

# Declaración de protección de datos para el uso de Volkswagen App

## A. Persona responsable / entidad responsable

Nos complace que utilice la aplicación móvil Volkswagen ("App"). La entidad responsable de la App es Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Alemania, [vw@volkswagen.de](mailto:vw@volkswagen.de), número de teléfono: +49-5361-9-0, inscrita en el Registro Mercantil del Juzgado Municipal de Brunswick con el número de registro HRB 100484 ("Volkswagen AG" o "nosotros", "nos" o "nuestro").

A continuación le informamos sobre la recopilación, el tratamiento y el uso de sus datos personales durante el uso de la App. Tenga en cuenta que mediante la App puede utilizar diferentes funciones. Volkswagen AG pone a disposición algunas funciones, sobre las cuales le informaremos a continuación.

Algunas funciones no son proporcionadas por nosotros, sino por el operador respectivo bajo su propia responsabilidad. Volkswagen AG no es responsable del tratamiento de datos de dichas funciones de terceros; se lo indicamos en la función correspondiente. La información sobre protección de datos de las funciones de terceros se puede encontrar en la función respectiva y en la información sobre protección de datos del operador correspondiente vinculada a ella.

## B. Tratamiento de sus datos personales al utilizar la App

### I. Información general sobre el uso de la App

#### a. Funciones generales y Servicios modulares

La App le presenta las diferentes funciones sobre su vehículo Volkswagen. En la App, entre otras cosas, puede crear una cuenta de usuario Volkswagen ("Volkswagen ID") y modificar sus datos (por ejemplo, la foto de perfil) o iniciar sesión en la App con su Volkswagen ID (Cuenta de usuario de Volkswagen ID, B.II.a.), puede seleccionar su concesionario de servicio preferido y guardarlo en su Volkswagen ID (Concesionario de servicio, B.II.b), ver y gestionar los vehículos en su garaje personal (Garaje y Gestión general de vehículos, B.II.c.) o utilizar diferentes funciones de nuestro servicio de carga ("We Charge") (We Charge, B.II.d.). En caso de consultas sobre el uso de la App o las funciones individuales, por supuesto, puede ponerse en contacto con el servicio de Atención al cliente de Volkswagen en cualquier momento y proporcionarnos sus comentarios (Atención al cliente y comentarios del cliente, B.II.e.). Puede reenviar destinos desde otras aplicaciones a la aplicación y al vehículo (Reenvío de destinos, B. II. f.) y utilizar Google Maps como proveedor de mapas (solo Android, Tratamiento de datos por Google Maps, B. II. g.). También tiene la opción de enviar una solicitud de cita de servicio a su socio de servicio preferido (Planificación manual de citas de servicio, B. II. h.). También puede participar en encuestas para proporcionarnos información valiosa para desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios (Participación en encuestas para desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios, B.II.i.). Las funciones individuales relacionadas con su vehículo Volkswagen se pueden encontrar en las siguientes secciones bajo B.II.

Adicionalmente a las funciones generales puede activar y utilizar otros servicios (servicios modulares) para los que se aplican avisos de protección de datos independientes. Los servicios modulares contienen los denominados Servicios móviles online. Los Servicios móviles online son productos y servicios digitales relacionados con el vehículo que pueden ser utilizados con un vehículo Volkswagen equipado para tal fin (denominados vehículos con capacidad de servicio). Para ello debe haber añadido su vehículo para un servicio móvil online y conectarlo con la App. Para el uso de funciones individuales, así como para la protección contra el uso indebido, es

necesario que haya emparejado su vehículo con la App (por ejemplo, para poder verificar si su vehículo está autorizado para el uso de We Charge Carga pública o para el uso de tarifas especiales). En estos casos tratamos el número de identificación del vehículo ("NIV") del vehículo que ha guardado y seleccionado en su Volkswagen ID y lo transmitimos a la función / servicio correspondiente. Los respectivos avisos de privacidad de los Servicios móviles online se le proporcionarán durante el proceso de registro o al añadir el vehículo. Tenga en cuenta que en la aplicación solo se muestran los servicios compatibles con su vehículo o la versión de software de su vehículo.

## **b. Tratamiento de datos para la puesta a disposición de la App**

Para la prestación de la App tratamos sus datos personales de acuerdo con la descripción respectiva de las funciones o servicios que utiliza. Para ello cargamos los respectivos datos en personales desde los sistemas asociados de las correspondientes funciones o servicios, los guardamos temporalmente en la App y los actualizamos cada vez que utiliza la App. Este tratamiento de datos es necesario para la prestación de la App conforme a su uso (cf. artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD), a menos que se indique lo contrario para las funciones o servicios individuales en esta Declaración de protección de datos. Si se da de baja en la App, ya no se cargarán más datos personales de los sistemas y se eliminarán los datos personales almacenados temporalmente la App. Si no utiliza la App en el plazo de un año, se cerrará automáticamente la sesión por motivos de seguridad y se eliminarán los datos personales almacenados temporalmente.

Para garantizar la funcionalidad de la App, identificar, analizar y corregir errores, defectos o problemas técnicos del producto, garantizar la seguridad de la red y de la información y el cumplimiento de los requisitos legales y seguir desarrollando la App, también tratamos los llamados datos de rendimiento y/o registro (por ejemplo, datos de la App (por ejemplo, duración de la sesión de la App, número de identificación de la instalación, código de país (ISO 3166-1 alfa-2) basado en su dirección IP), datos del dispositivo (por ejemplo, nombre del modelo, fabricante, versión del sistema operativo, nombre de su operador de red telefónica) y datos de comunicación informática de la App entre el dispositivo móvil y el servicio de backend (por ejemplo, URL de las solicitudes http con código de estado, tiempo de respuesta, tamaño de la solicitud, sistema operativo, código de error en caso de errores de red en solicitudes fallidas), así como el Número Único de Identificación de Usuario (UUID), y el NIV (número de identificación del vehículo)). Procesamos estos datos de rendimiento en base a nuestro legítimo interés previamente mencionado, durante 90 días y luego los borramos (cf. artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Para encontrar errores específicos en los productos e identificar problemas más profundos basados en las solicitudes de usuarios individuales en la aplicación, también tratamos conjuntos de datos que consisten en el número de identificación de usuario único (UUID), el NIV (número de identificación del vehículo), el ID de solicitud (ID único generado para el seguimiento de las llamadas al servidor) y las URL de las consultas http en relación con un ID de seguimiento. Estos datos se guardan durante 30 días, basándose en nuestros intereses legítimos mencionados anteriormente, antes de borrarlos (véase el artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

Cuando accede a una página web dentro de la aplicación, tratamos los siguientes datos de registro, que no permiten identificarle personalmente. Entre ellos se incluyen la ID de la cookie, que no permite identificar su dirección IP, información sobre el sistema operativo que utiliza, el navegador web utilizado y la resolución de pantalla configurada, la fecha y la hora de su acceso, así como la dirección IP de su dispositivo. El tratamiento de estos datos se realiza sobre la base del artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD, ya que es necesario para el correcto funcionamiento de la página web dentro de la aplicación. Los datos recopilados se eliminan tras un periodo de 30 días.

