbeitung in nichteuropäischen Ländern) abgeschlossen, um Ihre personenbezogenen Daten ausreichend zu schützen. Die verwendeten EU-Standardvertragsklauseln können Sie über die URL EU-Standardvertragsklauseln abrufen.

Zur Verbesserung unserer Produkt- und Geschäftsprozesse, zur Verbesserung der Kundenfunktion bei der Serviceterminanfrage in Ihren Volkswagen Service Partner, zur Optimierung des Kundennutzens und zur Behebung von Produktmängeln verarbeiten wir die Daten Ihrer Serviceterminanfrage an Ihren Volkswagen Service Partner (z.B. Fahrgestellnummer (FIN), Servicebedarfskategorie, Datum der Absendung der Terminanfrage, den von Ihnen ausgewählten Volkswagen Service Partner und Informationen zum geplanten Servicetermin). Darüber hinaus übermittelt der ausgewählte Volkswagen Service Partner folgende Daten an uns: Fahrgestellnummer (FIN), Zeitpunkt der Annahme Ihrer Service-Terminanfrage (Leadannahme), Zeitpunkt der Kontaktaufnahme und Zeitpunkt des Finalisierung Ihrer Service-Terminanfrage (Leadabschlusses). Wir analysieren Ihre zuvor genannten Daten zum Zweck der Produktverbesserung und Qualitätssicherung der Service-Terminanfrage und um Unterbrechungen oder Verzögerungen im Prozessablauf der Bearbeitung von Anfragen zu vermeiden. Hierbei prüfen wir bspw. auf Fehler in der Übertragung von Daten an Ihren Service Partner (z.B. unvollständige Daten oder Verzögerungen innerhalb des Datenversands), um diese frühzeitig zu erkennen und abzustellen. So können wir dem Kundenwunsch nach einem Servicetermin bestmöglich entsprechen und die Kundenzufriedenheit mit den digitalen Diensten kann gesteigert werden.

Des Weiteren werden die genannten Daten (siehe obigen Absatz) an den für Ihr Land zuständigen Importeur zur Prozesssteuerung und -verbesserung, z.B. über Qualitäts-Audits, weitergeleitet.

Im Zusammenhang mit dem Einsatz von Auftragsverarbeitern, kann ein Zugriff auf die Daten durch Unter-Auftragsverarbeitern mit Sitz außerhalb der EU/des EWR nicht ausgeschlossen werden. Zur Gewährleistung eines angemessenen Schutzniveaus für Ihre personenbezogenen Daten sichert die Volkswagen AG diese Datenübermittlung mit geeigneten Garantien ab beziehungsweise

verpflichtet ihre Auftragsverarbeiter dies sofern erforderlich zu tun. Zudem werden - soweit nach den anwendbaren Datenschutzgesetzen erforderlich - weitere Schutzmaßnahmen (z.B. Verschlüsselung und zusätzliche vertragliche Regelungen) ergriffen, um ein angemessenes Schutzniveau für Ihre personenbezogenen Daten zu gewährleisten. Sofern Auftragsverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter mit Sitz in den USA nach dem Datenschutzrahmen zwischen der EU und den USA zertifiziert sind, gilt der EU-US-Angemessenheitsbeschluss und die USA gelten in dieser Hinsicht als sicheres Drittland.

Die Verarbeitung der Verbesserungs- und Auditdaten erfolgt auf Grundlage unseres vorgenannten Interesses, die Kundenzufriedenheit mit unseren Diensten zu steigern und unseren Kunden einen rechtzeitigen Servicetermin durch unsere Service Partner anzubieten (vgl. Art. 6. Abs. 1 lit f. DSGVO). Die genannten Daten werden nach fünf Jahren gelöscht.

i. Service-Terminbuchung (sofern in Ihrem Land und bei Ihrem bevorzugten Servicepartner verfügbar)

In unserer Fahrzeugservice App ist es Ihnen möglich im Rahmen der manuellen Service-Terminbuchung über eine Kalenderansicht Servicetermine bei Ihrem bevorzugten Servicepartner anzufragen und zu buchen, die dann in einer Übersicht (Terminhistorie) angezeigt werden.

