Declaración sobre protección de datos para Servicios de venta y postventa y medidas de marketing

A continuación le informamos sobre nuestro tratamiento de sus datos personales, así como sobre los derechos que le asisten en virtud de la normativa en materia de protección de datos.

Versión: septiembre de 2026

A. ¿Quién es el responsable del tratamiento de los datos?

Volkswagen AG
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburgo
kundenbetreuung@volkswagen.de

inscrita en el Registro Mercantil del Juzgado Municipal de Braunschweig con el número de registro 100484, sección B ("Volkswagen AG")

B. Recogida, tratamiento y uso de sus datos

I. ¿Qué datos tratamos y de qué fuentes proceden?

Por lo general, los datos que tratamos nos los facilita usted. Los datos personales relevantes suelen ser:

- **Datos de contacto y generales privados**
  - Nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono
  - Datos de identificación: fecha y lugar de nacimiento, sexo,
- **Datos profesionales y organizativos**
  - Datos de contacto (profesionales): nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, empresa
  - Asignación organizativa: área, departamento, números de personal, dependencias
- **Datos de relaciones y preferencias personales**
  - Preferencias personales: marcas preferidas, modelos
- **Datos de utilización de TI**
  - Datos de usuario y de inicio de sesión: nombre de usuario, roles, permisos
  - Datos de registro: registros técnicos, horas de inicio de sesión
  - Datos de software y hardware: dirección IP, dirección MAC
- **Datos maestros y de identificación del vehículo**
  - Datos de identificación del vehículo: NIV, matrícula del vehículo, número de producción
  - Datos maestros del vehículo: por ejemplo, modelo, potencia del motor, color exterior
- **Datos del historial del vehículo y visitas al taller**
  - Estado de conducción y funcionamiento: régimen del motor, velocidad, mensajes de aviso
  - Datos de tramitación de garantía y servicio: datos del contrato y de la solicitud
  - Datos de la memoria de incidencias: lecturas de los contadores, códigos de incidencias y de conformidad
- **Datos de uso del vehículo (datos de utilización del vehículo y de marcha)**
  - Sensores del habitáculo: alerta de fatiga y alcohol, ocupación de asientos
  - Sensores ambientales y de conducción: sistema de detección de peatones, ayuda de aparcamiento
  - Datos online del vehículo: datos de estado de conducción y funcionamiento

- Datos transferidos online de la memoria de incidencias: lecturas de los contadores, códigos de incidencias y de conformidad
- Datos Car-2-X: datos de viaje para la comunicación con otros usuarios de la vía pública
- Datos de accidentes: gravedad del impacto, sentido de la marcha
- Integración de smartphone: transferencia de datos entre el vehículo y el smartphone
- Datos de uso del sistema de infotainment y navegación: información de tráfico online, navegación
- Ajustes de confort: ajustes de espejos, calefacción del asiento
- Datos de ubicación: datos de posición con marca de tiempo

- **Actos jurídicos/datos del contrato**
  - Metadatos de contrato: productos adquiridos, contrato de compraventa, garantías
  - Autorización y representación: régimen de representación legal, poder notarial
- **Datos financieros**
  - Datos de solvencia: calificaciones de solvencia, scoring
  - Situación patrimonial y de propiedad: balances, datos crediticios, deudas
  - Datos de pago e información bancaria: datos bancarios, número de tarjeta de crédito
- **Datos personales especialmente sensibles (art. 9 del RGPD)**
  - Datos sanitarios

Además, tratamos los datos que nos han sido facilitados de manera lícita por las autoridades (por ejemplo, sobre la base de una autorización legal, para la ejecución de pedidos, para el cumplimiento de contratos o sobre la base de un consentimiento otorgado por usted), en la medida en que sea necesario para cumplir con las obligaciones legales o impuestas por las autoridades.