En la puesta a disposición de la App empleamos proveedores de servicios. En la medida en que los proveedores de servicios ("encargado del tratamiento") tratan datos personales en nuestro nombre, hemos celebrado un contrato de encargo de tratamiento con estos proveedores de

servicios y hemos acordado las garantías adecuadas para asegurar la protección de los datos personales. Seleccionamos cuidadosamente a nuestros encargados del tratamiento, ellos tratan datos personales exclusivamente para el cumplimiento de sus tareas y están vinculados contractualmente a nuestras instrucciones, tenemos medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales y nosotros los supervisamos regularmente.

Para la prestación de la App así como para fines de soporte, los datos personales así generados serán tratados por CARIAD SE, Major-Hirst-Straße 7, 38442 WOLFSBURG, ALEMANIA y Škoda Auto a.s., Václava Klementa 869, 293 01 Mladá Boleslav, Chequia en nuestro nombre y de acuerdo con nuestras instrucciones.

Con el fin de proporcionar la App así como las funciones individuales, los datos personales tratados por CARIAD SE se guardan en una nube de servicios web operada por Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda. Microsoft Ireland Operations Limited encripta los datos personales de conformidad con los acuerdos alcanzados con CARIAD SE y los trata exclusivamente en servidores de datos de la Unión Europea. No se puede descartar el acceso (lectura) a la información por parte de Microsoft Corporation o de las filiales con sede en un estado fuera de la UE/EEE. Se han celebrado las correspondientes cláusulas contractuales tipo de la UE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento, con el fin de proporcionar una protección suficiente de sus datos personales. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas se pueden consultar en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

Además, los archivos de registro mencionados se tratan en una nube de servicios web operada por Amazon Web Services, Inc. («AWS»), 410 Terry Ave. North, Seattle, WA 98109, EE. UU. AWS encripta los datos de conformidad con los acuerdos celebrados con nosotros y los trata exclusivamente en servidores de datos en la Unión Europea. No se puede descartar el acceso (lectura) a la información por parte de Amazon Web Services, Inc. con sede en los EE.UU. Se han celebrado las correspondientes cláusulas contractuales tipo de la UE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento, con el fin de proporcionar una protección suficiente de sus datos personales. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas se pueden consultar en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

Para tratar los datos de rendimiento, utilizamos New Relic, Inc., 188 Spear Street, Suite 1000, San Francisco, California 94105, EE. UU., como encargado del tratamiento, y para tratar los datos de registro, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda, que guarda los datos de rendimiento y registro en centros de datos en Alemania. No se puede descartar el acceso (lectura) a la información por parte de New Relic Inc. con sede en los EE. UU., y Microsoft Corporation. Se han celebrado las correspondientes cláusulas contractuales tipo de la UE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento, en terceros países con el fin de proporcionar una protección suficiente de sus datos personales. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas pueden consultarse en la siguiente URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

### **c. Notificaciones push**

En la primera apertura de la App se le consultará si desea recibir las denominadas notificaciones push. Con las notificaciones push podemos informarle sobre funciones o servicios individuales cuando la App se está ejecutando en segundo plano (por ejemplo, en caso de un proceso de carga interrumpido). Puede configurar dentro de la aplicación para qué funciones desea recibir notificaciones push. También puede activar y desactivar esta función en cualquier momento a través del ajuste "Notificaciones" en la configuración de su dispositivo. Sin embargo, si ha activado las notificaciones push, almacenamos un denominado push token de su dispositivo móvil para

poder transmitirle la notificación. Este tratamiento de datos se realiza sobre la base de su consentimiento del interesado expreso que solicitamos en su primer acceso a la App (cf. artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD). Si revoca su consentimiento del interesado, eliminaremos el push-token y no recibirá más notificaciones. Para poder enviarle las notificaciones push, utilizamos como encargado del tratamiento a Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublín 4, Irlanda. No se puede descartar el acceso a la información por parte de Google LLC con sede en los Estados Unidos. Se han celebrado cláusulas contractuales tipo de la UE adecuadas para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento en terceros países. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas pueden consultarse en la siguiente URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

#### **d. Autorización de ubicación / Tratamiento de geodatos**

p>El uso de determinadas funciones o servicios (por ejemplo, para encontrar estaciones de carga disponibles, encontrar un concesionario, encontrar su propio vehículo) solo es posible si podemos acceder a su ubicación en su dispositivo terminal y procesar sus datos de geolocalización. Para ello, es posible transmitir los datos de posición de su dispositivo móvil dentro de la App. Los datos de posición solo se podrán transferir si ha activado esta función en la App. Puede configurar esta función en cualquier momento mediante el ajuste "Notificaciones" en la configuración de su dispositivo. Este tratamiento de datos se realiza sobre la base de su consentimiento del interesado expreso que solicitamos en su primer acceso a la App (cf. artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD). Si revoca su consentimiento del interesado, ya no accederemos a su ubicación. Sin acceso a su ubicación, algunos servicios no están disponibles o solo con limitaciones.

#### **e. Acceso a la cámara**

El uso de determinadas funciones (por ejemplo, la activación del vehículo con el escáner NIV) solo es posible si la App de su dispositivo móvil puede acceder a su cámara. El uso de la función de cámara solo se utiliza si ha activado esta función en la App. Puede configurar esta función en cualquier momento mediante el ajuste "Notificaciones" en la configuración de su dispositivo. Cuando esta función está activada, tratamos los datos personales que usted graba con la cámara durante el uso de las funciones correspondientes de la App. Este tratamiento de datos se realiza sobre la base a su consentimiento del interesado expreso que la App solicita en su primer acceso a la función correspondiente (cf. artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD). Si revoca su consentimiento del interesado, la App no accederá a su cámara. Sin acceso a su cámara, algunas funciones no están disponibles o solo lo están de forma limitada.

#### **f. Autenticación biométrica**

El uso de la autenticación biométrica (por ejemplo, huella dactilar o reconocimiento facial) en su dispositivo terminal (por ejemplo, como alternativa a la introducción del S-PIN) solo es posible si da permiso a la aplicación para acceder a esta función. Este acceso se basa en su permiso explícito, que solicitamos la primera vez que llama a una función relevante para la seguridad. Si retira su permiso, la autenticación biométrica dejará de utilizarse. Puede retirar el permiso en cualquier momento desactivando el acceso a la autenticación biométrica a través de los ajustes de su aplicación.

