

Política de privacidad del sitio web “audi.es” de Volkswagen Group España Distribución, S.A.U.

En Volkswagen Group España Distribución queremos que seas consciente de qué hacemos con tus datos personales. Por ello, solo utilizamos tu información para aquellas finalidades que encontrarás concretadas en esta política de privacidad cumpliendo en todo momento con todos los principios y criterios establecidos en la normativa de protección de datos.

Esta Política de Privacidad detalla cómo utilizamos tu información personal como usuario de la esta página web, así como otros tratamientos que podemos llevar a cabo como responsables de la marca de los clientes de la misma del mercado español.

¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales?

Identidad del responsable: Volkswagen Group España Distribución S.A.U. (en adelante, “VGED”). VGED es el representante en España de AUDI AG, con domicilio social en Ettinger Straße 70, 85057 Ingolstadt, Alemania, siendo este el fabricante de los vehículos de la marca Audi.

Dirección postal del responsable: Avinguda del Parc Logístic, 12-20. 08040 Barcelona, España.

Teléfono de contacto: +34 932 61 72 00

Correo electrónico de contacto: atencioncliente@audi.es

VGED cuenta con un Delegado de Protección de datos mediante el cual podrás contactar dirigiéndote a delegadoprotecciondatos@volkswagengroup.es

¿Con qué finalidad tratamos tus datos personales?

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o **RGPD**, en adelante), así como en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, te informamos de que en VGED tratamos los datos personales que nos facilitas de manera lícita y transparente para las siguientes finalidades:

1. Dar respuesta a tus preguntas, consultas y/o solicitudes cuando contactes con nosotros a través de cualquier canal como, por ejemplo, de los formularios de la web de www.audi.es, cualquier formulario habilitado para que te puedas poner en contacto con nosotros, mensajería instantánea (por ejemplo, a través del aplicativo WhatsApp) o a través de nuestro servicio de atención al cliente gestionando la petición solicitada. A

título enunciativo, pero no limitativo: tramitar tu cita para el concesionario o servicio autorizado seleccionado, proporcionarte información, atender tus llamadas, etc.

2. Enviarte encuestas para conocer tu opinión en relación con los productos y/o servicios contratados relacionados con Audi, así como conocer tu experiencia y valoración en relación con los mismos y la calidad del servicio ofrecido por nuestra red. Estas comunicaciones podrás recibirlas por cualquier medio, por ejemplo, vía correo electrónico o por medio de mensajería instantánea a través del aplicativo WhatsApp.

3. Anonimizaremos tus datos, no pudiéndose desde ese momento relacionarlos con tu persona, con el fin de crear informes estadísticos y/o analíticos que nos permitan extraer conclusiones relacionadas con el uso de nuestros productos y/o servicios, así como establecer mejoras en nuestra actividad. Asimismo, de la información extraída con tu interacción con nuestra marca elaboraremos patrones de predicción que nos ayudarán a conocer mejor a los usuarios de nuestras marcas.

4. Enviarte comunicaciones informativas que puedan ser de tu interés como consumidor de nuestros productos y/o servicios. Estas comunicaciones podrás recibirlas por cualquier medio, esto es, tanto electrónicamente como por teléfono, mensajería instantánea o correo postal. A título enunciativo, pero no limitativo, desde VGED realizaremos:

- **Estado de fabricación del vehículo:** VGED te hará llegar información sobre las distintas fases de fabricación del vehículo para que conozcas en qué punto se encuentra el vehículo y conocer así con más precisión cuándo podrás disponer del mismo.

- **Campañas técnicas y/o de seguridad:** nos pondremos en contacto contigo para proporcionarte información importante que afecte a la seguridad de tu vehículo o a problemas de fabricación que puedan conocerse con posterioridad a la adquisición del vehículo.

- **Comunicación del plan de mantenimiento definido por la marca:** VGED te hará llegar recomendaciones relativas al plan de mantenimiento con el fin de preservar tu seguridad, mantener la garantía y/o mejorar el rendimiento del vehículo.

- **Comunicación de extinción de garantía:** VGED pondrá poner en tu conocimiento el momento a partir del cual tu vehículo dejará de contar con la garantía proporcionada por el responsable del vehículo.

5. En el caso que lo hayas consentido, te enviaremos de forma periódica información sobre descuentos, novedades, próximos lanzamientos, invitaciones a eventos y/o promociones especiales sobre nuestros productos y/o servicios, así como felicitarte en fechas señaladas como tu cumpleaños o festividades locales, entre otros. Estas comunicaciones podrás recibirlas por cualquier medio, esto es, tanto electrónicamente como por teléfono, mensajería instantánea o correo postal.