Wir verarbeiten hierfür Ihre personenbezogenen Daten, die zur Durchführung der konkreten Buchung, Darstellung Ihrer aktuellen Servicetermine und Terminhistorie sowie zur weiteren Verwendung für Sie in der App für zukünftige Buchungen benötigt werden und übermitteln die Daten an Ihren bevorzugten Servicepartner zur Terminbuchung und Durchführung des Termins.

In diesem Zusammenhang verarbeiten wir Ihre Kontaktdaten (z.B. Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Ihre Fahrzeugdaten (z.B. Ihre FIN, Kfz-Kennzeichen, den ungefähren Kilometerstand), Ihre Wartungs- und Servicebedarfe (z.B. Warnlampen, gewählte Serviceleistungen), den von Ihnen gewählten Servicetermin sowie bevorzugten Servicepartner und ggf. bevorzugten Serviceberater.

Die beschriebene Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund Ihrer Anfrage und ist für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Vertragsanbahnung mit Ihrem bevorzugten Servicepartner) sowie zur Vertragserfüllung (Darstellung der Terminhistorie) erforderlich (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO). Die Daten werden nach Ihrer Buchung 5 Jahre lang gespeichert, Ihnen in der Übersicht (Terminhistorie) zur Verfügung gestellt und anschließend gelöscht.

j. Teilnahme an Umfragen zur Entwicklung und Verbesserung unserer Produkte, Dienste und Services

Wir führen über unsere App mithilfe eines externen Umfragetools Umfragen durch, die uns dabei unterstützen, den Bedarf für die Entwicklung und Verbesserung unserer Produkte, Dienste und Services zu ermitteln. Zur Durchführung solcher Umfragen werden durch das Unternehmen Survalyzer AG, Technoparkstrasse 1, 8005 Zürich, Schweiz (im Folgenden "Survalyzer") als Unterauftragsverarbeiter unseres Auftragsverarbeiters Volkswagen Group IT Solutions GmbH, Major-Hirst-Straße 11, 38442 Wolfsburg, Deutschland, Ihre IP-Adresse im Rahmen des Aufbaus der Internetverbindung verarbeitet und sog. Local-Storage-Funktionen genutzt. Hierbei werden kleine Textdateien, welche keine personenbezogenen Informationen enthalten, im lokalen Speicher Ihres Browsers auf Ihrem Endgerät abgelegt und dort gespeichert. Für die Schweiz, in welcher Survalyzer niedergelassen ist, besteht ein sog. Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission, demzufolge in der Schweiz ein angemessenes Datenschutzniveau besteht. Während der Umfrage werden im Local Storage Ihres Geräts Ihre bereits gegebenen Antworten sowie ein eindeutiger Identifikator für die Umfrage gespeichert. Diese Informationen ermöglichen es, Mehrfachteilnahmen an der Umfrage zu verhindern, sofern der Teilnehmer diese Daten nicht

manuell löscht. Zudem erlaubt es diese Speicherung dem Teilnehmer, die Umfrage zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen. Darüber hinaus werden die von Ihnen in der Umfrage freiwillig bereitgestellten Antworten und Kommentare verarbeitet und die Umfrageergebnisse werden uns nach Abschluss der Umfrage zur Verfügung gestellt (grds. in anonymer Form, es sei denn, Sie haben personenbezogene Informationen in Ihren Antworten in Freitextfeldern eingetragen). Die verarbeiteten IP-Adressen werden nach Abschluss der Umfrage gelöscht. Der Local Storage Ihres Endgeräts kann von Ihnen jederzeit gelöscht werden, nach Abschluss der Umfrage besteht darauf kein externer Zugriff mehr. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für diese Zwecke beruht auf dem berechtigten Interesse der Volkswagen AG an der Durchführung der Umfrage zur Einholung von Feedback von Nutzern unserer App gem. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

