

Privacybeleid voor het gebruik van de Volkswagen app

A. Verantwoordelijke/verantwoordelijke instantie

Wij zijn blij dat u gebruik maakt van de mobiele applicatie Volkswagen (de 'app'). De verantwoordelijke instantie voor de app is Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Duitsland, vw@volkswagen.de, telefoonnummer: +49-5361-9-0, ingeschreven in het handelsregister van het kantongerecht in Braunschweig onder nummer HRB 100484 ('Volkswagen AG' of 'wij', 'we', 'ons' of 'onze').

In dit privacybeleid informeren wij u over de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verzamelen, verwerken en gebruiken bij gebruik van de app. Neem in aanmerking dat u via de app gebruik kunt maken van verschillende functies. Sommige van die functies, die wij hierna zullen toelichten, worden door Volkswagen AG beschikbaar gesteld.

Bepaalde functies worden niet door ons, maar door de betreffende exploitant op eigen verantwoordelijkheid beschikbaar gesteld. Voor de gegevensverwerking in het kader van dergelijke functies van derden is Volkswagen AG niet verantwoordelijk. Hierop wordt u bij gebruik van de betreffende functie gewezen. Informatie over de gegevensbescherming bij functies van derden vindt u bij de betreffende functie en via de links naar het privacybeleid van de betreffende aanbieders.

B. Verwerking van uw persoonsgegevens bij gebruik van de app

I. Algemene informatie over het gebruik van de app

a. Algemene functies en modulaire diensten

De app biedt u verschillende functies die allemaal te maken hebben met uw Volkswagen (bijv. uw ID.3). In de app kunt u onder andere een Volkswagen-gebruikersaccount ('Volkswagen ID') aanmaken en uw gegevens wijzigen (bijv. een profielfoto) resp. uzelf met uw Volkswagen ID aanmelden bij de app (Volkswagen ID-gebruikersaccount, B.II.a.), de servicepartner van uw voorkeur selecteren en opslaan in uw Volkswagen ID (servicepartner, B.II.b.), de auto's in uw persoonlijke garage bekijken en beheren (garage en algemeen autobehoor, B.II.c.) of verschillende functies van onze laadservice ('We Charge') gebruiken (We Charge, B.II.d.). Bij vragen over het gebruik van de app of afzonderlijke functies kunt u natuurlijk ook altijd contact opnemen met de klantenservice van Volkswagen en ons van feedback voorzien (Klantenservice en klantenfeedback, B.II.e.). U kunt bestemmingen van andere apps doorsturen naar de Volkswagen-app en naar de auto (Bestemmingen doorsturen, B. II. f.) en Google Maps gebruiken als kaartservice (enkel Android, verwerking van gegevens door Google Maps, B. II. g.). Daarnaast heeft u de mogelijkheid om een aanvraag voor een serviceafspraak te sturen naar de servicepartner van uw voorkeur (Handmatige serviceafspraakplanning, B. II. h.). Bovendien kunt u deelnemen aan enquêtes om ons waardevolle feedback te geven voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten, diensten en services (Deelname aan enquêtes voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten, diensten en services, B.II.i.). De afzonderlijke functies voor uw Volkswagen vindt u in de volgende paragrafen onder B.II.

Naast de algemene functies kunt u aanvullende services activeren en gebruiken (modulaire diensten) waarvoor telkens een afzonderlijk privacybeleid geldt. De zogenaamde mobiele onlinediensten maken onderdeel uit van de modulaire diensten. Mobiele onlinediensten zijn autogerelateerde digitale producten en services waarvan met een Volkswagen die hiervoor is uitgerust (een zogenaamde 'dienstklare' Volkswagen) gebruik kan worden gemaakt. Hiervoor moet u uw auto hebben toegevoegd voor een mobiele onlinedienst en koppelen met de app. Voor het

gebruik van afzonderlijke functies en ter bescherming van misbruik moet u uw auto met de app hebben gekoppeld (bijv. om te kunnen verifiëren dat uw auto geautoriseerd is voor het gebruik van We Charge Onderweg laden of voor het gebruik van speciale tarieven). In deze gevallen verwerken wij het chassisnummer ('VIN') van de door u in uw Volkswagen ID opgeslagen en geselecteerde auto en geven dit door aan de betreffende functie/dienst. De privacybepalingen van de betreffende mobiele onlinediensten worden u ter beschikking gesteld tijdens het aanmeldproces of wanneer u uw auto toevoegt. Houd er rekening mee dat u alleen de diensten in app te zien krijgt die door de versie van uw auto of de softwareversie ondersteunt worden.

b. Gegevensverwerking om de app beschikbaar te stellen

Om de app beschikbaar te stellen verwerken wij uw persoonsgegevens conform de betreffende omschrijving van de door u gebruikte functies of diensten. Wij laden hiervoor de persoonsgegevens uit de bijbehorende systemen van de betreffende functies of diensten, slaan ze tussentijds op in de app en werken ze bij gebruik van de app telkens bij. Deze gegevensverwerking is noodzakelijk om de app conform uw gebruik beschikbaar te stellen (zie art. 6 lid 1 sub b) AVG), voor zover voor afzonderlijke functies of diensten niets anders wordt vermeld in dit privacybeleid. Indien u zich bij de app afmeldt, worden geen persoonsgegevens meer geladen uit de systemen en worden de tussentijds opgeslagen persoonsgegevens in de app gewist. Indien u de app een jaar lang niet gebruikt, wordt u om veiligheidsredenen automatisch afgemeld bij de app en worden alle tussentijds opgeslagen persoonsgegevens gewist.

Om ervoor te zorgen dat wij de werkwijze van de app kunnen garanderen, productfouten, gebreken of technische problemen kunnen identificeren, analyseren en verhelpen, de veiligheid van het net en van gegevens en de naleving van wettelijke voorschriften kunnen waarborgen en de app door kunnen ontwikkelen, verwerken wij bovendien zogenaamde performance- en/of loggegevens (bijv. app-gegevens, zoals de duur van een app-sessie, het identificatienummer van de installatie, de landcode (ISO 3166-1 alpha-2) op basis van uw IP-adres, apparaatgegevens, zoals de modelaanduiding, de fabrikant, de besturingssysteemversie, de naam van uw telefoonnetprovider en IT-communicatiegegevens van de app tussen het mobiele apparaat en de backend-service, zoals URL's van http-aanvragen met statuscode, responstijd, omvang van de aanvraag, besturingssysteem, foutcode bij netwerkfouten in geval van mislukte aanvragen, evenals het unieke gebruikersidentificatienummer (UUID) en het VIN (chassisnummer)). Deze performancegegevens verwerken wij op basis van onze eerder genoemde gerechtvaardigde belangen gedurende 90 dagen, waarna ze worden gewist (zie art. 6 lid 1 sub f) AVG). Bovendien verwerken we op basis van onze hierboven genoemde gerechtvaardigde belangen gegevensrecords die worden gegenereerd op basis van het unieke gebruikersidentificatienummer (UUID), het chassisnummer (VIN), de request-ID (eenduidig, gegenereerd ID voor het traceren van serveraanroepen) en de URL's van de http-zoekopdrachten in verband met een tracking-ID om specifieke productfouten te vinden en dieperliggende problemen te identificeren op basis van individuele gebruikersvragen in de app. Deze gegevens worden na 30 dagen verwijderd (zie art. 6 lid 1 sub f) AVG).