Si permite el uso de la autenticación biométrica, podrá utilizarla para manejar ciertas funciones de nuestra aplicación (por ejemplo, el uso de la huella dactilar en lugar de introducir el S-PIN). Nuestra aplicación utiliza una función de su sistema operativo (Android o iOS) que verifica su identidad, por ejemplo, a través de su huella dactilar o del reconocimiento facial. Si ha activado esta función, la información (por ejemplo, su S-PIN) se encripta y se guarda localmente en la memoria de la aplicación del móvil. Una vez verificada su identidad, esta información se utiliza dentro de la aplicación (por ejemplo, el S-PIN se carga en la aplicación). Tenga en cuenta que ni Volkswagen AG

ni el fabricante del sistema operativo (Google LLC. o Apple Inc.) tendrán acceso a sus datos biométricos, sino que el procesamiento tendrá lugar localmente en su móvil.

## **g. Tratamiento con fines publicitarios y de comunicación contractual por parte de Volkswagen AG**

Volkswagen AG se esfuerza constantemente por proporcionarte información lo más personalizada posible y mejorar así la publicidad para la comercialización de sus productos y servicios. Esto requiere un análisis en profundidad del uso que haces de nuestros productos y servicios. Por lo tanto, si nos has dado tu consentimiento para ello, Volkswagen AG tratará los datos de tu cuenta de usuario Volkswagen ID y de "Volkswagen App". También utilizamos tus datos para ponernos en contacto contigo en el contexto de la comunicación de contratos (por ejemplo, para contratos que expiran). Los detalles sobre este tratamiento de datos (por ejemplo, qué datos se tratan y cómo exactamente) se pueden encontrar en la Declaración sobre protección de datos de la Volkswagen ID [aquí](#).

## **II. Funciones individuales de la App**

Las funciones individuales relacionadas con su vehículo Volkswagen se pueden encontrar en las siguientes secciones.

### **a. Cuenta de usuario de Volkswagen ID**

Para usar la App necesita una cuenta de usuario de Volkswagen ID en Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Alemania, [vw@volkswagen.de](mailto:vw@volkswagen.de), número de teléfono: +49-5361-9-0, inscrita en el Registro Mercantil del Juzgado Municipal de Brunswick con el número de registro HRB 100484 ("Volkswagen AG"). Puede utilizar su Volkswagen ID para iniciar sesión en numerosos servicios (p. ej. páginas web o aplicaciones) de Volkswagen AG o de terceros. Sirve como cuenta central de usuario en la que puede gestionar sus datos personales de forma centralizada. El tratamiento de datos necesario para ello se realiza en el contexto del cumplimiento del contrato (cf. artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD). Para registrarse, se requiere su dirección de correo electrónico y una contraseña personal elegida por usted. Tenga en cuenta la Declaración sobre protección de datos detallada aplicable a la Volkswagen ID. Puede acceder a ella en <https://vwid.vwgroup.io/data-privacy>.

Puede administrar los datos personales de su cuenta de usuario de Volkswagen ID en cualquier momento. Si la información de su cuenta de usuario de Volkswagen ID que ha guardado o eliminado es necesaria para utilizar una función o servicio individual, cuando vuelva a abrir la App, le indicaremos qué información necesita completar en su Volkswagen ID o autorizar para la función o servicio respectivo. Es posible almacenar varias cuentas de usuario de Volkswagen ID en la aplicación. Si ha almacenado varias cuentas de usuario de Volkswagen ID en la aplicación, tiene la opción de cambiar la cuenta de usuario a través del área de perfil de la aplicación sin tener que iniciar y cerrar sesión de nuevo.

### **b. Concesionario de servicio**

Si selecciona un concesionario de servicio preferido, y ha autorizado esta función en su dispositivo móvil, tendremos acceso a su ubicación y procesaremos sus geodatos al momento de su acceso para poder mostrarle los concesionario de servicio que se encuentran en su cercanía. Si selecciona un concesionario de servicio preferido de esta manera, lo guardamos como su concesionario de servicio preferido en su cuenta de usuario de Volkswagen ID (véase la sección B.II.a.).

### **c. Garaje y gestión general de vehículos**

En el garaje virtual, tiene la opción de guardar sus vehículos pedidos o los que usted ya posee en el perfil personal de usuario para que posteriormente podamos brindarle una descripción general de sus vehículos y ofrecerle un cómodo acceso a otros servicios de valor añadido relacionados con el vehículo en esta App, sin tener que volver a identificar su vehículo. Para ello, introduzca el número de comisión (para vehículos aún en producción) o el número de identificación del vehículo (NIV; para vehículos que ya están en su posesión) para identificar su vehículo. Si estos datos personales ya existen en su cuenta de usuario de Volkswagen ID, se transmitirán al garaje. Si se decide a introducir estos datos personales, también se almacenarán en su cuenta de usuario de Volkswagen ID.

Además de introducir el número de identificación del vehículo (NIV) manualmente, también se puede escanear utilizando la función de cámara de su dispositivo móvil. Para ello, la primera vez que utilice la Volkswagen App debe permitir el acceso a la cámara de su dispositivo móvil.

Al iniciar sesión, en caso de que se presenten fallas, así como con fines de brindar soporte y de monitoreo, registraremos los siguientes datos personales: su Volkswagen ID en forma de su nombre de usuario y su número de identificación de vehículo (si se han producido errores en una función con el contexto del vehículo y ha añadido previamente un vehículo a su cuenta de usuario de Volkswagen ID). Estos datos de registro se almacenan en forma encriptada y se eliminan automáticamente después de 30 días.

Como proveedor de servicios de alojamiento empleamos también a WirelessCar Inc., SE-405 08 Göteborg, Suecia, así como a Audi AG, Auto-Union-Str. 1, 85057 Ingolstadt, Alemania, respectivamente, como encargados de tratamiento.

#### **d. We Charge**

Con el servicio de carga We Charge, puede utilizar opcionalmente varios servicios para vehículos eléctricos, siempre que se ofrezcan o estén disponibles en el país respectivo, en la versión de la aplicación, para el dispositivo móvil y un modelo de vehículo.

#### **Servicio de carga We Charge (Carga en casa / Carga pública)**

Con We Charge tiene la opción de usar la función Carga en casa o Carga pública así como los servicios online correspondientes.