6. En el caso que lo hayas consentido, elaboraremos un perfil tuyo como usuario con toda aquella información que disponemos de ti derivada de tu relación con nosotros como son la tipología de productos y/o servicios contratados, así como cualquier interacción con nuestra marca como, por ejemplo, cuando nos has trasladado cuáles son tus aficiones o a través del seguimiento de tu actividad y de tus hábitos de conducta en las páginas web y canales de comunicación de VGED. Para ello, utilizaremos tanto la información que nos hayas aportado directamente como la que nos puedan hacer llegar terceros como AUDI AG, por el concesionario o servicios autorizado en el que has comprado tu vehículo, así como por Volkswagen Bank GmbH Sucursal en España o Volkswagen Renting S.A.U. siempre que les hayas consentido que nos hagan llegar esta información. Gracias a esta información seremos capaces de hacerte llegar información comercial sobre nuestros productos y servicios que consideramos que serán de más interés para ti que las genéricas, ya que las comunicaciones comerciales que recibas estarán más ajustadas a tus circunstancias y hábitos de conducta. En el caso que consientas, no recibirás comunicaciones comerciales genéricas sino lo más personalizadas posible. En ningún caso, del tratamiento se derivarán decisiones automatizadas con efectos jurídicos significativos.

Informarte que el consentimiento que hayas otorgado a través de MyAudi a Audi AG no afectará a ninguno de los consentimientos otorgados a VGED para estas dos finalidades indicadas. Para mayor información acerca del tratamiento realizado por MyAudi, puedes consultar la política de privacidad en myaudi.com.

7. Proporcionarte los servicios digitales que tu vehículo puede ofrecerte por disponer de un vehículo conectado. VGED es el prestador de servicios de algunas funcionalidades que te ofrece el vehículo.

8. Ofrecerte servicios que vengan incluidos con la compra del vehículo o, por la adquisición de otro producto o servicio ofrecido por la marca como, por ejemplo, el servicio de asistencia en carretera. VGED realizará las gestiones oportunas para que puedas disfrutar de este servicio mientras tu vehículo esté en garantía o bien hayas extendido este servicio o bien hayas adquirido un producto o servicio dónde se incluya la prestación de dicho servicio.

9. Procesar, gestionar y garantizar la entrega del producto contratado de forma online a través del sitio web, lo que incluye informarle sobre la situación del mismo, así como emitir la correspondiente factura.

¿Qué tipología de datos personales tratamos?

Para las finalidades previamente indicadas, podremos tratar las siguientes categorías de datos personales:

- Datos identificativos y de contacto, por ejemplo, a título enunciativo, pero no limitativo: nombre, apellidos, teléfono, fecha de nacimiento, dirección postal o correo electrónico.

- Datos sobre circunstancias sociales, aficiones, preferencias, características personales y otros datos de interés, si los hubiera en el formulario que rellenas.
- Datos de información comercial e información sobre tus preferencias: Por ejemplo, a título enunciativo, pero no limitativo: el tipo de vehículo y/o vehículos en los que estás interesado, tipo de motor, color, interior del vehículo, equipamiento opcional o accesorios, datos de configuración de un vehículo.
- Datos necesarios para dar cumplimiento a obligaciones legales y/o contractuales.
- Datos de gestión y de pago, en aquellos casos en los que se realice una transacción comercial directamente con VGED.
- Datos relacionados con la venta y mantenimiento de su vehículo, a título enunciativo, pero no limitativo, la fecha de compra y de entrega del vehículo, los pasos por taller y gastos realizados en cada paso, así como el histórico de reparaciones de su vehículo.
- Datos acerca de tu vehículo, a título enunciativo, pero no limitativo: número de bastidor (VIN), número de matrícula, número de pedido, pasos por taller, información acerca de la garantía.
- Datos relacionados con un accidente o avería en carretera tales como, a título enunciativo, pero no limitativo: datos de localización (datos GPS), área de impacto, gravedad del impacto, fecha del accidente, hora del accidente, causa, luces de advertencia, códigos de diagnóstico de avería, etc.

¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos personales?

Tus datos personales serán tratados mientras sean necesarios para dar cumplimiento a la finalidad para la que fueron recogidos y, para aquellas finalidades que hayas consentido, mientras no revoques el mismo. Tan pronto se extinga la finalidad, tus datos personales serán bloqueados, en carácter general, durante el plazo de 3 años. Transcurrido dicho plazo, serán eliminados de forma definitiva. En aquellos casos en los que puedan derivarse responsabilidades legales derivadas del producto vendido o servicios ofrecidos, podrán conservarse durante el plazo de 5 o 10 años (según derecho aplicable).