Wanneer u binnen de app een website opent, verwerken wij de volgende loggegevens, die geen conclusies over uw persoon toelaten. Hieronder vallen de cookie-ID, die geen conclusies over uw IP-adres toelaat, informatie over het door u gebruikte besturingssysteem, de gebruikte webbrowser en de ingestelde schermresolutie, de datum en het tijdstip van uw bezoek en het IP-adres van uw eindapparaat. De verwerking van deze gegevens vindt plaats op basis van art. 6, lid 1, onder b) van de AVG, aangezien deze gegevens noodzakelijk zijn voor de correcte werking van de website binnen de app. De daarbij verzamelde gegevens worden na een periode van 30 dagen gewist.

Bij het beschikbaar stellen van de app maken wij gebruik van dienstverleners. Voor zover dienstverleners ('verwerkers') in opdracht van ons persoonlijke gegevens verwerken, hebben wij

met deze dienstverleners een verwerkersovereenkomst afgesloten en zijn gepaste waarborgen voor het naleven van de bescherming van persoonsgegevens overeengekomen. Wij selecteren onze verwerkers dan ook zorgvuldig, zij verwerken de persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de vervulling van hun taak en zijn contractueel aan onze instructies gebonden, beschikken over geschikte technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens en worden regelmatig door ons gecontroleerd.

Voor het leveren van de app en voor supportdoeleinden worden de daarmee gemoeide persoonsgegevens op ons verzoek en volgens onze instructies verwerkt door CARIAD SE, Major-Hirst-Straße 7, 38442 Wolfsburg, DUITSLAND en Škoda Auto a.s., Václava Klementa 869, 293 01 Mladá Boleslav, Tsjechië.

Om de app en individuele functies te kunnen aanbieden, worden de door CARIAD SE verwerkte persoonsgegevens opgeslagen in een web service cloud die wordt beheerd door Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland. Microsoft Ireland Operations Limited versleutelt de persoonsgegevens conform de met de CARIAD SE gemaakte afspraken en verwerkt deze uitsluitend op dataservers in de Europese Unie. Dat de buiten de EU/EER gevestigde Microsoft Corporation of dochterondernemingen (lees)toegang hebben tot de gegevens kan echter niet worden uitgesloten. Er zijn overeenkomstige standaard EU-contractbepalingen met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens aan gegevensverwerkers afgesloten, zodat uw persoonsgegevens voldoende beschermd zijn. De Europese standaardbepalingen die hiervoor zijn gebruikt, kunt u inzien via de URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

Bovendien worden de genoemde logbestanden verwerkt in een webservicecloud die wordt beheerd door Amazon Web Services, Inc. ("AWS"), 410 Terry Ave. North, Seattle, WA 98109, VS. AWS versleutelt de persoonsgegevens conform de met ons gemaakte afspraken en verwerkt deze uitsluitend op dataservers in de Europese Unie. Dat het in de VS gevestigde Amazon Web Services, Inc. (lees)toegang heeft tot de gegevens kan echter niet worden uitgesloten. Er zijn overeenkomstige standaard EU-contractbepalingen met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens aan gegevensverwerkers afgesloten, zodat uw persoonsgegevens voldoende beschermd zijn. De Europese standaardbepalingen die hiervoor zijn gebruikt, kunt u inzien via de URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

Voor de verwerking van de prestatiegegevens maken we gebruik van New Relic, Inc., 188 Spear Street, Suite 1000, San Francisco, Californië 94105, VS, als verwerker, en voor de verwerking van de loggegevens Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland, die de prestatie- en loggegevens opslaan in datacenters in Duitsland. Dat het in de VS gevestigde New Relic, Inc. en Microsoft Corporation (lees)toegang hebben tot de gegevens kan echter niet worden uitgesloten. Er zijn overeenkomstige standaard EU-contractbepalingen met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens aan gegevensverwerkers in derde landen afgesloten, zodat uw persoonsgegevens voldoende beschermd zijn. De standaard EU-bepalingen die hiervoor zijn gebruikt kunt u inzien via de volgende URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

c. Push notifications

Als u de app de eerste keer opent, wordt u gevraagd of u zogenaamde push notifications wilt ontvangen. Via push notifications kunnen we u informeren over afzonderlijke functies of diensten wanneer de app op de achtergrond draait (bijvoorbeeld bij een onderbroken laadsessie). U kunt in de app instellen voor welke functies u push notifications wilt ontvangen. Bovendien kunt u deze functie via de instellingsoptie 'Berichten' bij apparaatinstellingen op elk gewenst moment in- en uitschakelen. Als de push notifications geactiveerd zijn, wordt wel een zogenaamde push-token

van uw apparaat opgeslagen zodat wij u notificaties kunnen sturen. Deze gegevensverwerking vindt plaats met uw uitdrukkelijke toestemming die u al dan niet verleent als u een app voor het eerst opent (zie art. 6 lid 1 sub a) AVG). Als u uw toestemming intrekt, wissen wij de push-token en ontvangt u verder geen meldingen meer. Om de push notifications naar u te kunnen sturen, maken we gebruik van Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ierland als verwerker. Dat het in de VS gevestigde Google LLC toegang heeft tot de gegevens kan echter niet worden uitgesloten. Er zijn overeenkomstige standaard EU-contractbepalingen met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens aan gegevensverwerkers in derde landen afgesloten. De standaard EU-bepalingen die hiervoor zijn gebruikt kunt u inzien via de volgende URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/nl/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

d. Locatievrijgave/verwerking van geografische gegevens

Het gebruik van bepaalde functies of diensten (bijv. om een beschikbaar laadstation te bevinden, dealer zoeken, vinden uw eigen auto) is alleen mogelijk als wij via uw apparaat toegang hebben tot uw locatie en uw geografische gegevens kunnen verwerken. Hiervoor kunnen binnen de app de positiegegevens van uw apparaat worden doorgegeven. Overdracht van positiegegevens vindt uitsluitend plaats als u deze functie in de app heeft geactiveerd. U kunt deze functie via de instellingsoptie 'Berichten' in uw apparaatinstellingen in- en uitschakelen. Deze gegevensverwerking vindt plaats met uw uitdrukkelijke toestemming die u al dan niet verleent als u een app voor het eerst opent (zie art. 6 lid 1 sub a) AVG). Als u uw toestemming intrekt, hebben wij geen toegang tot uw locatie. Zonder toegang tot uw locatie zijn sommige diensten niet of slechts in beperkte mate beschikbaar.

e. Cameratoegang

Bepaalde functies (zoals het activeren van de auto met de VIN-scanner) kunnen alleen worden gebruikt wanneer de app op uw apparaat toegang heeft tot uw camera. Gebruik van de camerafunctie vindt uitsluitend plaats als u deze functie in de app heeft geactiveerd. U kunt deze functie via de instellingsoptie 'Berichten' in uw apparaatinstellingen in- en uitschakelen. Wanneer deze functie is ingeschakeld, verwerken we de persoonsgegevens die u bij het gebruik van de betreffende app-functies met de camera opneemt. Deze gegevensverwerking vindt plaats met uw uitdrukkelijke toestemming die u al dan niet verleent als u de betreffende functie voor het eerst opent (zie art. 6 lid 1 sub a) AVG). Als u uw toestemming intrekt, heeft de app geen toegang tot uw camera. Zonder toegang tot de camera zijn sommige functies niet of slechts in beperkte mate beschikbaar.

f. Biometrische authenticatie

Het gebruik van de biometrische authenticatie (zoals vingerafdruk of gezichtsherkenning) op uw apparaat (bijv. als alternatief op het invoeren van de S-PIN) is alleen mogelijk, als u de app toestemming geeft om toegang te krijgen tot deze functie. Deze toegang berust op uw uitdrukkelijke toestemming, die wij van u vragen wanneer u voor het eerst een veiligheidsfunctie oproept. Wanneer u uw toestemming intrekt, zal de biometrische authenticatie niet meer worden gebruikt. U kunt uw toestemming op ieder moment intrekken, door de toegang tot de biometrische authenticatie via de instellingen in uw app te deactiveren.