#### **i. We Charge Carga en casa**

##### **I. Carga en casa**

Tenga en cuenta que el uso de We Charge Carga en casa así como los correspondientes servicios online requieren previamente la puesta en marcha eléctrica y la configuración de una unidad de carga con funciones de conectividad (Unidad de carga ID.Charger Pro / Connect), proporcionada por Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlín, Alemania (en adelante «Group Charging»). Con el fin de garantizar la capacidad de comunicación y la actualidad de su unidad de carga en el marco de la puesta en marcha y la configuración eléctricas, Group Charging trata bajo su propia responsabilidad datos técnicos (por ejemplo, identificación del dispositivo, marca, generación, tipo de dispositivo y versión del software). Group Charging es el único responsable de este tratamiento específico de datos. Encontrará más información sobre el tratamiento de sus datos personales y sobre cómo hacer valer sus derechos frente a Group Charging en el aviso de privacidad en:

<https://www.elli.eco/es/politica-de-privacidad>.

Si desea utilizar We Charge Carga en casa así como los correspondientes servicios online, es necesario que vincule su unidad de carga a su cuenta de usuario de Volkswagen ID existente mediante un código de vinculación. Además de introducir el código de vinculación manualmente, también se puede escanear utilizando la función de cámara de su dispositivo móvil. A continuación, podrá ver su historial de carga y la cantidad de electricidad cargada en cualquier momento (solo los llamados «modelos Pro» de la unidad de carga), así como gestionar y controlar a distancia su unidad de carga y gestionar las tarjetas de carga RFID ("tarjetas de carga") (por ejemplo, activarlas o desactivarlas para su uso en la unidad de carga).

Como parte del uso de la Carga en casa y de los correspondientes servicios online, tratamos los siguientes datos personales y otros datos técnicos para la puesta a disposición y prestación de servicios:

nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono para identificación del cliente y del usuario (datos personales habilitados de su Volkswagen ID así como las direcciones de correo electrónico de los usuarios que haya activado opcionalmente), ID de la unidad de carga, número de serie y nombre y descripción (del producto) de la unidad de carga, ID de las tarjetas de carga así como el estado de administración de la unidad de carga (por ejemplo autorizaciones de administración), números de las tarjetas de carga que haya activado, historial de carga (por ejemplo volumen de carga, duración u hora de inicio y parada de un proceso de carga, ID de la carga, información de autorización y autenticación (del usuario) (los denominados token)), así como estado de conexión y sello de tiempo de la última comunicación establecida (historial y datos de inicio de sesión) y opcionalmente, la ubicación y descripción de la ubicación de su estación de carga (dirección del punto de carga (Equipo de suministro para vehículos eléctricos, EVSE)).

Tratamos sus datos personales para el cumplimiento del contrato (véase el artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD), concretamente para proporcionar las funciones del servicio We Charge Carga en casa:

- para que pueda ver el estado de carga activo y el historial de carga,
- para iniciar el proceso de carga de forma remota y
- para permitirle añadir o bloquear tarjetas RFID para activar el proceso de carga.

Solo tratamos sus datos para la finalidad del tratamiento especificada y los borramos inmediatamente después de que se haya prestado la función. No se produce ningún otro almacenamiento permanente. Sin embargo, sus datos pueden almacenarse hasta 24 horas como parte de las copias de seguridad. Para poder mostrarle su historial de carga, guardamos la información sobre sus procesos de carga durante tres años.

## **II. Smart Charging**

Group Charging le ofrece la posibilidad de utilizar la función Smart Charging. Para ello, es necesario que inicie sesión en la aplicación Elli Charging con su VW ID. En la aplicación Elli Charging, puede dar su aprobación para que los datos necesarios para utilizar la función Smart Charging se transfieran a Group Charging. Sobre esta base, Group Charging comprueba bajo su propia responsabilidad si es necesario realizar cambios en la configuración de su vehículo y, con su consentimiento, puede llevar a cabo un cambio técnico en la configuración de los ajustes de carga de su vehículo. Para poder ofrecer esta función, Group Charging trata datos personales bajo su propia responsabilidad. Group Charging es el único responsable de este tratamiento de datos específico. Encontrará más información sobre el tratamiento de sus datos personales y sobre cómo hacer valer sus derechos frente a Group Charging en el aviso de privacidad en:



[https://storage.googleapis.com/prod.documents.elli.eco/documents/termsOfUseSignupSmartChargingApp/EE/1.1/termsOfUseSignup\\_et.html](https://storage.googleapis.com/prod.documents.elli.eco/documents/termsOfUseSignupSmartChargingApp/EE/1.1/termsOfUseSignup_et.html).

En el marco de la prestación de la función Smart Charging, tratamos los siguientes datos personales suyos:

autenticación técnica de su Volkswagen ID, su consentimiento para la extracción de datos a Group Charging y la habilitación de Smart Charging, un permiso de acceso personalizado (denominado «token»), el número de identificación de su vehículo (NIV), la capacidad de carga y la capacidad de la batería de su vehículo, así como diversos ajustes de carga (modo, estado, configuración, perfil, temporizador) y el modo de carga preferido.

Transmitimos estos datos bajo la responsabilidad de Group Charging para que pueda ofrecerle acceso a Smart Charging.

La base jurídica para el tratamiento es el contrato que usted ha celebrado con Group Charging (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD).

Solo tratamos sus datos con la finalidad del tratamiento de utilizar la función Smart Charging si la llevamos a cabo nosotros. Borraremos sus datos inmediatamente después de proporcionarlos a Group Charging. No se produce ningún otro almacenamiento permanente. No obstante, guardamos la autenticación técnica de su Volkswagen ID, su NIV y su consentimiento para la extracción de datos a Group Charging con el fin de permitir Smart Charging durante un máximo de 5 años, siempre y cuando se utilice su cuenta. Tras la supresión de la cuenta, estos datos se borrarán inmediatamente.

Los datos personales solo se transmitirán a terceros si esto es necesario para la ejecución del contrato, en particular para la prestación del servicio.

Utilizamos los siguientes proveedores de servicios para prestar el servicio Smart Charging:

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

Cuando transferimos sus datos personales a destinatarios y encargados del tratamiento con sede fuera de la UE, hemos firmado cláusulas contractuales tipo de la UE con estos destinatarios para garantizar un nivel adecuado de protección de sus datos personales. Además, en la medida en que lo exija la legislación aplicable en materia de protección de datos, se adoptarán otras medidas de protección (por ejemplo, cifrado y disposiciones contractuales adicionales) para garantizar un nivel de protección adecuado de sus datos personales. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas se pueden encontrar en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

## **ii. We Charge Carga pública**

### **I. Buscar y encontrar postes de carga en el mapa**



La función «Buscar y encontrar postes de carga en el mapa» de «We Charge» le permite visualizar los postes de carga cuando utiliza el sistema de navegación de su vehículo. Se le mostrará qué postes de carga están disponibles y cuáles no. También puede ver la velocidad de carga en la vista detallada de un poste de carga.