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de tus datos personales?

La base legal para el tratamiento de tus datos personales puede ser tanto el consentimiento que otorgas a VGED de forma expresa, la ejecución del contrato de suscripción de servicios (una prueba de conducción, entre otros), el interés legítimo de VGED como responsable o de un tercero.

Para aquellas finalidades descritas de los puntos 1 a 4 del apartado de finalidades, la base que legitima el tratamiento de tus datos es el **interés legítimo** de VGED como responsable del tratamiento (art.6.1 f) del RGPD). Concretamente, entendemos que existen los siguientes intereses para tratar los datos personales:

1. Dar respuesta, así como gestionar tus preguntas, consultas y/o solicitudes: Debido al interés mostrado por tu parte al contactar con nosotros, debemos tratar tus datos personales con el fin de dar respuesta a tus peticiones correctamente. Entendemos que, en ningún caso, tus intereses como interesado se podrán ver perjudicados puesto que se está dando respuesta a una solicitud iniciada por tu parte.

2. Enviarte encuestas: VGED como representante de la marca del vehículo adquirido en España, vela por la calidad del producto distribuido a los concesionarios y por ofrecer al cliente un servicio de calidad y lo más homogéneo posible con el objetivo de mantener una única imagen de marca y unos estándares de calidad iguales para todos los concesionarios y servicios oficiales. Tras realizar el correspondiente análisis, VGED ha considerado que tus intereses como afectado no se encuentran perjudicados, ya que mediante las encuestas podrás reportar tu experiencia con la marca lo que podrá beneficiar a futuro la atención recibida.

3. Anonimizar datos con finalidades estadísticas y de analítica: El interés legítimo de VGED es poder controlar nuestra actividad como entidad, así como realizar un seguimiento de la evolución de nuestro negocio, estudiar el comportamiento y evolución de los usuarios y clientes que interactúan con nuestra marca, así como el uso que realizan de nuestros productos y/o servicios con el fin de diseñar de nuevos y mejorar los existentes.

4. Comunicaciones informativas como la comunicación de fin de garantía, estado de fabricación del vehículo, plan de mantenimiento, entre otras: VGED, en tanto que es el importador y el representante de la marca del vehículo adquirido en el territorio nacional, dispone de información actualizada y de interés para el correcto funcionamiento del vehículo, así como con aquella información que te permitirá conservar tu vehículo en las condiciones recomendadas por el fabricante del mismo. En este sentido, en el caso de las comunicaciones del estado de fabricación, VGED cuenta con las fechas de entrega de los vehículos, ya que dispone de información directa de las fábricas. En este caso, entendemos que tu como cliente tienes interés en conocer la efectiva fecha de entrega, así como contar con la información sobre posibles retrasos, tanto en su entrega como en su fabricación o bien disponer de información actualizada sobre cómo conservar tu vehículo para mantenerlo en las condiciones óptimas para su uso y seguridad. Asimismo, consideramos que en ningún caso tus intereses como afectado se verán perjudicados puesto que te estaremos proporcionando información de interés relacionada con la compra de tu vehículo, ya que conocerás cuando podrás disfrutar del mismo o bien con la correcta conservación del mismo lo que te permitirá mantener tu vehículo en las condiciones esperadas para tu correcto uso. Además, entendemos que como cliente cuentas con la expectativa razonable de ser contactado directamente por VGED por ser el representante en el país del fabricante del vehículo.

En relación con la comunicación de la extinción de garantía del producto adquirido, al depender la misma exclusivamente de VGED; entendemos que existe un interés de comunicar a los clientes la finalización del período del mismo. A los clientes les proporcionará más seguridad el ser conocedores del momento en el que su garantía

legal vence y, en caso de que los hubiese contratado, entran en vigor otros productos de seguro, como puede ser la extensión de garantía.

Informarte que, en el caso que no quieras que VGED te contacte para las finalidades previamente indicadas, puedes enviar en cualquier momento tu petición a atencioncliente@audi.es informándonos de que no quieres que VGED trate tus datos personales para el fin que corresponda. Por otro lado, si quieres obtener más información sobre la ponderación y análisis realizado por VGED en relación con la valoración de la existencia del interés legítimo, puedes enviar tu solicitud a delegadoprotecciondatos@volkswagengroup.es.

En relación con las finalidades indicadas en los apartados 5 y 6, la licitud de las mismas es el consentimiento (art. 6.1 a) RGPD) expreso prestado por tu parte. Recordarte que podrás revocar este consentimiento en cualquier momento sin que afecte la retirada al tratamiento realizado antes de la misma.