Als u het gebruik van de biometrische authenticatie toestaat, kunt u daarmee bepaalde functies van onze app bedienen (bijv. gebruik van de vingerafdruk in plaats van het invoeren van de S-PIN). Onze app gebruikt hiervoor een functie van uw besturingssysteem (Android en/of iOS) die uw identiteit, bijvoorbeeld via uw vingerafdruk en/of de gezichtsherkenning, verifieert. Als u deze functie activeert heeft, wordt informatie (bijv. uw S-PIN) lokaal versleuteld op het programmeergeheugen van de smartphone. Zodra uw identiteit geverifieerd is, wordt deze informatie binnen de app gebruikt (bijv. de S-PIN wordt in de app geladen). Houd er rekening mee

dat zowel Volkswagen-AG en de fabrikant van het besturingssysteem (Google LLC en/of Apple Inc.) geen toegang tot uw biometrische gegevens krijgen. In plaats daarvan wordt de verwerking lokaal op uw smartphone uitgevoerd.

g. Gegevensverwerking met betrekking tot reclame en communicatie over contracten van Volkswagen AG

Volkswagen AG streeft er voortdurend naar om je informatie te verstrekken die zo persoonlijk mogelijk op jou is afgestemd en zo de reclame voor de marketing van haar producten en diensten te verbeteren. Dit vereist een grondige analyse van je gebruik van onze producten en diensten. Als je ons toestemming hebt gegeven, verwerkt Volkswagen AG de gegevens van het Volkswagen-gebruikersaccount en van "Volkswagen App". Daarnaast gebruiken we je gegevens om contact met je op te nemen over je contract (bijvoorbeeld wanneer je contract ten einde loopt). Meer informatie over deze gegevensverwerking (bijv. welke gegevens worden verwerkt en hoe precies) vind je in het [privacybeleid van Volkswagen ID](#).

II. Afzonderlijke functies van de app

De afzonderlijke functies voor uw Volkswagen vindt u in de volgende paragrafen.

a. Volkswagen ID

Om de app te kunnen gebruiken heeft u een Volkswagen ID nodig bij Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Duitsland, vw@volkswagen.de, telefoonnummer: +49-5361-9-0, ingeschreven in het handelsregister van de rechtbank in Braunschweig onder nummer HRB 100484 ('Volkswagen AG'). Met het Volkswagen-ID kunt u zich aanmelden bij talrijke diensten (bijv. websites of applicaties) van Volkswagen AG of derden. De Volkswagen ID is bedoeld als het centrale gebruikersaccount waar u uw persoonsgegevens centraal kunt beheren. De hiervoor vereiste gegevensverwerking geschiedt in het kader van de uitvoering van het contract (zie art. 6 lid 1 sub b) AVG). Voor de registratie zijn uw e-mailadres en een persoonlijk door u gekozen wachtwoord nodig. Raadpleeg het voor het Volkswagen-ID van kracht zijnde uitvoerige privacybeleid. Dit kunt u vinden op <https://vwid.vwgroup.io/data-privacy>.

U kunt de persoonsgegevens in uw Volkswagen ID op elk gewenst moment beheren. Voor zover voor het gebruik van een bepaalde functie of dienst gegevens uit uw Volkswagen ID nodig zijn die u heeft verwijderd of heeft opgeslagen, wordt u er bij het openen van de app op gewezen welke gegevens u aan uw Volkswagen ID moet toevoegen of welke gegevens u voor de desbetreffende functie of dienst moet vrijgeven. Het is mogelijk om meerdere Volkswagen-gebruikersaccounts in de app op te slaan. Als u meerdere Volkswagen-gebruikersaccounts in de app heeft opgeslagen, kunt u via het profiel in de app van gebruikersaccount wisselen zonder dat u zich af- en weer aan hoeft te melden.

b. Servicepartner

Als u een voorkeursservicepartner selecteert, vragen wij uw locatie op (mits u deze functie op uw apparaat heeft geautoriseerd) en verwerken wij uw geo-gegevens op het moment van uw aanvraag om u de in de buurt gevestigde servicepartners te kunnen tonen. Indien u een voorkeursservicepartner selecteert, wordt deze als voorkeursservicepartner opgeslagen in uw Volkswagen ID (zie paragraaf B.II.a.).

c. Garage en algemeen autobehaar

In de virtuele garage kunt u auto's die u heeft besteld of die reeds u in uw bezit zijn opslaan in uw persoonlijke gebruikersprofiel, zodat wij u vervolgens een overzicht kunnen geven van uw auto's

en u via deze app eenvoudig toegang kunnen bieden tot andere autogerelateerde diensten zonder dat u uw auto opnieuw moet identificeren. Hiervoor geeft u het commissienummer (voor wagens in productie) of het chassisnummer (voor wagens in uw bezit) op om uw wagen te identificeren. Indien deze persoonsgegevens al zijn opgeslagen in uw Volkswagen ID, worden ze doorgestuurd naar de virtuele garage. Indien u besluit om deze persoonsgegevens in te voeren, worden ze ook in het Volkswagen ID opgeslagen.

Naast het handmatig invoeren van het chassisnummer (VIN) kunt u het nummer ook inscannen via de camerafunctie van uw mobiele apparaat. Hiervoor moet u de Volkswagen app bij het eerste gebruik toegang verlenen tot de camera van uw mobiele apparaat.

Bij uw aanmelding worden in geval van fouten of voor support- en monitoringdoeleinden de volgende persoonsgegevens in een logboek opgenomen: Uw Volkswagen ID in de vorm van gebruikersnaam en chassisnummer (als de storing zich voordoet bij een functie met betrekking tot de auto en u eerder een auto aan uw Volkswagen ID heeft toegevoegd). Deze protocolgegevens worden versleuteld opgeslagen en na 30 dagen automatisch gewist.

Daarnaast maken wij op het gebied van hosting gebruik van de diensten van de verwerkers WirelessCar Inc., SE-405 08 Göteborg, Zweden en Audi AG, Auto-Union-Str. 1, 85057 Ingolstadt, Duitsland.

d. We Charge

Met de We Charge-laaddienst kunt u optioneel gebruikmaken van verschillende diensten voor elektrische auto's, mits deze in het betreffende land, in de app-versie, voor het mobiele apparaat en voor het model auto worden aangeboden en beschikbaar zijn.