Asimismo, tratamos datos que hemos obtenido legítimamente de fuentes de acceso público (por ejemplo, registros mercantiles y de asociaciones, directorios de empresas, agencias de información crediticia, Schufa, prensa, publicaciones e Internet), así como de otras fuentes (por ejemplo, ayuntamientos, otros terceros encargados por usted y autoridades), y cuyo tratamiento nos está permitido.

II. ¿Existe la obligación de proporcionar datos?

Solo debe facilitar los datos necesarios para iniciar, constituir, ejecutar y finalizar una relación comercial, o aquellos cuya recopilación nos imponga la ley. Sin estos datos, por lo general tendremos que rechazar la celebración de un contrato o la ejecución de un pedido, o bien no podremos ejecutar un contrato o prestar un servicio ya existente.

Cuando le solicitemos su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, este consentimiento será siempre voluntario. No obstante, si no lo da, es posible que no podamos prestarle un determinado servicio que no pueda prestarse sin esos datos.

III. ¿Con qué finalidad y sobre qué base jurídica tratamos sus datos?

1. Indicaciones generales sobre las bases jurídicas del tratamiento de datos

Volkswagen trata datos personales exclusivamente para fines determinados y legítimos, y únicamente cuando existe una base jurídica en materia de protección de datos que legitime dicho tratamiento. La base jurídica aplicable en cada caso concreto dependerá de la finalidad correspondiente y del contexto específico del tratamiento.

© Volkswagen AG

El tratamiento basado en el consentimiento se lleva a cabo para fines claramente determinados, sobre los cuales la persona interesada ha sido informada previamente; el consentimiento puede revocarse en cualquier momento con efectos para el futuro, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento realizado hasta ese momento (art. 6, apdo. 1, letra a del RGPD).

Asimismo, Volkswagen trata datos personales en la medida en que ello sea necesario para la preparación, ejecución o gestión de relaciones contractuales, o para la aplicación de medidas precontractuales (art. 6, apdo. 1, letra b del RGPD), así como para el cumplimiento de obligaciones legales, por ejemplo, las derivadas de disposiciones de carácter mercantil, fiscal o de supervisión (art. 6, apdo. 1, letra c del RGPD).

En casos excepcionales y estrictamente limitados, el tratamiento puede ser necesario para proteger intereses vitales (art. 6, apdo. 1, letra d del RGPD).

Asimismo, Volkswagen trata datos personales cuando ello sea necesario para salvaguardar sus propios intereses legítimos o los intereses legítimos de terceros, siempre que no prevalezcan los intereses o derechos dignos de protección de la persona interesada (art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD). Los intereses legítimos pertinentes en cada caso se indican en el cuadro que figura a continuación.

En caso de que se traten categorías especiales de datos personales, dicho tratamiento se llevará a cabo exclusivamente cuando se cumplan además los requisitos establecidos en el art. 9, apdo. 2, del RGPD y, por tanto, únicamente en casos excepcionales estrictamente limitados por la ley.

2. Tratamiento de datos

Finalidad	Ejemplos de tratamiento	Bases jurídicas del RGPD
Atención al cliente, servicio de atención al cliente, servicios de movilidad y comunicación con el cliente	Detección de contactos existentes con clientes para garantizar una gestión coherente de sus solicitudes y evitar la tramitación duplicada de las mismas. Tramitación de las solicitudes de los clientes, en particular las relacionadas con cuestiones de servicio, vehículos o movilidad. Prestación y coordinación de servicios de asistencia o movilidad, especialmente en situaciones excepcionales. Toma de medidas de información, servicio o comunicación dirigidas a los clientes con el fin de mejorar la experiencia del usuario. Invitación/organización de eventos para clientes.	Art. 6, apdo. 1, letra a del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra b del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD El tratamiento tiene por objeto garantizar la correcta asignación de los contactos con los clientes y evitar la tramitación duplicada, gestionar de forma eficiente las solicitudes de los clientes y asegurar un servicio de atención al cliente coherente y de alta calidad a lo largo de todos los procesos de ventas, servicio y movilidad. Esto incluye, en particular, la asignación adecuada de los casos, la trazabilidad del estado de tramitación, la coordinación de los servicios de asistencia y movilidad, así como la mejora continua de los procesos relacionados con el servicio.