Respecto a las finalidades indicadas en los apartados 7, 8 y 9, la base legal que legitima el tratamiento de tus datos es la ejecución de un contrato o la prestación de un servicio del que formas parte (art. 6.1 b) RGPD). El tratamiento de tus datos es necesario para el cumplimiento del mismo.

¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos personales?

VGED podrá comunicar tus datos personales a Audi AG dado que ambas sociedades proporcionan servicios esenciales para el correcto funcionamiento de VGED como representante en España. Asimismo, podremos comunicar tus datos identificativos y de contacto al fabricante de tu vehículo para que el mismo lleve a cabo encuestas relacionadas con el vehículo que has adquirido.

Por otro lado, en aquellos casos en los que hayas seleccionado un concesionario o bien manifiestes la preferencia por un concesionario, le haremos llegar tus datos personales con el fin de tramitar tu petición o solicitud. Por ejemplo, en el caso que lo haya consentido expresamente, comunicaremos su información personal junto con la información técnica de la avería o accidente para que puedan hacer un seguimiento de estos y prestar, en su caso, el servicio correspondiente.

También se podrán comunicar a las concesiones, de manera anonimizada, los resultados de los perfilados cuando se realicen con el único objetivo de garantizar que su vehículo se encuentra siempre en un estado óptimo.

Para terminar, informarte que VGED podrá dar acceso a tus datos personales a terceros a los que haya encomendado una prestación de servicios como podría ser la empresa de asistencia en carretera, de soporte técnico e informático, así como comunicar tus datos a terceros para el cumplimiento de obligaciones legales que correspondan. En el caso que cuenten con la consideración de prestadores de servicios, estos terceros actuarán por cuenta de VGED siguiendo nuestras instrucciones y nunca con finalidades propias.

Informarte además que VGED contrata parte de su infraestructura virtual con Salesforce.com, Inc, entidad domiciliada en The Landmark, 1 Market Street, San Francisco CA 94105, Estados Unidos, por lo que tus datos personales podrán ser transferidos internacionalmente. VGED ha firmado las correspondientes cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea para garantizar que tus datos personales cuenten con la protección suficiente según lo previsto en la normativa de protección de datos.

¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos personales?

Como interesado tienes derecho a obtener confirmación sobre si estamos tratando tus datos personales, así como a acceder a los mismos, a solicitar la rectificación de tus datos personales en el caso que sean inexactos, a la portabilidad de tus datos siempre que se cumplan las condiciones previstas por la normativa de protección de datos y a la supresión de tus datos cuando, entre otros motivos, estos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos. Asimismo, en determinadas circunstancias podrás oponerte al tratamiento de tus datos personales, así como solicitar la limitación del tratamiento de tus datos personales.

Además, en aquellos casos que se traten en base al consentimiento otorgado, puedes retirar el mismo en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Informarte que podrás ejercer estos derechos enviando un correo electrónico a **atencioncliente@audi.es**, e indicando claramente el derecho que quieres ejercer y, en caso de ser necesario, podremos requerirte información adicional para acreditar tu identidad.

En cuanto al ejercicio de tu derecho a retirar el consentimiento otorgado para recibir comunicaciones comerciales relativas a Function on demand, podrás ejercer dicho derecho a través de tu suscripción de myAudi en <https://my.audi.com/>.

Por último, te informamos que puedes dirigirte a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) para interponer cualquier reclamación que consideres oportuna derivada del tratamiento de tus datos personales.

¿Cómo hemos obtenido tus datos?

En algunos casos, tus datos personales pueden haber sido obtenidos a través de la concesión o servicio oficial que hayas visitado o hayas tramitado la compra de tu vehículo. Desde VGED podremos tratar tus datos identificativos y de contacto y aquellos relacionados con el producto por el que te has interesado o comprado para poder dar respuesta como representante en España del fabricante de tu vehículo, para enviarte encuestas o invitarte a participar en programas de calidad.

Asimismo, en el caso que hayas consentido, podremos recibir tus datos de Volkswagen Bank GmbH Sucursal en España, Volkswagen Renting, S.A.U., Volkswagen Insurance Services Correduría de Seguros, S.L. o a su matriz. Concretamente, recibiremos tus datos identificativos y de contacto e información relacionada con el producto contratado que podremos tratar para finalidades comerciales.

Para aquellos servicios digitales a los que se requiera de la suscripción de una cuenta ID como sistema de inicio de sesión único, como en los vehículos conectados y/o otros servicios proporcionados por Audi AG como fabricante de tu vehículo o VGED, podremos recibir información sobre tu cuenta, perfil o vehículo directamente del propietario de la cuenta ID, es decir, de Audi AG.