We Charge-laaddiensten (Thuis laden/Onderweg laden)

Met We Charge kunt u gebruik maken van de functie thuis of onderweg laden en de bijbehorende mobiele onlinediensten.

i. We Charge Thuis laden

I. Thuis laden

Houd er rekening mee dat voor het gebruik van We Charge Thuis laden en de bijbehorende mobiele onlinediensten vooraf de elektrische inbedrijfstelling en configuratie van een wallbox met connectiviteitsfuncties (Wallbox ID.Charger Pro/Connect) is vereist. Dit wordt aangeboden door Volkswagen Group Charging GmbH, Karl-Liebknecht-Str. 32, 10178 Berlijn, Duitsland (hierna aangeduid als 'Group Charging'). Group Charging verwerkt op eigen verantwoordelijkheid technische gegevens (bijv. de apparaatidentificatie, het merk, de generatie, het apparaattype en de softwareversie). Dit gebeurt om in het kader van de elektrische inbedrijfstelling en de configuratie het communicatievermogen en de actualiteit van uw wallbox te waarborgen. Voor deze specifieke gegevensverwerking is uitsluitend Group Charging verantwoordelijk. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens en over de uitoefening van uw rechten tegenover Group Charging vindt u in de privacyverklaring op:

<https://www.elli.eco/en/privacy-policy>.

Als u gebruik wilt maken van We Charge Laden thuis en de bijbehorende mobiele onlinediensten, dient u uw wallbox met een Pairing Code aan uw bestaande Volkswagen ID te koppelen. Naast het handmatig invoeren van de Pairing Code kunt u het nummer ook inscannen via de camerafunctie van uw mobiele apparaat. Daarna kunt u op ieder moment uw laadgeschiedenis en de hoeveelheid

opgeladen stroom bekijken (alleen bij zogenaamde 'Pro-modellen' van de wallbox), uw wallbox beheren en op afstand bedienen en RFID-laadkaarten ('laadkaarten') beheren (bijv. voor het activeren of deactiveren van het gebruik aan de wallbox).

In het kader van het gebruik van Thuis laden en de bijbehorende onlinediensten verwerken wij de volgende persoonsgegevens en aanvullende technische gegevens om de service aan te kunnen bieden en te kunnen leveren:

naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer voor klant- en gebruikersidentificatie (persoonsgegevens die zijn vrijgegeven uit uw Volkswagen ID en de e-mailadressen van optioneel door u geautoriseerde gebruikers), wallbox-ID, serienummer, naam en (product)omschrijving van de wallbox, laadkaart-ID evenals de status van het wallbox-beheer (bijv. administratiebevoegdheden), laadkaartnummers van de door u geactiveerde laadkaarten, laadgeschiedenis (bijv. laadvolume, duur resp. tijdstip, starten en beëindigen van een laadsessie, laad-ID, autorisatie- en authenticatie-informatie (zogenaamde tokens)), evenals de verbindingstatus en tijdstempel van de laatste tot stand gebracht communicatieverbinding (verloop- en logboekgegevens) en optioneel de locatie en locatiebeschrijving van uw laadstation (adres van het laadpunt (EVSE)).

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst (zie art. 6 lid 1 sub b) AVG), concreet voor het beschikbaar stellen van de dienst We Charge Thuis laden:

- om u inzicht te geven in de actieve laadstatus en de laadgeschiedenis,
- om een remote start van de laadsessie uit te voeren en
- om u de mogelijkheid te bieden de RFID-kaarten voor het activeren van de laadsessie toe te voegen of te blokkeren.

Wij verwerken uw gegevens alleen voor de hier aangegeven doelen en verwijderen deze onmiddellijk na het verlenen van de functie. De gegevens worden niet permanent opgeslagen. Voor het maken van back-ups kunnen uw gegevens echter tot 24 uur lang worden opgeslagen. Om u de laadgeschiedenis te kunnen tonen, slaan wij de informatie over uw laadsessies op voor een periode van drie jaar.

II. Smart Charging

Group Charging biedt u de mogelijkheid om de functie Smart Charging te gebruiken. Hiervoor moet u met uw VW ID inloggen in de Elli Charging-app. U kunt in de Elli Charging-app toestemming geven voor het verstrekken van de gegevens die nodig zijn voor het gebruik van de functie Smart Charging aan Group Charging. Op basis hiervan controleert Group Charging onder eigen verantwoordelijkheid of er veranderingen van de configuratie in uw auto nodig zijn en met uw toestemming een technische configuratiewijziging van de laadinstellingen van uw auto kan plaatsvinden. Om deze functie te kunnen aanbieden, verwerkt Group Charging onder eigen verantwoordelijkheid persoonsgegevens. Voor deze specifieke gegevensverwerking is uitsluitend Group Charging verantwoordelijk. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens en over de uitoefening van uw rechten tegenover Group Charging vindt u in de privacyverklaring op:

https://storage.googleapis.com/prod.documents.elli.eco/documents/privacyPolicySmartChargingApp/NL/1.3/privacyPolicy_nl.html.

In het kader het aanbieden van de functie Smart Charging verwerken wij de volgende persoonsgegevens:

technische authenticatie van uw Volkswagen ID, uw toestemming voor gegevensverstrekking aan Group Charging en het mogelijk maken van Smart Charging, een gepersonaliseerd recht op toegang (een zogenaamd Token), uw chassisnummer (VIN), het laadvermogen, de capaciteit van de batterij van uw auto, verschillende laadinstellingen (modus, status, instellingen, profiel, timer) en de laadmodus van uw voorkeur.

Deze gegevens verstrekken wij aan Group Charging, zodat dit bedrijf u toegang kan geven tot Smart Charging.

De rechtsgrondslag voor de verwerking is het door u gesloten contract met Group Charging (art. 6 lid. 1 b AVG).

Wij verwerken uw gegevens alleen maar voor het gebruik van de functie Smart Charging, zolang u er gebruik van maakt. Wij verwijderen uw gegevens onmiddellijk na het verstrekken van uw gegevens aan Group Charging. De gegevens worden niet permanent opgeslagen. Echter slaan wij de volgende gegevens wel op: de technische authenticatie van uw Volkswagen ID, uw chassisnummer en uw toestemming voor het verstrekken van uw gegevens aan Group Charging voor het gebruik van Smart Charging voor uiterlijk 5 jaar zolang u gebruikt maakt van uw account. Na het verwijderen van uw account worden deze gegevens meteen verwijderd.

Persoonsgegevens worden uitsluitend doorgegeven aan derden als dit noodzakelijk is voor de afhandeling van een overeenkomst, met name voor het aanbieden van de dienst.

Voor het leveren van de dienst Smart Charging schakelen wij de volgende dienstverleners in:

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

Op het moment dat wij persoonsgegevens doorgeven aan ontvangers en verwerkers die buiten de EU zijn gevestigd, zijn wij met deze ontvangers EU-standaardcontractbepalingen overeengekomen, zodat er een passend beschermingsniveau gewaarborgd blijft voor uw persoonsgegevens. Daarnaast zullen er, voor zover de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming dit vereist, verdere beschermingsmaatregelen worden genomen (zoals versleuteling en aanvullende contractuele bepalingen) om het passend beschermingsniveau van uw persoonsgegevens te waarborgen. De Europese bepalingen die hiervoor zijn gebruikt, kunt u inzien via de URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

ii. We Charge Onderweg laden

I. Laadpunten zoeken en vinden op de kaart

Met de functie 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart' van 'We Charge' kunt u laadpunten weergeven wanneer u de navigatie van uw auto gebruikt. U krijgt te zien welke laadpunten vrij en welke bezet zijn. Verder ziet u in de detailweergave ook de laadsnelheid van een laadpunt.