La función «Buscar y encontrar postes de carga en el mapa» solo puede utilizarse si podemos acceder a la ubicación del vehículo (posición geográfica) o una dirección que haya introducido y procesar estos datos.

El tratamiento de los datos de posición geográfica solo se lleva a cabo si usted ha dado su consentimiento antes de utilizar el servicio. Por supuesto, puede revocar su consentimiento en cualquier momento sin indicar los motivos ante Volkswagen AG con efecto futuro, por ejemplo, por correo electrónico a [info-datenschutz@volkswagen.de](mailto:info-datenschutz@volkswagen.de) y a través de los datos de contacto que figuran en el texto legal y, dependiendo de la interfaz de usuario, en los ajustes o volviendo a llamar al planificador de rutas para vehículo eléctrico. En este caso, sin embargo, la función ya no estará disponible.

Con el fin de proporcionar la función «Buscar y encontrar postes de carga en el mapa», se utilizará su posición geográfica (base jurídica artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD) o una dirección introducida por usted (base jurídica artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD) con el fin de procesar su solicitud. No hay almacenamiento permanente de datos.

## **II. Buscar y encontrar postes de carga en el mapa, mostrar detalles y costes**

Si utiliza la función «Buscar y encontrar postes de carga en el mapa, mostrar detalles y costes», tratamos sus datos personales mediante un token para verificar qué tarifas se le aplican en un poste de carga y poder mostrárselas. El token le permite acceder a sus tarifas de carga personales en Elli Mobility GmbH (en lo sucesivo «Elli»). Se determina a partir de la ID de usuario y de una autorización de acceso a sus tarifas de carga.

La visualización de detalles y costes solo es posible si utiliza el servicio de carga We Charge (carga pública). Tenga en cuenta que el servicio de carga We Charge (carga pública) se ofrece de forma independiente de los tratamientos de datos descritos en esta Declaración sobre protección de datos, en particular para la provisión de la tarjeta de carga, tarifas de carga, métodos de pago, uso del servicio y almacenamiento de los procesos de carga. Este servicio es responsabilidad compartida de Elli, Alemania, y Volkswagen Group Charging CZ s.r.o., República Checa (dentro de la República Checa). Podrá encontrar más información sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de Elli y sobre cómo hacer valer sus derechos frente a Elli en el aviso de privacidad de Elli en

<https://www.elli.eco/es/politica-de-privacidad>.

En el marco de la prestación de la función «Buscar y encontrar postes de carga en el mapa, mostrar detalles y costes», tratamos su ID de usuario, su token Elli y la información sobre si ha contratado una tarifa Elli y, en caso afirmativo, cuál es, con el fin de cumplir el contrato (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD). Tratamos estos datos con fines comparativos para permitirle ver los detalles y costes de los postes de carga. No se produce ningún otro almacenamiento permanente.

## **III. Buscar y encontrar postes de carga en el mapa, carga remota**

Si utiliza la función «Buscar y encontrar postes de carga en el mapa, carga remota», podrá iniciar y detener la carga. Dependiendo de la disponibilidad de la función en la interfaz de usuario correspondiente, los costes de carga se muestran en tiempo real en función del consumo de carga,

teniendo en cuenta la tarifa de carga que le sea aplicable. Tratamos sus datos personales utilizando un token para verificar qué tarifas se le aplican en un poste de carga. El token le permite acceder a sus tarifas de carga personales en Elli. Se determina a partir de la ID de usuario y de una autorización de acceso a sus tarifas de carga. Tenga en cuenta que los costes de carga reales pueden diferir en cada caso.

La función de carga remota solo es posible si utiliza el servicio de carga We Charge (carga pública), es decir, si ha contratado una tarifa válida con Elli. Encontrará información sobre el tratamiento de datos en Elli en la sección « Buscar y encontrar postes de carga en el mapa, mostrar detalles y costes».

Como parte de la prestación de la función «Buscar y encontrar postes de carga en el mapa, carga remota», tratamos su ID de usuario, su token Elli y la información sobre si ha contratado una tarifa Elli y, en caso afirmativo, cuál es, con el fin de cumplir el contrato (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD). Tratamos estos datos para compararlos, con el fin de mostrarle los detalles de los postes de carga, incluida una indicación de precios basada en el cálculo, y para permitirle utilizar la función de inicio y parada (remota). No se produce ningún otro almacenamiento permanente.

#### **IV. Visualización del historial de carga**

Tiene la posibilidad de visualizar sus procesos de carga. En la vista encontrará un resumen de sus procesos de carga, siempre que haya contratado una tarifa para «Carga pública» y haya utilizado el servicio.

Como parte del historial de carga, guardamos sus procesos de carga durante tres años. En este caso, guardamos los siguientes datos personales: Elli Token e ID del contrato, historial de carga, duración, detalles del punto de carga (por ejemplo, nombre y dirección de la estación de carga), información sobre los costes

Tratamos estos datos personales con el fin de cumplir el contrato (véase el artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD).

#### **V. Planificador de rutas para vehículo eléctrico**

Si utiliza la función Planificador de rutas para vehículo eléctrico, se planifica una ruta con múltiples paradas de carga para vehículos eléctricos en función de los parámetros transmitidos y se proporciona información útil al respecto (por ejemplo, las paradas previstas y los tiempos de carga para una ruta planificada). Los datos de ruta introducidos se convierten en coordenadas geográficas para calcular la ruta solicitada y determinar la infraestructura de carga necesaria en función de la ruta. También tratamos el NIV (número de identificación del vehículo), así como el estado de carga actual y otros parámetros técnicos y componentes relevantes para la autonomía que determinamos a través de la identificación de su vehículo (por ejemplo, datos de consumo del vehículo, curva de carga de la batería, tamaño de la batería, potencia máxima de carga CA/CC e información sobre el conector del vehículo) para determinar la infraestructura de carga que puede necesitar su vehículo en función de la ruta calculada.

Para permitir la planificación de rutas para vehículo eléctrico, tratamos su dirección, la ubicación de su vehículo, su posición geográfica y la posición geográfica como posición de inicio, intermedia y de destino, el estado de carga actual, las paradas de carga, las opciones de ruta, el ID del vehículo, la información de la ruta, la hora y su NIV para cumplir el contrato (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD). Guardamos estos datos durante el tiempo necesario para proporcionar la planificación de la ruta o el cálculo de la ruta. Por lo general, borramos los datos inmediatamente

después de proporcionar la ruta. Sin embargo, por razones técnicas, las rutas eliminadas pueden permanecer almacenadas hasta 30 días debido a las copias de seguridad de la base de datos. No se produce ningún otro almacenamiento permanente.