Para terminar, te recordamos que en caso de que nos proporciones datos relativos a otra persona física deberás informarle con carácter previo del contenido de esta política de privacidad.

Modificaciones en la política de privacidad

La política de privacidad podrá ser modificada de conformidad con la normativa aplicable, así como con los diferentes tratamientos que se lleven a cabo en VGED.

Herramienta de análisis de Zeotap

Información general

En nuestro sitio web utilizamos la herramienta Zeotap de la compañía Zeotap GmbH, c/o WeWork Stresemannstr. 123, 10963 Berlin, Germany. Zeotap utiliza un píxel para registrar y evaluar sistemáticamente las interacciones de los usuarios de nuestro sitio web. A este respecto, se recopilarán los siguientes datos:

- ID de usuario único asignado al navegador (ID de Zeotap);
- El comportamiento del usuario al hacer clic en el sitio web;
- Las subpáginas a las que ha accedido el usuario;
- Tipo de navegador, URL, resolución de pantalla;
- Marca de tiempo y;
- Modelo de vehículo que el usuario configura en el sitio web.

Zeotap recopilará información sobre tu comportamiento de uso bajo su propia responsabilidad y a través de sus colaboradores o proveedores de datos, siempre y cuando hayas dado tu consentimiento a Zeotap o a sus colaboradores en el respectivo sitio web. Las categorías de datos recopilados por Zeotap bajo su propia responsabilidad pueden consultarse en el aviso de protección de datos de Zeotap (https://zeotap.com/privacy_policy). Zeotap asigna la información recopilada a grupos de usuarios (segmentos) con tu consentimiento.

Información relativa a la corresponsabilidad entre VGED y Zeotap (Art. 26 GDPR)

VGED cuenta con la colaboración de Zeotap por lo que tienen la consideración de corresponsables del tratamiento por haber determinado conjuntamente tanto los fines como los medios del tratamiento de los datos personales (art. 26 RGPD).

La recogida y posterior tratamiento de los datos de los usuarios que visitan este sitio web es responsabilidad de única VGED. VGED recogerá esta información mediante la utilización del píxel de Zeotap. La corresponsabilidad se limita exclusivamente a la fusión que realiza Zeotap con los datos de terceros como son sus colaboradores. Esta fusión de la información será utilizada únicamente por VGED con finalidades de retargeting permitiendo a VGED optimizar sus campañas de marketing. Estas campañas siempre serán configuradas atendiendo a los consentimientos recabados por VGED.

a. Acuerdo de corresponsabilidad

VGED y Zeotap han celebrado un acuerdo de corresponsabilidad, en el que VGED y Zeotap han definido el cumplimiento de sus respectivas obligaciones para cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos.

Puedes ejercer tus derechos tanto frente a VGED a través de la dirección atencioncliente@audi.es, así como frente a Zeotap siguiendo las indicaciones previstas aquí, así como se cumple con el deber de información con la información detallada en esta política.

Finalidad y base jurídica del tratamiento

El tratamiento de tus datos personales con la ayuda de Zeotap nos ayuda a comprender lo que te interesa y a personalizar nuestras ofertas en línea y ofrecerte contenidos adaptados a tus intereses. También se utiliza para limitar el número de veces que aparece un anuncio, así como para medir y controlar la eficacia de las campañas publicitarias. El píxel Zeotap registra si has visitado o no un sitio web y qué contenido has utilizado. Esto se produce a partir de una identificación única de tu navegador y de tu dispositivo de Internet (mediante un identificador Zeotap). Es posible que la información se comunique a terceros, por ejemplo, anunciantes, para que se te puedan mostrar contenidos publicitarios relevantes en otros sitios web.

La base jurídica para dicho tratamiento de datos personales es tu consentimiento expreso de conformidad con el art. 6.1 a) del Reglamento General de Protección de Datos. Este consentimiento podrá ser retirado en cualquier momento modificando la configuración de instalación de las cookies y/o tecnologías similares. También puede ponerse en contacto directamente con Zeotap (ePrivacy GmbH, representada por el Prof. Dr. Christoph Bauer, Große Bleichen 21, 20354 Hamburgo, Alemania o <https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/bdcc4a2f-2458-4e17-96c3-cf88f7115dfc/2c5e70e5-643a-4c1e-b9c2-1e71584d04ad>).

Periodo de conservación

Los datos almacenados por Zeotap se eliminarán tan pronto como retires tu consentimiento o los datos ya no sean necesarios para nuestros fines antes mencionados. Este es el caso después de 90 días.