De functie 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart' kan alleen worden gebruikt als wij toegang hebben tot de locatie van de auto (geolocatie) of een door u ingevoerd adres en deze gegevens kunnen verwerken.

De geolocatiegegevens worden alleen verwerkt wanneer u toestemming hebt gegeven voor het gebruik van de dienst. Natuurlijk kunt u uw toestemming te allen tijde zonder opgave van reden met onmiddellijke ingang herroepen voor toekomstig gebruik. Stuur u hiervoor een e-mail aan info-datenschutz@volkswagen.de onder vermelding van de contactgegevens in het impressum, bij de instellingen (afhankelijk van de frontend) of via de routeplanner zelf. U kunt de functie in dit geval echter niet meer gebruiken.

Met het oog op het beschikbaar stellen van de functie 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart' worden uw geopositie (rechtsgrondslag art. 6 lid 1 sub a AVG) of een door u ingevoerd adres (rechtsgrond art. 6 lid 1 sub b AVG) gebruikt om uw aanvraag te verwerken. Gegevens worden niet permanent opgeslagen.

II. Laadpunten zoeken en vinden op de kaart, weergave van details en kosten

Als u gebruik maakt van de functie 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart, weergave van details en kosten', verwerken wij uw persoonsgegevens door met behulp van een token te verifiëren welke tarieven voor u gelden bij een laadpunt, om deze vervolgens aan u te kunnen tonen. De token geeft toegang tot uw persoonlijke laadtarieven bij Elli Mobility GmbH (hierna 'Elli' genoemd). De token wordt samengesteld aan de hand van de gebruikers-ID en een toegangsrecht tot uw laadtarieven.

De weergave van gegevens en kosten is alleen mogelijk als u gebruik maakt van de We Charge-laadservice (openbaar opladen). Houd er rekening mee dat de We Charge-laaddienst (openbaar laden) onafhankelijk van de in dit privacybeleid beschreven gegevensverwerking, met name voor het ter beschikking stellen van de laadkaart, voor laadtarieven, betalingsmethoden, het gebruik van de laaddienst en het opslaan van laadsessie als onderdeel van de laadsessies door Elli, Duitsland, en Volkswagen Group Charging CZ s.r.o., Tsjechië (binnen de Tsjechische Republiek) wordt aangeboden onder gezamenlijke verantwoordelijkheid. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door Elli en over de uitoefening van uw rechten jegens Elli vindt u in de privacyverklaring van Elli op

<https://www.elli.eco/en/privacy-policy>.

In het kader van de beschikbaarstelling van de functie 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart, weergave van details en kosten' verwerken wij uw gebruikers-ID, uw Elli-token en de informatie of en zo ja welk Elli-tarief u hebt afgesloten voor de uitvoering van het contract (art. 6, lid 1, sub b AVG). Wij verwerken deze gegevens voor vergelijkingsdoeleinden, zodat u details en kosten van laadpunten krijgt te zien. De gegevens worden niet permanent opgeslagen.

III. Laadpunten zoeken en vinden op de kaart, Remote Charging

Wanneer u de functie 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart, Remote Charging' gebruikt, kunt u het laden starten en stoppen. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de functie in de betreffende frontend worden de laadkosten op basis van het laadverbruik in real-time berekend en op basis van het voor u geldende laadtarief weergegeven. We verwerken uw persoonsgegevens door via een token te verifiëren welke tarieven voor u gelden bij een laadpunt. De token geeft toegang tot uw persoonlijke laadtarieven bij Elli. De token wordt samengesteld aan de hand van de gebruikers-ID en een toegangsrecht tot uw laadtarieven. Let op dat de daadwerkelijke laadkosten in sommige gevallen kunnen afwijken.

Het is alleen mogelijk om de functie Remote Charging te gebruiken als u gebruik maakt van de We Charge-laaddienst (openbaar laden), d.w.z. als een geldig tarief met de Elli hebt afgesloten. Informatie over de verwerking van gegevens bij Elli vindt u in de paragraaf 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart, weergave van gegevens en kosten'.

In het kader van de beschikbaarstelling van de functie 'Laadpunten zoeken en vinden op de kaart, Remote Charging' verwerken wij uw gebruikers-ID, uw Elli-token en de informatie of en evt. welk Elli-tarief u hebt afgesloten voor de uitvoering van de overeenkomst (art. 6, lid 1, sub b AVG). Wij verwerken deze gegevens ter vergelijking om u de weergave van de details van de laadpunten inclusief een op berekening gebaseerde prijsweergave en de functie (remote) starten en stoppen te bieden. De gegevens worden niet permanent opgeslagen.

IV. Weergave van de laadgeschiedenis

U kunt uw laadsessies laten weergeven. In de weergave vindt u een overzicht van uw laadsessies, voor zover u een tarief voor 'Onderweg laden' hebt afgesloten en de gebruik hebt gemaakt van de dienst.

In het kader van de laadgeschiedenis slaan wij uw laadsessies op voor een periode van drie jaar. Hierbij worden de volgende persoonsgegevens opgeslagen: Elli-token en contract-ID, laadgeschiedenis, duur, laadpuntgegevens (bijv. naam en adres van het laadstation), informatie over de kosten

Verwerking van deze persoonsgegevens omwille van de tenuitvoerlegging van de overeenkomst (vgl. artikel 6 lid 1 sub b) AVG).

V. EV-routeplanning

Als u de functie EV- routeplanning gebruikt, wordt op basis van verzonden parameters een multi-laadstoproute voor elektrische auto's gepland en wordt nuttige informatie verstrekt (bijv. verwachte stops en laadtijden voor een geplande route). De routegegevens die u heeft ingevoerd worden omgezet in geocoördinaten, zodat de door u aangevraagde route kan worden berekend en op basis van de route de eventueel benodigde laadinfrastructuur kan worden bepaald. We verwerken ook het VIN (chassisnummer) en de huidige laadstatus en andere technische parameters en actieradiusrelevante componenten die we bepalen via uw Vehicle ID (bijv. autoverbruiksgegevens, acculaadcurve, accugrootte, max. AC/DC-laadvermogen en autoconnectorinformatie) om aan de hand van de berekende route de eventueel voor uw auto benodigde laadinfrastructuur te bepalen.

Om de "EV-routeplanning" mogelijk te maken, verwerken wij uw adres, de locatie van de auto, uw geopositie en de geopositie als start tussen- en eindpositie, de huidige laadstatus, laadstops, routeopties, Vehicle ID, route-informatie, tijd en uw VIN om het contract uit te voeren (art. 6, lid 1, sub b AVG). Wij slaan deze gegevens op zo lang als nodig is om de routeplanning of routeberekening te kunnen uitvoeren. We verwijderen de gegevens over het algemeen onmiddellijk na het verstrekken van de route. Om technische redenen kunnen verwijderde routes echter nog tot 30 dagen worden opgeslagen vanwege back-ups van de database. De gegevens worden niet permanent opgeslagen.