© Volkswagen AG

	Facilitación de información sobre productos digitales y funciones del vehículo para la tramitación de consultas de los clientes, así como para su asesoramiento y asistencia.	
Realización de medidas de marketing, información y fidelización de clientes basadas en el consentimiento.	Envío de boletines informativos y comunicaciones electrónicas de marketing similares. Toma de medidas de información, servicio o comunicación dirigidas a los clientes con el fin de mejorar la experiencia del usuario. Invitación a y organización y realización de eventos para clientes. Gestión de los consentimientos otorgados, así como tramitación de las bajas y revocaciones.	Art. 6, apdo. 1, letra a del RGPD
Garantía legal, garantía comercial y deferencia comercial	Comprobación y tramitación de solicitudes relacionadas con prestaciones durante la fase de uso, incluida la evaluación de anomalías técnicas. Decisión sobre prestaciones de deferencia comercial, especialmente en casos de daños extraordinarios o imprevisibles. Apoyo a la evaluación técnica de la información relativa a reparaciones, servicios o estado del vehículo, con el fin de poder clasificar adecuadamente las reclamaciones de prestaciones.	Art. 6, apdo. 1, letra b del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD El tratamiento tiene por objeto garantizar una revisión y tramitación adecuada, uniforme y económicamente sostenible de las solicitudes relacionadas con la responsabilidad por defectos, la garantía y las prestaciones de cortesía comercial. Permite la evaluación técnica de los hechos, la comprobación del cumplimiento de los requisitos para tener derecho a las prestaciones, la prevención de reclamaciones injustificadas y la garantía de criterios de decisión coherentes en todo el grupo en el marco de la responsabilidad sobre el producto y del fabricante.
Observación del producto en el marco de la responsabilidad por productos defectuosos, el aseguramiento de la calidad y las medidas de servicio.	Investigación de particularidades técnicas con el fin de esclarecer posibles causas de fallos o desarrollar medidas correctoras.	Art. 6, apdo. 1, letra c del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD Volkswagen AG trata datos personales para cumplir con su

© Volkswagen AG

	Realización de medidas técnicas de servicio para mantener o restablecer la funcionalidad y la seguridad del vehículo. Observación y evaluación del comportamiento del vehículo y de los resultados del servicio con el fin de identificar los principales focos de fallos técnicos y seguir mejorando la calidad del producto. Inclusión de valores medios de consumo para evaluar parámetros de eficiencia en el marco del aseguramiento de la calidad. Esclarecimiento de los hechos, comunicación con las autoridades y ejecución técnica de campañas de llamada a revisión y medidas de servicio, incluida la gestión de actualizaciones de software, funciones y unidades de control. Gestión, ejecución y seguimiento de medidas de campo y campañas de llamada a revisión, incluida la notificación a los clientes y la documentación correspondiente. Documentación y archivo de los estados de fabricación individuales del vehículo	responsabilidad como fabricante respecto a los productos a lo largo de todo el ciclo de vida de los vehículos. Esto incluye, en particular, la observación de los productos que se encuentran en uso, la evaluación de anomalías técnicas, el análisis de posibles causas de fallos, así como la trazabilidad documentada del estado de cada vehículo y la determinación, ejecución y seguimiento de medidas de servicio y correctivas, incluidas las campañas de llamada a revisión y las medidas de servicio. El tratamiento tiene por objeto la detección y evaluación tempranas de circunstancias relevantes para la seguridad y la calidad, la garantía de los estándares de calidad y funcionamiento establecidos por el fabricante, así como la limitación de riesgos relacionados con la responsabilidad, la seguridad y la reputación. Para ello, también puede ser necesario tratar datos personales con el fin de identificar los vehículos afectados, informar a los clientes y cumplir las obligaciones de información y colaboración con las autoridades en relación con medidas de seguridad de los productos y medidas de campo.
Observación y análisis de productos para la mejora y el desarrollo de productos, así como para la investigación de mercado.	Evaluación de los comentarios voluntarios de los clientes sobre el comportamiento del vehículo y el uso de sus funciones. Análisis de las valoraciones de los clientes sobre las funciones del vehículo, el comportamiento del	Art. 6, apdo. 1, letra a del RGPD