k. Wartungs- und Inspektionsvertrag, Garantieverlängerung, Kfz-Versicherung

Sofern in Ihrem Land verfügbar, können Sie über unsere App Wartungs- und Inspektionsverträge, Garantieverlängerungen sowie Kfz-Versicherungen abschließen. Diese Angebote stammen von unseren lokalen Finanzdienstleistern oder Versicherungsgebern, die Sie den Hinweisen in den Antragstrecken entnehmen können. Auf Ihre Initiative hin übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten (Fahrzeuginformation inklusive der FIN, Ihre Anschrift und Kontaktdaten) einmalig zur Vorbefüllung des Online-Formulars an den zuständigen Anbieter. Hierbei unterstützt uns die dx.one GmbH (Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg) als Auftragsverarbeiter. Sollte die Datenübermittlung nicht gewünscht sein, können Sie den Vorgang abbrechen. Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Ihre Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies für die Übermittlung erforderlich ist und danach gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung entnehmen Sie bitte der Datenschutzerklärung des Anbieters.

C. Ihre Rechte

Ihre nachfolgenden Rechte können Sie gegenüber der Volkswagen AG jederzeit unentgeltlich geltend machen. Weitere Informationen zur Wahrnehmung Ihrer Rechte finden Sie unter dem Abschnitt D.

Auskunftsrecht:

Sie haben das Recht, von uns Auskunft über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu erhalten (Artikel 15 DSGVO).

Berichtigungsrecht:

Sie haben das Recht, von uns die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger bzw. unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Artikel 16 DSGVO).

Recht auf Löschung:

Sie haben das Recht, bei Vorliegen der in Art. 17 DSGVO genannten Voraussetzungen, die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen. Danach können Sie beispielsweise die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit diese für die Zwecke, für die sie erhoben wurden, nicht mehr notwendig sind. Außerdem können Sie Löschung verlangen, wenn wir Ihre personenbezogenen Daten auf der Grundlage Ihrer Einwilligung verarbeiten und Sie diese Einwilligung widerrufen.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung:

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn die Voraussetzungen des Art. 18 DSGVO vorliegen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Sie die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten bestreiten. Für die Dauer der Überprüfung der Richtigkeit der personenbezogenen Daten können Sie dann die Einschränkung der Verarbeitung verlangen.

Widerspruchsrecht:

Sofern die Verarbeitung auf einem überwiegenden berechtigten Interesse beruht, haben Sie das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen. Ein Widerspruch ist zulässig, wenn die Verarbeitung entweder im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt oder aufgrund eines berechtigten Interesses der Volkswagen AG oder eines Dritten erfolgt. Im Falle des Widerspruchs bitten wir Sie, uns Ihre Gründe mitzuteilen, aus denen Sie der Datenverarbeitung widersprechen. Daneben haben Sie das Recht, der Datenverarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen. Das gilt auch für Profiling, soweit es mit der Direktwerbung zusammenhängt.

Recht auf Datenübertragbarkeit:

Sofern die Datenverarbeitung auf der Grundlage eine Einwilligung oder einer Vertragserfüllung beruht und diese zudem unter Einsatz einer automatisierten Verarbeitung erfolgt, haben Sie das Recht, Ihre personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und diese an einen anderen Datenverarbeiter zu übermitteln.

Widerrufsrecht:

Sofern die Datenverarbeitung auf einer Einwilligung beruht, haben Sie das Recht, die Datenverarbeitung im Rahmen einer Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft jederzeit kostenlos zu widerrufen.

Beschwerderecht:

Sie haben außerdem das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde (z. B. bei der Landesbeauftragten für den Datenschutz Niedersachsen) über unsere Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu beschweren.

D. Ihre Ansprechpartner für die Ausübung Ihrer Rechte

Die Ansprechpartner für die Ausübung Ihrer Rechte und weitergehender Informationen finden Sie auf der folgenden Webseite Datenschutzhinweise der Volkswagen AG.

Datenschutzbeauftragter

Unser Datenschutzbeauftragter steht Ihnen als Ansprechpartner für datenschutzbezogene Anliegen zur Verfügung:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Deutschland, Telefon: +49-5361-9-0

E-Mail: Kontakt Datenschutz Volkswagen AG

Stand: Juni 2026 (Diese Datenschutzerklärung wird von Zeit zu Zeit aktualisiert, die momentane Version kann immer dem folgenden Link entnommen werden Aktuelle Version der Datenschutzerklärung).