De functie "EV Routeplanning" is volledig beschikbaar in de Volkswagen-app, op voorwaarde dat uw auto is ingeschreven, dat wil zeggen dat uw auto is opgeslagen in de Volkswagen-app en is gekoppeld aan uw Volkswagen-ID. De beschrijving van de functie in deze sectie heeft betrekking op de grootst mogelijke gebruiksomvang. De omvang varieert echter afhankelijk van de frontend die u gebruikt (bijv. app of website) en is zoals beschreven ook afhankelijk van de inschrijving van de auto in de Volkswagen-app. Anders kan de functie beperkt zijn.

VI. Klantenservice

Voor informatie over het gebruik van persoonsgegevens verwijzen we naar het 'privacybeleid voor het gebruik van het Customer Interaction Center (CIC)', dat u op <https://cic-legal.volkswagen.com> kunt raadplegen.

VII. Overdracht van gegevens

Persoonsgegevens worden uitsluitend doorgegeven aan derden als dit noodzakelijk is voor de afhandeling van een overeenkomst, met name voor het aanbieden van de dienst.

Afhankelijk van de gebruikte functie maken wij gebruik van de volgende dienstverleners:

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

Indien een van de hierboven genoemde dienstverleners toegang heeft tot uw persoonsgegevens, zullen deze alleen worden verwerkt op ons verzoek en volgens onze instructies.

Bovendien maken we gebruik van dienstverleners, die persoonsgegevens op eigen verantwoordelijkheid verwerken. Zo maken we gebruik van:

- Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, DUBLIN 4, IERLAND). Nadere informatie over de gegevensverwerking bij Google vindt u op <https://policies.google.com/privacy?hl=nl>.

VIII. Doorgifte naar derde landen

Op het moment dat wij persoonsgegevens doorgeven aan ontvangers en verwerkers die buiten de EU zijn gevestigd, zijn wij met deze ontvangers EU-standaardcontractbepalingen overeengekomen, zodat er een passend beschermingsniveau gewaarborgd blijft voor uw persoonsgegevens. Daarnaast zullen er, voor zover de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming dit vereist, verdere beschermingsmaatregelen worden genomen (zoals versleuteling en aanvullende contractuele bepalingen) om het passend beschermingsniveau van uw persoonsgegevens te waarborgen. De Europese bepalingen die hiervoor zijn gebruikt, kunt u inzien via de URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>.

e. Klantenservice en klantenfeedback

Bij vragen over het gebruik van de app of afzonderlijke functies kunt u altijd contact opnemen met de klantenservice van Volkswagen en uw feedback aan ons doorgeven.

Indien u contact opneemt met onze klantenservice, verwerken wij de specificaties en persoonsgegevens in uw aanvraag (bijv. uw naam, e-mailadres, telefoonnummer, de taal en - afhankelijk van uw vraag - bijv. het VIN van de door u opgeslagen auto, het besturingssysteem van uw apparaat, taalinstellingen, storingsanalyses) in een elektronische ticket om contact met u op te nemen en uw aanvraag af te kunnen handelen. Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang als nodig is voor het doel van uw aanvraag. Indien uw persoonsgegevens in overeenstemming met deze privacybepalingen voor meerdere doeleinden zijn vereist en worden verwerkt, worden de

gegevens, zodra het laatste specifieke doel is bereikt, automatisch gewist of geanonimiseerd opgeslagen zodat het onmogelijk is om u te identificeren aan de hand van de gegevens. Bij het behandelen van uw aanvragen maakt onze klantenservice gebruik van de diensten van de verwerkers CARIAD SE, Major-Hirst-Straße 7, 38442 Wolfsburg, DUITSLAND en Concentrix Holding Germany GmbH, Tullnaustr. 20 90402 Nürnberg, DUITSLAND, evenals van Salesforce.com EMEA Limited. Dat het in de VS gevestigde Salesforce.com Inc. toegang heeft tot de gegevens kan echter niet worden uitgesloten. Er zijn overeenkomstige Europese standaardcontractbepalingen met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens aan gegevensverwerkers in landen buiten Europa (een passende garantie voor de gegevensverwerking in landen buiten Europa) afgesloten, zodat uw persoonsgegevens voldoende beschermd zijn. De standaard EU-bepalingen die hiervoor zijn gebruikt kunt u vinden via de volgende URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/nl/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>. De in Europa gehoste persoonsgegevens zijn bovendien beveiligd doordat er Binding Corporate Rules (een passende waarborg voor gegevensverwerking in niet-Europese landen) zijn overeengekomen.

Indien wij van u een aanvraag ontvangen die niet binnen onze bevoegdheid of verantwoordelijkheid valt, sturen wij uw aanvraag en uw persoonsgegevens door naar de bevoegde en verantwoordelijke instantie (bijv. de servicepartner van uw voorkeur). Wij geven uw aanvraag en uw persoonsgegevens echter alleen door als dit voor het afhandelen van uw aanvraag noodzakelijk is en leidt tot een snellere en klantvriendelijkere afhandeling in uw en ons gerechtvaardigd belang (zie art. 6 lid 1 sub f) AVG).

f. Bestemmingen doorsturen

U kunt via verschillende apps (bijv. Google Maps) een bestemming invoeren en deze met onze app delen. De locatie van de bestemming wordt naar onze app gestuurd, zodat reisdoelen van uw keuze naar de auto kunnen worden gestuurd en op de kaart van onze app kunnen worden weergegeven. De bestemming wordt alleen gedeeld, wanneer u deze zelf kiest. De app moet geopend zijn om de bestemming weer te kunnen geven. Zodra u de app sluit, is de bestemming niet meer beschikbaar. Meer informatie over de omgang met persoonsgegevens vindt u in de privacybeleidsregels van de apps die u gebruikt om het reisdoel door te sturen.

Op uw apparaat kunt u bovendien een bestemming (bv. een oplaadplek) delen met de op uw apparaat beschikbare en geïnstalleerde eigen kaartservice (bv. Apple Kaarten, Google Maps, enz.) en andere apps (bv. uw mail- of contactenapp). Indien u gebruikmaakt van deze functie, worden uw locatie op het moment van delen evenals gedeelde reisdoelen (bijv. een beschikbaar laadstation met het bijbehorende adres) door de betreffende kaartservice of app verwerkt. Houd er rekening mee dat de kaartservices telkens op eigen verantwoordelijkheid van de betreffende provider beschikbaar worden gesteld. Voor de verwerking van gegevens zijn wij niet verantwoordelijk. Informatie over het privacybeleid van de kaartservice vindt u in de privacyverklaring van de betreffende provider, voor Apple Kaarten op <https://www.apple.com/legal/internet-services/maps/terms-en.html> en voor Google Maps op <https://policies.google.com/privacy?hl=en>.