	software y las experiencias relacionadas con el servicio. Combinación de los comentarios facilitados voluntariamente por los clientes con información relativa al vehículo para llevar a cabo una observación más exhaustiva del producto. Evaluación de las observaciones individuales de los clientes sobre anomalías del producto o de sus funciones.	
Gestión de contratos en situaciones especiales.	Gestión de modelos contractuales especiales en el contexto de programas específicos de vehículos o de determinados grupos de compradores (p. ej., vehículos adaptados para personas con movilidad reducida). Ejecución de procesos individuales de contratación, pedido o modificación que requieran una coordinación especial. Revisión y aplicación de prestaciones o ventajas derivadas de programas de incentivos o regímenes especiales.	Art. 6, apdo. 1, letra b del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra a, en relación con el art. 9, apdo. 2, letra del RGPD (consentimiento)
Planificación de la producción y logística	Comprobación de la viabilidad técnica de la configuración del vehículo seleccionada. Comparación y asignación de la información de pedido con la planificación de producción. Elaboración de oferta, pedido y emisión de factura en la venta directa. Gestión y seguimiento del progreso de la producción hasta la entrega.	Art. 6, apdo. 1, letra b del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD El tratamiento tiene por objeto garantizar una planificación y gestión económicamente eficiente, técnicamente fiable y coordinada a nivel de todo el grupo de los procesos de producción y logística.

© Volkswagen AG

	Logística y entrega, incluida la gestión de pedidos de piezas de recambio.	
Análisis, control y estadística	Análisis de información relacionada con las ventas y el servicio para mejorar la gestión empresarial y del mercado. Elaboración de evaluaciones estadísticas y pronósticos para respaldar la toma de decisiones estratégicas. Evaluación de la evolución estructural de la red de concesionarios y servicios con el fin de optimizar la colaboración. Provisión de bases analíticas para evaluar la eficiencia y el rendimiento de la red de concesionarios o de servicios. Análisis y evaluación de los casos de contratos y prestaciones intermediados con el fin de comprobar la calidad, corrección y regularidad de la intermediación, así como de identificar patrones atípicos, anomalías o desviaciones, en particular para proteger frente a accesos no autorizados, prevenir usos indebidos y fraudes, y evitar reclamaciones injustificadas en materia de responsabilidad por defectos o garantía. Evaluaciones destinadas a garantizar una aplicación uniforme y libre de abusos de condiciones especiales o promocionales, así como a apoyar las medidas internas de revisión y control.	Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD El tratamiento tiene por objeto la gestión empresarial, así como el análisis y el desarrollo continuo de los procesos de ventas, servicio y mercado. Permite a Volkswagen AG analizar la evolución estructural dentro de las redes de mercado y distribución, así como los casos de contratos y prestaciones intermediados, elaborar indicadores de gestión y comparación, y garantizar la calidad, corrección y regularidad de las intermediaciones. En el marco de este análisis, se evalúan datos agregados y estructurados relativos a los procesos con el fin de identificar patrones atípicos, anomalías o desviaciones. Esto sirve, en particular, para proteger frente a accesos no autorizados, prevenir usos indebidos y fraudes, así como detectar y evitar de forma temprana reclamaciones de garantía legal o comercial no justificadas. El tratamiento se realiza principalmente de forma agregada o seudonimizada y se limita a los datos necesarios para estos fines. Debido a la limitación a los fines descritos, la minimización de datos, las restricciones de acceso y las medidas técnicas y organizativas aplicadas, los intereses legítimos de Volkswagen AG en una gestión adecuada, la minimización de