La función Planificador de rutas para vehículo eléctrico, está totalmente disponible para usted en la aplicación de Volkswagen, siempre que su vehículo esté registrado, es decir, que su vehículo esté almacenado en la aplicación de Volkswagen y vinculado a su Volkswagen ID. La descripción de la función en esta sección se refiere al mayor ámbito de uso posible. Sin embargo, el alcance varía en función de la interfaz de usuario que utilice (por ejemplo, aplicación o página web) y, tal y como se ha descrito, también depende de la inscripción del vehículo en la aplicación de Volkswagen. De lo contrario, la función puede verse restringida.

## **VI. Atención al cliente**

Para obtener información sobre el uso de los datos personales, consulte la «Declaración sobre protección de datos para el uso del Centro de Interacción con el Cliente (CIC)», a la que puede acceder en <https://cic-legal.volkswagen.com>.

## **VII. Transferencia de datos**

Los datos personales solo se transmitirán a terceros si esto es necesario para la ejecución del contrato, en particular para la prestación del servicio.

Utilizamos los siguientes proveedores de servicios en función de la función utilizada:

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

Si uno de los proveedores de servicios mencionados anteriormente recibe acceso a sus datos personales, solo los tratará en nuestro nombre y de acuerdo con nuestras instrucciones.

También utilizamos proveedores de servicios que tratan los datos personales bajo su propia responsabilidad. Aquí empleamos:

- Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, DUBLIN 4, IRLANDA). Se puede encontrar más información sobre el tratamiento de datos de Google en la URL <https://policies.google.com/privacy>.

## **VIII. Transferencia a terceros países**

Cuando transferimos sus datos personales a destinatarios y encargados del tratamiento con sede fuera de la UE, hemos firmado cláusulas contractuales tipo de la UE con estos destinatarios para garantizar un nivel adecuado de protección de sus datos personales. Además, en la medida en que lo exija la legislación aplicable en materia de protección de datos, se adoptarán otras medidas de protección (por ejemplo, cifrado y disposiciones contractuales adicionales) para garantizar un nivel

de protección adecuado de sus datos personales. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas se pueden encontrar en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

#### **e. Atención al cliente y comentarios del cliente**

Si tiene alguna pregunta sobre el uso de la App o de las funciones individuales, puede ponerse en contacto con el servicio de Atención al cliente de Volkswagen en cualquier momento y enviarnos sus comentarios como cliente.

Si se pone en contacto con nuestro servicio de Atención al cliente, tratamos los detalles y datos personales de su consulta (por ej. nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, idioma, así como, según consulta, por ej., el NIV del vehículo guardado, sistema operativo de su dispositivo móvil, ajustes de idioma, análisis de errores), todo en un ticket electrónico, para ponernos en contacto con usted y procesar su consulta. Conservamos sus datos personales durante el tiempo necesario para el propósito respectivo de su solicitud. Si sus datos personales son necesarios y tratados para varios fines de conformidad con este aviso de privacidad, se eliminarán automáticamente o se almacenarán en una forma anónima que no permita sacar conclusiones directas sobre su persona una vez que se haya cumplido el último fin específico. Para procesar sus solicitudes, nuestro servicio de Atención al cliente utiliza a CARIAD SE, Major-Hirst-Straße 7, 38442 Wolfsburg, ALEMANIA y Concentrix Holding Germany GmbH, Tullnaustr. 20 90402 Nürnberg, ALEMANIA así como a Salesforce.com EMEA Limited como encargados del tratamiento. No se puede excluir el acceso a la información por parte de Salesforce.com Inc. con sede en los Estados Unidos. Se han concluido las correspondientes cláusulas contractuales tipo de la UE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento de datos en terceros países (como garantía adecuada para el tratamiento de datos en países no europeos) con el fin de proporcionar una protección adecuada de sus datos personales. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas pueden consultarse en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>. Los datos personales alojados en Europa también están asegurados por la celebración del acuerdo de normas corporativas vinculantes (garantía adecuada para el tratamiento de datos en países no europeos).

Si recibimos una consulta suya que no nos compete o de la que no somos responsables, enviaremos su consulta y sus datos personales a la parte competente o responsable correspondiente (por ej., su concesionario de servicio preferido). Sin embargo, solo transmitiremos su solicitud y sus datos personales en consecuencia si esto es necesario para procesar su solicitud y conduce a un procesamiento más rápido y más fácil para el cliente en su interés legítimo y en el nuestro (cf. artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

#### **f. Reenvío de destinos**

Puede introducir un destino a través de varias aplicaciones (por ejemplo, Google Maps) y compartirlo con nuestra aplicación. La ubicación del destino se transmite a nuestra aplicación para mostrarle los destinos deseados en la vista de mapa de nuestra aplicación y permitirle el envío al vehículo. El destino solo se comparte si usted mismo lo selecciona. El destino solo se muestra si ha abierto la aplicación. En cuanto cierre la aplicación, el destino dejará de estar disponible. Para más información sobre el tratamiento de datos personales, consulte las Declaraciones sobre protección de datos de las aplicaciones desde las que envía el destino.

También puede compartir un destino (por ejemplo, una estación de carga) en su dispositivo terminal con el servicio de mapas disponible o instalado en su dispositivo terminal (por ejemplo, Apple Maps, Google Maps, etc.) y otras aplicaciones (por ejemplo, su cliente de correo electrónico, sus contactos). Si utiliza esta función, el servicio de mapas o la aplicación correspondiente tratará su ubicación al momento de compartirla, así como los destinos compartidos (por ejemplo, una

estación de carga disponible junto con la dirección). Tenga en cuenta que los servicios de mapas son puestos a disposición bajo la propia responsabilidad del proveedor respectivo. Nosotros no somos responsables del tratamiento de datos. Encontrará información sobre la protección de datos del servicio de mapas en la información sobre protección de datos del proveedor correspondiente, por ejemplo, para Apple Maps en <https://www.apple.com/legal/internet-services/maps/terms-en.html> o para Google Maps en <https://policies.google.com/privacy?hl=en>.