g. Gegevensverwerking door Google Maps

Onze app maakt gebruik van de kaartservice Google Maps van Google Ireland Limited, Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4 Ierland, ('Google'). Door het gebruik van Google Maps wordt er een directe verbinding met de servers van Google en uw smartphone tot stand gebracht. Hierdoor staan de kaarten van Google Maps tot uw beschikking. Via de Google Maps-integratie verwerkt Google zelfstandig de zoektermen die u invoert (zoals plaatsen en postcodes), uw locatie en uw gebruiksgedrag. Voor meer informatie over gegevensverwerking en de mogelijke doorgifte van persoonsgegevens aan derde landen (bv. V.S.) door Google, vindt u in de bepalingen inzake gegevensbescherming van Google <https://policies.google.com/privacy>. Deze

gegevensverwerking vindt plaats met uw uitdrukkelijke toestemming die u al dan niet verleent als u de kaartservice opent (zie art. 6 lid 1 sub a) AVG). Deze toestemming is geldig voor de periode waarin de app bij u geïnstalleerd is. Houd er rekening mee dat u uw toestemming voor de Google Maps-integratie op elk moment kunt intrekken voor in de toekomst. Dit kunt u doen via de instellingen in de app. Wanneer u uw toestemming intrekt, deactiveren we Google Maps en verwerkt Google geen persoonsgegevens via Google Maps meer.

h. handmatige planning serviceafspraak Onze app biedt u de mogelijkheid om handmatig een aanvraag voor een serviceafspraak te sturen naar de Volkswagen Servicepartner van uw voorkeur wagen b.v. Als onderhoud nodig is of als u geïnteresseerd bent in een andere service. Met dit doel verwerken wij uw serviceafspraak (Chassisnummer (VIN), onderhoudscategorie, datum aanvraag serviceafspraak, geselecteerde Volkswagen Servicepartner en informatie over de overeengekomen serviceafspraak) en uw contactgegevens (bijvoorbeeld e-mail of telefoon). De hiervoor vereiste gegevensverwerking geschiedt in het kader van de uitvoering van het contract (zie art. 6 lid 1 sub b) AVG). De gegevens worden alleen verwerkt voor de duur van het onderzoek en vervolgens uit de Volkswagen-app verwijderd. De persoonlijke gegevens die in het kader van het aanvragen van een serviceafspraak worden verzameld worden namens salesforce.com Germany GmbH (Erika-Mann-Straße 31, 80636 MÜNCHEN, DUITSLAND) in overeenstemming met onze instructies verwerkt. Dat het in de VS gevestigde Salesforce.com Inc. toegang heeft tot de gegevens kan echter niet worden uitgesloten. Er zijn overeenkomstige Europese standaardcontractbepalingen met betrekking tot de overdracht van persoonsgegevens aan verwerkers in landen buiten Europa (een passende garantie voor de gegevensverwerking in landen buiten Europa) afgesloten, zodat uw persoonsgegevens voldoende beschermd zijn. De gebruikte standaard EU-bepalingen kunt u opvragen via deze URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32021D0914>. Ter verbetering van onze product- en bedrijfsprocessen, de klantfunctie bij het aanvragen van serviceafspraken bij uw Volkswagen Servicepartner te verbeteren, klantvoordelen te optimaliseren en om productdefecten te verhelpen, verwerken we de gegevens van uw aanvraag voor een serviceafspraak bij uw Volkswagen Servicepartner (bijv. chassisnummer (VIN), onderhoudscategorie van de servicevereiste, datum van verzending van de aanvraag voor de serviceafspraak, de door u geselecteerde Volkswagen Servicepartner en informatie over de geplande serviceafspraak). Daarnaast geeft de geselecteerde Volkswagen Servicepartner de volgende gegevens aan ons door: chassisnummer (VIN), tijdstip waarop de aanvraag voor een serviceafspraak wordt ontvangen (ontvangst van lead), tijdstip waarop de servicepartner contact opneemt en tijdstip van het voltooiën van de aanvraag voor een serviceafspraak (voltooiën van lead). We analyseren uw eerder genoemde gegevens ten behoeve van de verbetering en kwaliteitsborging van aanvragen voor een serviceafspraak en om onderbrekingen of vertragingen bij de afhandeling van verzoeken te voorkomen. Dit doen we bijvoorbeeld door de gegevensoverdracht aan uw servicepartner te controleren op eventuele fouten (bijv. onvolledige gegevens of vertragingen bij het verzenden van gegevens) om deze vroegtijdig te ontdekken en te verhelpen. Zo kunnen we na een serviceafspraak het beste garanderen dat er aan uw wensen is voldaan en kunnen we de tevredenheid bij het gebruik van digitale diensten vergroten. Daarnaast worden de genoemde gegevens (zie bovenstaande paragraaf) naar de verantwoordelijke importeur in uw land doorgestuurd, bijv. in het kader van kwaliteitscontroles, om de processen te verbeteren. In verband met het gebruik van opdrachtverwerkers kan toegang tot de gegevens door sub- en opdrachtverwerkers die buiten de EU/EER gevestigd zijn, niet worden uitgesloten. Om een passend beschermingsniveau voor uw persoonlijke gegevens te waarborgen, beveiligd Volkswagen AG deze gegevensoverdracht met passende garanties of verplicht haar verwerkers om dit te doen indien nodig. Daarnaast zullen er, voor zover de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming dit vereist, verdere beschermingsmaatregelen worden genomen (zoals versleuteling en aanvullende contractuele bepalingen) om het passend beschermingsniveau van uw persoonsgegevens te waarborgen. Als verwerkers of subverwerkers die in de VS gevestigd zijn, zijn gecertificeerd volgens het EU-VS-kader voor gegevensbescherming, is het EU-VS-besluit inzake adequaatheid van toepassing en worden de VS in dit opzicht beschouwd als een veilig derde land. De verwerking van verbeter- en auditgegevens vindt plaats op basis van ons eerder

genoemde belang om de klanttevredenheid met onze diensten te verbeteren en onze klanten tijdig een serviceafpraak bij onze servicepartners te bieden (zie artikel 6. lid 1 sub f AVG). De genoemde gegevens worden na vijf jaar gewist.

i. Afpraak maken voor service (voor zover beschikbaar in je land en bij je voorkeursservicepartner

In onze voertuigservice-app kun je in het kader van de handmatige serviceafpraakboeking via een kalenderweergave serviceafspraken bij je favoriete servicepartner aanvragen en boeken, die vervolgens in een overzicht (afpraakgeschiedenis) worden weergegeven. Hiervoor verwerken wij je persoonsgegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van de concrete boeking, het weergeven van je huidige serviceafspraken en afspraakgeschiedenis, evenals voor verder gebruik voor jou in de app voor toekomstige boekingen, en geven wij de gegevens door aan je voorkeurspartner voor het boeken en uitvoeren van de afspraak. In dit verband verwerken wij je contactgegevens (bijv. naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer), je voertuiggegevens (bijv. je chassisnummer, kenteken, geschatte kilometerstand), je onderhouds- en servicebehoeften (bijv. waarschuwingslampjes, gekozen diensten), de door jou gekozen serviceafpraak en voorkeursservicepartner en, indien van toepassing, voorkeursserviceadviseur. De beschreven verwerking van je persoonsgegevens vindt plaats op basis van je verzoek en is noodzakelijk voor het uitvoeren van precontractuele maatregelen (het aangaan van een overeenkomst met je voorkeurspartner) en voor het uitvoeren van de overeenkomst (weergave van de afspraakgeschiedenis) (art. 6, lid 1, onder b) AVG). De gegevens worden na je boeking 5 jaar lang opgeslagen, aan jou ter beschikking gesteld in het overzicht (afpraakgeschiedenis) en vervolgens verwijderd.