© Volkswagen AG

		riesgos y la prevención de usos indebidos prevalecen sobre los intereses de las personas afectadas.
Transferencia de datos a terceros a través de interfaces de sistemas relacionadas con el vehículo.	Gestión de la financiación de vehículos, contratos de leasing y seguros, en particular para la elaboración de ofertas, la ejecución de contratos y la gestión continuada de estos por parte de proveedores de servicios financieros y aseguradores conectados. Realización de peritaciones de daños, valoraciones del valor residual y tasaciones del vehículo, por ejemplo, para la liquidación de siniestros, la determinación del valor residual o la valoración en caso de finalización del contrato o de aprovechamiento del vehículo. Habilitación de soluciones de gestión de flotas y parques de vehículos, incluida la administración, utilización y facturación de los vehículos por parte de operadores comerciales de flotas o proveedores de servicios de gestión de parques de vehículos debidamente autorizados. Suministro de información relacionada con el vehículo para la utilización de funciones o servicios complementarios del vehículo prestados por proveedores externos o socios colaboradores.	Art. 6, apdo. 1, letra b) del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra f) del RGPD El tratamiento responde al interés legítimo de Volkswagen AG de utilizar de forma específica la información relacionada con el vehículo con el fin de poder ofrecer servicios fiables, integrados y plenamente funcionales en torno al vehículo. Para este fin, es necesario transmitir determinados datos relacionados con el vehículo, de forma estructurada y controlada, a socios externos cuidadosamente seleccionados, en la medida en que ello sea necesario para la correcta prestación de dichos servicios. Volkswagen AG garantiza, a este respecto, que el uso de la información relacionada con el vehículo se gestione de manera uniforme y quede claramente delimitado.
Cumplimiento de requisitos legales / tratamiento en virtud de disposiciones legales	Cumplimiento, en casos concretos, de las obligaciones legales de comprobación, documentación y notificación ante las autoridades competentes, incluidas las inspecciones de carácter fiscal y aduanero.	Art. 6, apdo. 1, letra c del RGPD Art. 9, apdo. 2, letra g del RGPD (obligación legal)

© Volkswagen AG

	Tratamiento y transmisión de datos personales para el cumplimiento de los requisitos legales en materia de emisiones, consumo y homologación de tipo. Tratamiento de datos del vehículo o de uso previsto legalmente para el cumplimiento de obligaciones periódicas de supervisión o información ante autoridades u organismos determinados por la ley. Verificación de listas antiterroristas. Archivo sobre la base de las obligaciones de conservación en virtud de la legislación fiscal y mercantil. Prevención del fraude y del blanqueo de capitales. Tramitación de solicitudes de interesados con arreglo al RGPD. Elaboración de informes sobre posibles infracciones de la protección de datos personales.	
Salvaguardia y defensa de nuestros derechos y divulgación en el contexto de medidas administrativas o judiciales	Ejercicio y reclamación de derechos y pretensiones. Divulgación en el contexto de medidas administrativas o judiciales con el fin de recabar pruebas. Enjuiciamiento y ejecución de reclamaciones de derecho civil Divulgación en el contexto de medidas administrativas o judiciales en relación con la negociación de valores	Art. 6, apdo. 1, letra c del RGPD Art. 9, apdo. 2, letra f del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD Reivindicación y defensa de nuestros derechos y cumplimiento de los requisitos legales y administrativos
Controles de cumplimiento normativo, análisis estadísticos y control de gestión.	Realización de medidas internas de cumplimiento normativo y control para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios e internos.	Art. 6, apdo. 1, letra c del RGPD Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD El tratamiento tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los requisitos legales e internos, así

© Volkswagen AG

	Elaboración de análisis estadísticos agregados e indicadores para la gestión, supervisión y mejora continua de los procesos internos de negocio y de soporte. Análisis de situaciones económicas u organizativas excepcionales en el marco de la gestión de riesgos, así como definición de medidas adecuadas de gestión y mitigación de riesgos.	como la gestión, supervisión y mejora continua de los procesos internos de negocio y de soporte. Permite llevar a cabo medidas internas de cumplimiento normativo y control, elaborar análisis estadísticos agregados e indicadores, así como gestionar riesgos económicos u organizativos.