#### **g. Tratamiento de datos por Google Maps**

Nuestra aplicación utiliza el proveedor de mapas Google Maps de Google Ireland Limited, Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublín 4 Irlanda, ("Google"). Al utilizar Google Maps, se establece una conexión directa entre los servidores de Google y su móvil. Esto permite la provisión del mapa de Google Maps. Al integrar Google Maps, Google procesa de forma independiente los términos de búsqueda que usted introduce (por ejemplo, ciudad, código postal), así como su ubicación y su comportamiento de uso. Encontrará más información sobre el tratamiento de datos y la posible transferencia de datos personales a terceros países (por ejemplo, EE.UU.) por parte de Google en la Política de privacidad de Google en <https://policies.google.com/privacy>. Este tratamiento de datos se basa en su consentimiento expreso, que le solicitamos cuando accede al área de mapas (cf. artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD). Este consentimiento es válido durante el periodo en el que haya instalado la aplicación. Tenga en cuenta que puede revocar su consentimiento para la integración de Google Maps en cualquier momento para el futuro desactivándolo en los ajustes de la aplicación. Si revoca su consentimiento, desactivaremos Google Maps y Google no tratará ningún dato personal a través de Google Maps.

#### **h. Planificación manual de citas del Servicio**

Nuestra aplicación le ofrece la opción de enviar una solicitud de cita de servicio manual a su concesionario de Servicio Volkswagen preferido, por ejemplo, si es necesario realizar un mantenimiento o utilizar otras ofertas de servicio. Para ello, tratamos su solicitud de cita de servicio (número de identificación del vehículo (NIV), categoría de necesidad de servicio, fecha de envío de la solicitud de cita, concesionario de Servicio Volkswagen que ha seleccionado e información sobre la cita de servicio acordada) y sus datos de contacto (por ejemplo, correo electrónico o teléfono). El tratamiento de datos necesario para ello se realiza en el contexto del cumplimiento del contrato (cf. artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD). Los datos solo se tratarán mientras dure la consulta y después se eliminarán en la aplicación de Volkswagen. Los datos personales recopilados como parte de la planificación de citas del Servicio son tratados por salesforce.com Germany GmbH (Erika-Mann-Straße 31, 80636 MÚNICH, ALEMANIA) en nuestro nombre y de acuerdo con nuestras instrucciones. No se puede excluir el acceso a la información por parte de Salesforce.com Inc. con sede en los Estados Unidos. Se han concluido las correspondientes cláusulas contractuales tipo de la UE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento de datos en terceros países (como garantía adecuada para el tratamiento de datos en países no europeos) con el fin de proporcionar una protección adecuada de tus datos personales. Las cláusulas contractuales tipo de la UE utilizadas pueden consultarse en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>. Para mejorar nuestros productos y procesos comerciales, mejorar la función del cliente al solicitar citas de servicio a su concesionario de Servicio Volkswagen, optimizar las ventajas para el cliente y rectificar los defectos de los productos, tratamos los datos de su solicitud de cita de servicio a su concesionario de Servicio Volkswagen (por ejemplo, el número de identificación del vehículo (NIV), la categoría de la necesidad de servicio, la fecha de envío de la solicitud de cita, el concesionario de Servicio Volkswagen seleccionado por usted y la información sobre la cita de servicio prevista). Además, el concesionario de Servicio Volkswagen seleccionado nos transmite los siguientes datos: número de identificación del vehículo (NIV), hora de aceptación de su solicitud de cita de servicio (aceptación del cliente potencial), hora de contacto y hora de finalización de su solicitud de cita de servicio (cierre del cliente potencial). Analizamos sus datos anteriormente mencionados con el fin

de mejorar el producto y garantizar la calidad de la solicitud de cita para el servicio, así como para evitar interrupciones o retrasos en el flujo del proceso de tramitación de las solicitudes de servicio. Por ejemplo, comprobamos si hay errores en la transmisión de datos a su concesionario de Servicio Volkswagen (por ejemplo, datos incompletos o retrasos en la transmisión de datos) para identificarlos y corregirlos en una fase temprana. De este modo, podemos atender de la mejor manera posible la solicitud del cliente de una cita de servicio y aumentar la satisfacción del cliente con los servicios digitales. Además, los datos mencionados (véase el párrafo anterior) se transmiten al importador responsable de su país para el control y la mejora del proceso, por ejemplo, mediante auditorías de calidad. En relación con el empleo de encargados del tratamiento, no puede descartarse el acceso a los datos por parte de subencargados del tratamiento con sede fuera de la UE/EEE. Para garantizar un nivel adecuado de protección de sus datos personales, Volkswagen AG asegura esta transferencia de datos con las garantías adecuadas u obliga a sus encargados del tratamiento a hacerlo en caso necesario. Además, en la medida en que lo exija la legislación aplicable en materia de protección de datos, se adoptarán otras medidas de protección (por ejemplo, cifrado y disposiciones contractuales adicionales) para garantizar un nivel de protección adecuado de sus datos personales. Si los encargados o subencargados del tratamiento con sede en EE.UU. están certificados con arreglo al marco de protección de datos UE-EE.UU., se aplica la decisión de adecuación UE-EE.UU. y EE.UU. se considera un tercer país seguro a este respecto. El tratamiento de los datos de mejora y auditoría se basa en nuestro interés antes mencionado de aumentar la satisfacción del cliente con nuestros servicios y ofrecer a nuestros clientes una cita de servicio oportuna a través de nuestros concesionarios de Servicio Volkswagen (cf. artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD). Los datos mencionados se eliminarán después de cinco años.

#### **i. Reserva de citas de servicio (si está disponible en su país y con su concesionario de servicio preferido)**

En nuestra App Servicio del vehículo, puede solicitar y reservar citas de servicio con su concesionario de servicio preferido como parte de la reserva manual de citas de servicio, que luego se muestran en un resumen (historial de citas). Para ello, tratamos sus datos personales, que son necesarios para realizar la reserva concreta, mostrar sus citas de servicio actuales y su historial de citas, así como para su uso posterior en la App para futuras reservas, y transmitimos los datos a su concesionario de servicio preferido para la reserva y la realización de la cita. En este contexto, tratamos sus datos de contacto (por ejemplo, nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono), los datos de su vehículo (por ejemplo, su NIV, matrícula, kilometraje aproximado), sus requerimientos de mantenimiento y servicio (por ejemplo, testigos, servicios seleccionados), la cita de servicio que haya elegido, así como el concesionario de servicio preferido y, en su caso, el asesor de servicio preferido. El tratamiento de sus datos personales descrito se realiza en respuesta a su solicitud y es necesario para la ejecución de medidas precontractuales (preparación del contrato con su concesionario de servicio preferido) y para el cumplimiento del contrato (presentación del historial de citas) (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD). Los datos se guardarán durante 5 años después de su reserva, se pondrán a su disposición en el resumen (historial de citas) y, a continuación, se borrarán.