j. Deelname aan enquêtes voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten, diensten en services

We voeren enquêtes uit via onze app met behulp van een externe enquêtetool om ons te helpen behoeften te identificeren voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten. Om dergelijke enquêtes uit te voeren, verwerkt de onderneming Survalyzer AG, Technoparkstrasse 1, 8005 Zürich, Zwitserland (hierna "Survalyzer" genoemd), als subverwerker van onze verwerker Volkswagen Group IT Solutions GmbH, Major-Hirst-Straße 11, 38442 Wolfsburg, Duitsland, uw IP-adres in het kader van het tot stand brengen van de internetverbinding en maakt het gebruik van zogenaamde lokale opslagfuncties. Hierbij worden kleine tekstbestanden, die geen persoonsgegevens bevatten, opgeslagen in het lokale geheugen van uw browser op uw eindapparaat en daar bewaard. Voor Zwitserland, waar Survalyzer is gevestigd, geldt een zogenaamd adequaatheidsbesluit van de EU-Commissie, volgens welke in Zwitserland een adequaat niveau van gegevensbescherming bestaat. Tijdens de enquête worden de antwoorden die u al heeft gegeven en een unieke identificatiecode voor de enquête opgeslagen in de lokale opslag van uw apparaat. Deze informatie maakt het mogelijk om meervoudige deelname aan de enquête te voorkomen, tenzij de deelnemer deze gegevens handmatig verwijderd. Daarnaast kan de deelnemer dankzij deze opslag de enquête op een later tijdstip voortzetten. Bovendien worden de antwoorden en opmerkingen die u vrijwillig verstrekt in de enquête verwerkt en worden de enquêteresultaten aan ons beschikbaar gesteld na voltooiing van de enquête (over het algemeen in anonieme vorm, tenzij u persoonsgegevens heeft ingevoerd in uw antwoorden in vrije tekstvelden). De verwerkte IP-adressen worden na voltooiing van de enquête verwijderd. U kunt de lokale opslag van uw eindapparaat op elk gewenst moment wissen; zodra de enquête is voltooid, is er geen externe toegang meer toe. De verwerking van uw persoonsgegevens voor deze doeleinden is gebaseerd op het legitieme belang van Volkswagen AG bij het uitvoeren van de enquête om feedback te verkrijgen van gebruikers van onze app in overeenstemming met artikel 6 lid 1 sub f AVG.

k. Onderhouds- en inspectiecontract, garantieverlenging, autoverzekering

Indien beschikbaar in uw land, kunt u via onze app onderhouds- en inspectiecontracten, garantieverlengingen en autoverzekeringen afsluiten. Deze aanbiedingen zijn afkomstig van onze lokale financiële dienstverleners of verzekeraars, die u kunt vinden in de informatie in het aanvraagformulier. Op uw initiatief verstrekken wij uw persoonsgegevens (voertuiginformatie inclusief het chassisnummer, uw adres en contactgegevens) eenmalig aan de verantwoordelijke aanbieder om het onlineformulier vooraf in te vullen. Hierbij worden wij ondersteund door dx.one GmbH (Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg) als verwerker. Als u niet wilt dat uw gegevens worden doorgegeven, kunt u het proces annuleren. De rechtsgrondslag hiervoor is artikel 6, lid 1, onder b), van de AVG. Uw gegevens worden alleen zo lang bewaard als nodig is voor de verzending en daarna verwijderd, tenzij er wettelijke bewaarplichten gelden. Voor meer informatie over gegevensverwerking verwijzen wij u naar de privacyverklaring van de aanbieder.

C. Uw rechten

Op de rechten hieronder kunt u bij Volkswagen AG te allen tijde kosteloos aanspraak maken. Meer informatie over aanspraak maken op uw rechten vindt u in paragraaf D.

Recht van inzage: U heeft het recht om van ons informatie te ontvangen over de verwerking van uw persoonsgegevens (artikel 15 AVG).

Recht op rectificatie: U heeft het recht te eisen dat wij onjuiste of onvolledige persoonsgegevens die op u betrekking hebben rectificeren (artikel 16 AVG).

Recht op gegevenswissing: U heeft het recht, als aan de in artikel 17 AVG genoemde voorwaarden wordt voldaan, de verwijdering van uw persoonsgegevens te eisen. Zo kunt u bijvoorbeeld verlangen dat uw persoonsgegevens worden gewist als deze niet meer noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor ze werden verzameld. Ook kunt u verlangen dat uw persoonsgegevens worden gewist als wij uw gegevens verwerken op basis van uw toestemming en u deze toestemming herroept.

Recht op beperking van de verwerking: U heeft het recht de beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens te eisen wanneer aan de voorwaarden van artikel 18 van de AVG is voldaan. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer u de juistheid van uw persoonsgegevens bestrijdt. Gedurende het onderzoek naar de juistheid van de persoonsgegevens kunt u de beperking van de verwerking eisen.

Recht van bezwaar: Voor zover de verwerking overwegend op een gerechtvaardigd belang is gebaseerd, heeft u het recht bezwaar aan te tekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens. Een bezwaar is ontvankelijk wanneer de verwerking ofwel het openbaar belang dient of uit hoofde van het openbaar gezag of op grond van een legitiem belang van de Volkswagen AG of een derde geschiedt. In het geval van een bezwaar vragen wij u ons uw redenen mee te delen waarom u bezwaar maakt tegen de gegevensverwerking. Daarnaast heeft u het recht bezwaar te maken tegen gegevensverwerking ten behoeve van direct marketing. Dit geldt ook voor profilering die betrekking heeft op direct marketing.

Recht op overdraagbaarheid van gegevens: Indien de gegevensverwerking is gebaseerd op toestemming of op de uitvoering van een contract en bovendien geautomatiseerd plaatsvindt, heeft u het recht om uw persoonsgegevens in een gestructureerd, gangbaar en machinaal leesbaar formaat te ontvangen en aan een andere verantwoordelijke persoon over te dragen.

Herroepingsrecht: Voor zover de gegevensverwerking berust op een toestemming, heeft u het recht de gegevensverwerking in het kader van een toestemming voor de toekomst te allen tijde kosteloos te herroepen.

Recht om een klacht in te dienen: U heeft bovendien het recht een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit (bijv. bij de Autoriteit Persoonsgegevens) over onze verwerking van uw persoonsgegevens.

D. Uw contactpersonen voor het uitoefenen van uw rechten

De contactpersonen voor de uitoefening van uw rechten en nadere informatie kunt u vinden op de volgende webpagina <https://datenschutz.volkswagen.de>.

Toezichthouder voor gegevensbescherming

Onze toezichthouder voor gegevensbescherming staat u als contactpersoon voor verzoeken met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens ter beschikking:

Toezichthouder voor gegevensbescherming bij Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Duitsland, telefoonnummer: +49-5361-9-0

E-mail: datenschutz@volkswagen.de

Versie: januari 2026. (dit privacybeleid wordt van tijd tot tijd bijgewerkt. De huidige versie kan altijd via de volgende link worden opgehaald <https://consent.vwgroup.io/consent/v1/texts/WeConnectID/nl/nl-nl/dataprivacy/latest/PDF>).