3. Tratamiento de datos en responsabilidad compartida

Determinadas actividades de tratamiento se llevan a cabo bajo la responsabilidad conjunta de Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. y Škoda AUTO a.s., de conformidad con el art. 26 del RGPD. Los derechos de los interesados pueden ejercerse frente a cualquiera de los corresponsables del tratamiento; el punto de contacto central es Volkswagen AG (apartado VII).

Finalidad	Ejemplos	Bases jurídicas del RGPD
Seguridad de la información	Detección de anomalías relevantes para la seguridad en los sistemas informáticos de la red de ventas y servicio. Análisis y resolución de incidencias para garantizar el funcionamiento estable de los sistemas. Protección de los datos de clientes y vehículos frente a accesos no autorizados. Garantía de la integridad y disponibilidad de los sistemas informáticos utilizados. Apoyo en procedimientos relacionados con la seguridad ante autoridades o tribunales.	• Art. 6, apdo. 1, letra c del RGPD • Art. 6, apdo. 1, letra f del RGPD • Para garantizar la seguridad de la información y de los sistemas, es necesario tratar información relativa a procesos y sistemas relevante para la seguridad, con el fin de detectar y analizar anomalías y adoptar las medidas correctivas adecuadas. El tratamiento tiene por objeto proteger la infraestructura informática utilizada, así como los datos de clientes y vehículos tratados en ella, y se limita exclusivamente a esta finalidad. •

IV. ¿Quién recibe sus datos?

Dentro de Volkswagen AG, solo tendrán acceso a sus datos aquellos departamentos que los necesiten para cumplir con finalidades mencionadas.

Sus datos solo se transferirán a terceros si es necesario para las finalidades mencionadas y existe una base jurídica, o si usted ha dado su consentimiento previo. Si Volkswagen AG ha encargado a proveedores de servicios el tratamiento de los datos o la prestación de servicios asociados, la transferencia se realiza normalmente sobre la base de un contrato de tratamiento por encargo conforme al artículo 28 del RGPD, o existen obligaciones profesionales que garantizan un nivel adecuado de protección de datos.

Las siguientes categorías de destinatarios pueden recibir datos:

- **Proveedores**
  - Fabricantes/proveedores de vehículos/componentes
  - Proveedores de hosting
  - Proveedores de servicios de soporte técnico
  - Call Center
  - Bancos / proveedores de servicios financieros
  - Empresas de telecomunicaciones
  - Empresas de envíos
  - Proveedores de servicios de transporte
  - Empresas / proveedores de servicios de consultoría
  - Proveedores de servicios de desarrollo técnico
  - Socios de fidelización de clientes
  - Proveedores de servicios relacionados con vehículos
  - Proveedores de servicios de identificación
  - Proveedores / agencias de eventos
  - Empresas / socios de marketing
  - Empresas de investigación de mercados
  - Empresas de suministro y gestión de desechos
  - Proveedores de servicios de control de calidad
- **Compañías de seguros**
  - Seguros de vehículos
  - Seguros empresariales
- **Autoridades**
  - Autoridades de control
  - Autoridades de tráfico
  - Policía/autoridades de investigación/tribunales
  - Autoridades de control UE/EEE
  - Autoridades de control fuera de la UE
- **Representantes jurídicos, económicos y financieros**
  - Empresas auditoras/asesores fiscales
  - Auditores externos
  - Abogados/notarios
  - Auditores técnicos
- **Socios comerciales**
  - Concesionarios
  - Venta al por mayor
- **Filiales**
  - Filial de la propia marca matriz