#### **j. Participación en encuestas para desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios**

Utilizamos una herramienta de encuestas externa en nuestra aplicación para realizar encuestas que nos ayudan a identificar la necesidad de desarrollar y mejorar nuestros productos y servicios. Para llevar a cabo dichas encuestas, la empresa Survalyzer AG, Technoparkstrasse 1, 8005 Zúrich, Suiza (en adelante, "Survalyzer"), como subencargado del tratamiento de nuestro encargado del tratamiento Volkswagen Group IT Solutions GmbH, Major-Hirst-Straße 11, 38442 Wolfsburg, Alemania, trata su dirección IP como parte del establecimiento de la conexión a Internet y utiliza las denominadas funciones de almacenamiento local. Para ello, se almacenan y guardan en la memoria local de su navegador, en su dispositivo, pequeños archivos de texto que no contienen

información personal. Para Suiza, donde se encuentra Survalyzer, la Comisión de la UE ha emitido una denominada decisión de adecuación, según la cual Suiza tiene un nivel adecuado de protección de datos. Durante la encuesta, el almacenamiento local de su dispositivo guarda las respuestas que ya ha dado, junto con un identificador único para la encuesta. Esta información permite evitar la participación múltiple en la encuesta, a menos que el participante elimine manualmente estos datos. Este almacenamiento también permite al participante continuar la encuesta en un momento posterior. Además, las respuestas y comentarios que proporcione voluntariamente en la encuesta se procesarán y los resultados de la encuesta estarán disponibles para nosotros una vez que se haya completado la encuesta (generalmente de forma anónima, a menos que haya introducido información personal en sus respuestas en los campos de texto libre). Las direcciones IP tratadas se eliminan una vez finalizada la encuesta. Puede eliminar el almacenamiento local en su dispositivo en cualquier momento. Una vez completada la encuesta, ya no hay acceso externo a ella. El tratamiento de sus datos personales para estos fines se basa en el interés legítimo de Volkswagen AG en realizar la encuesta para obtener comentarios de los usuarios de nuestra aplicación de acuerdo con el artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD.

#### **k. Contrato de mantenimiento e inspección, ampliación de garantía, seguro de automóvil**

Si está disponible en su país, puede suscribir contratos de mantenimiento e inspección, ampliaciones de garantía y seguros de automóvil a través de nuestra aplicación. Estas ofertas provienen de nuestros proveedores de servicios financieros o aseguradoras locales, que puede consultar en las indicaciones de los procesos de solicitud. Por iniciativa suya, transmitiremos sus datos personales (información del vehículo, incluido el número de identificación del vehículo, su dirección y datos de contacto) una sola vez al proveedor responsable para rellenar previamente el formulario online. Para ello contamos con la ayuda de dx.one GmbH (Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg) como encargado del tratamiento. Si no desea que se transmitan sus datos, puede cancelar el proceso. La base jurídica para ello es el artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD. Sus datos solo se guardarán durante el tiempo necesario para la transmisión y, a continuación, se eliminarán, siempre que no existan obligaciones legales de conservación. Para obtener más información sobre el tratamiento de datos, consulte la Declaración sobre protección de datos del proveedor.

#### **C. Sus derechos**

Puede hacer valer sus siguientes derechos ante Volkswagen AG en cualquier momento y de forma gratuita. Para más información sobre cómo ejercer sus derechos, véase la sección D.

**Derecho a la información:** Tiene derecho a recibir información de nuestra parte acerca del tratamiento de sus datos personales (artículo 15 del RGPD).

**Derecho a la rectificación:** Tiene derecho a solicitarnos la rectificación de los datos personales que le conciernan y estén incompletos o sean incorrectos (artículo 16 del RGPD).

**Derecho de supresión:** Tiene derecho a solicitar, la supresión de sus datos personales si se cumplen las condiciones especificadas en el artículo 17 RGPD. De conformidad con dicho artículo, puede solicitar la supresión de sus personales datos, por ejemplo, si ya no son necesarios para los fines para los que fueron recabados. También puede solicitar la supresión de sus personales datos si los tratamos en base a su consentimiento del interesado y usted lo revoca.

**Derecho a la limitación del tratamiento:** Tiene derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales cuando concurren las circunstancias mencionadas en el artículo 18 del RGPD. Este es el caso, por ejemplo, si impugna la exactitud de sus datos personales. Durante el tiempo que dure la comprobación de la exactitud de los datos personales, podrá exigir la limitación del tratamiento.



**Derecho de oposición:** Si el tratamiento se basa en un interés legítimo preponderante, usted tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales. La oposición está permitida si el tratamiento se realiza en interés público o en ejercicio del poder público o sobre la base de un interés legítimo de Volkswagen AG o de un tercero. En caso de oponerse al tratamiento de sus datos, le solicitamos que nos comunique las razones por las cuales revoca el tratamiento de sus datos. Asimismo tiene derecho a oponerse al tratamiento de datos con fines de mercadotecnia directa. Esto también se aplica a la elaboración de perfiles, en tanto tengan relación con la mercadotecnia directa.

**Derecho a la portabilidad de los datos:** Si el tratamiento de datos se basa en el consentimiento del interesado o en el cumplimiento de un contrato y si, además, se realiza mediante un tratamiento automatizado, tiene derecho a recibir sus datos personales en un formato estructurado, común y legible por máquina y a transferirlos a otro encargado del tratamiento de datos.

**Derecho de revocación:** Si el tratamiento de datos se basa en su consentimiento del interesado, tendrá derecho a revocar dicho consentimiento del interesado en todo momento con efecto para el futuro y de manera gratuita.

**Derecho de reclamación:** Además, tiene derecho a reclamar ante una autoridad de control (p. ej. ante el delegado de protección de datos del estado de Baja Sajonia) con relación al tratamiento que hacemos de sus datos personales.

#### **D. Su persona de contacto para el ejercicio de sus derechos**

Puede encontrar a las personas de contacto para ejercer sus derechos y obtener más información en el siguiente sitio <https://datenschutz.volkswagen.de/?lang=es-es>.

#### **Delegado de protección de datos**

Nuestro delegado de protección de datos está a su disposición como persona de contacto para cualquier petición relacionada con la protección de datos:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG (Delegado de protección de datos de Volkswagen AG)

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Alemania, número de teléfono: +49-5361-9-0

Correo electrónico: [datenschutz@volkswagen.de](mailto:datenschutz@volkswagen.de)

Seisuga: jaanuar 2026 (Esta Declaración sobre protección de datos se actualiza cada cierto tiempo, la versión actual se puede encontrar siempre en el siguiente enlace <https://consent.vwgroup.io/consent/v1/texts/WeConnectID/es/es-es/dataprivacy/latest/PDF>).