© Volkswagen AG

- Filiales de VW, no de la propia marca matriz

V. ¿Se transferirán sus datos a un tercer país o a una organización internacional?

Por regla general, sus datos se tratarán dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), donde se aplica sin restricciones el RGPD.
No obstante, como empresa con presencia mundial, en casos excepcionales también es necesario almacenar y tratar datos fuera de la UE. En casos puntuales, los datos también podrán transferirse a autoridades y tribunales de terceros países.
Tenga en cuenta que no todos los terceros países tienen un nivel de protección de datos considerado adecuado por la Comisión Europea. Si no existe una decisión de adecuación por parte de la Comisión Europea, Volkswagen AG solo transferirá sus datos a terceros países si así lo permiten los artículos 44 a 49 del RGPD. Cuando Volkswagen AG se base en salvaguardias adecuadas conforme al artículo 46, apartado 2, del RGPD (por ejemplo, cláusulas contractuales tipo o normas corporativas vinculantes) para la transferencia a terceros países, Volkswagen AG adoptará medidas técnicas u organizativas adicionales si ello es necesario para mantener un nivel adecuado de protección de sus datos. Los acuerdos con los encargados del tratamiento prevén, con carácter general, la inclusión de cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea para garantizar un nivel adecuado de protección de datos. Puede solicitarnos una copia de las normas aplicables o acordadas específicamente para garantizar un nivel adecuado de protección de datos. Consulte la información de la sección B. VII.

VI. ¿Durante cuánto tiempo se almacenan sus datos?

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para los fines correspondientes del tratamiento. Cuando dejen de existir dichos fines, los datos se eliminarán o anonimizarán, salvo que existan obligaciones legales de conservación, acreditación o documentación que lo impidan.

En la medida en que los datos personales se traten para cumplir obligaciones de conservación previstas por la normativa mercantil, fiscal o de supervisión, se conservarán durante los plazos legalmente establecidos, que pueden alcanzar habitualmente hasta 15 años.

Cuando el tratamiento se lleve a cabo en el marco de procesos de venta, servicio, garantía legal, garantía comercial, deferencia comercial, responsabilidad por productos o procesos comparables relacionados con operaciones o vehículos, los datos personales se conservarán durante el tiempo que dure la correspondiente relación comercial o contractual. Tras la finalización de la relación contractual, los datos podrán conservarse adicionalmente en la medida en que sea necesario para la correcta gestión, la trazabilidad o el cumplimiento de obligaciones legales de acreditación y documentación. En dichos casos, el tiempo de almacenamiento puede alcanzar un máximo de hasta 15 años.

Con independencia de que haya dejado de existir la finalidad correspondiente del tratamiento, los datos personales podrán conservarse adicionalmente en la medida y durante el tiempo en que ello sea necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.

Cuando el tratamiento se base en el consentimiento, los datos se conservarán mientras subsista la finalidad para la que se otorgó dicho consentimiento y, sin perjuicio de las obligaciones legales de conservación, como máximo hasta su revocación.

© Volkswagen AG

En casos individuales debidamente justificados, podrá preverse un período de conservación más prolongado, en la medida en que sea necesario para el cumplimiento de la finalidad correspondiente del tratamiento. Este puede ser el caso, en particular, de contenidos relacionados con medios de comunicación o con vehículos; dichos plazos de conservación pueden superar los 15 años y se establecen en función de la finalidad correspondiente.

VII. Delegado de protección de datos y derechos del interesado

Si tiene cualquier pregunta sobre esta declaración sobre protección de datos o sobre el tratamiento que Volkswagen AG hace de sus datos, puede dirigirse a nuestro **delegado de protección de datos**, Oliver Draf:

- Correo postal: Volkswagen AG, Datenschutzbeauftragter, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Alemania
- Correo electrónico: dataprivacy@volkswagen.de
- Teléfono: 00800-8932836724889 (00800-VWDATENSCHUTZ)

¿Cuáles son sus derechos?

En virtud de las condiciones legales aplicables en cada caso, usted tiene los siguientes derechos frente a nosotros:

- Derecho de información (artículo 15 del RGPD)
- Derecho de rectificación (artículo 16 del RGPD)
- Derecho de supresión o «derecho al olvido» (artículo 17 del RGPD)
- Derecho a la limitación del tratamiento (artículo 18 del RGPD)
- Derecho a la portabilidad de los datos (artículo 20 del RGPD).

Además, conforme al artículo 77 del RGPD, tiene usted derecho a dirigirse a una autoridad de control de datos si considera que el tratamiento de datos que le concierne infringe alguna ley vigente. Esta es la dirección de la autoridad de control de datos responsable de VOLKSWAGEN:

Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen [Delegado de protección de datos de Baja Sajonia]
Prinzenstraße 5
30159 Hannover
Deutschland / Alemania

No obstante, también puede presentar su reclamación ante cualquier otra autoridad de control responsable de sus datos, dentro o fuera de la UE, especialmente ante la autoridad de control de datos del Estado miembro en el que tenga su residencia habitual, su lugar de trabajo o del lugar de la presunta infracción. En este enlace encontrará todos los datos de contacto de las autoridades nacionales de todos los Estados miembros: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en.

© Volkswagen AG

Derecho de oposición

Puede ejercer el derecho de oposición contra el tratamiento de sus datos

- cuando el tratamiento tenga como objeto fines de mercadotecnia directa (incluida la elaboración de perfiles para fines de mercadotecnia directa) o
- cuando el tratamiento (incluida la elaboración de perfiles) sea necesario para salvaguardar nuestros intereses legítimos o de un tercero (artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD). En caso de una oposición de este tipo, le rogamos que nos comunique las razones por las que se opone al tratamiento de los datos. Si se opone, dejaremos de tratar sus datos a menos que podamos demostrar motivos legítimos e imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o en caso de que el tratamiento sirva para el reconocimiento, ejercicio o defensa de derechos legales.

Le rogamos que comunique su oposición y, en su caso, su justificación a Volkswagen AG, Berliner Ring 2,

Derechos del interesado

Si desea ejercer sus derechos como interesado, tiene a su disposición nuestro portal de protección de datos https://datenschutz.volkswagen.de/

También puede enviar su consulta mediante las siguientes opciones de contacto

- Correo postal: Volkswagen AG, Privacy Team, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, Alemania
- Correo electrónico: privacy@volkswagen.de
- Teléfono: 00800-8932836724889 (00800-VWDATENSCHUTZ)

© Volkswagen AG

C. Suplementos por normativas de protección de datos específicas de cada país

Los requisitos materiales del RGPD constituyen disposiciones legales vinculantes del Derecho europeo en materia de protección de datos. Con independencia de su aplicabilidad directa, Volkswagen AG aplica estos requisitos como estándar mínimo mundial para la protección de los datos personales. Las siguientes disposiciones complementarias específicas de cada país contienen exclusivamente la información adicional y las particularidades derivadas de la normativa nacional aplicable en materia de protección de datos que exceden de este nivel mínimo de protección. Se refieren, en particular, a derechos adicionales o divergentes de los interesados, a requisitos nacionales específicos aplicables al tratamiento de datos personales y, cuando sea necesario, a información adicional sobre las autoridades de control competentes en materia de protección de datos o los puntos de contacto locales.

Andorra

Además, o como complemento a los derechos mencionados en el apartado B. VII anterior:

Tiene derecho a presentar una reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales ante la Autoridad Andorrana de Protección de Datos (https://www.apda.ad).

España

Cuando el acceso a los datos y su tratamiento entren en el ámbito de aplicación de la legislación española en materia de protección de datos, tenga en cuenta que sus datos personales se eliminarán una vez transcurrido el periodo de conservación legal si deja de aplicarse la base jurídica para el tratamiento de sus datos personales (especialmente, si retira su consentimiento), si el tratamiento de sus datos personales ya no es necesario para la finalidad correspondiente o si dicha finalidad deja de aplicarse.

© Volkswagen AG