

Aviso de protección de datos en relación con el procedimiento de mantenimiento de vehículos

Este aviso de protección de datos (Política de privacidad) explica la forma mediante la cual AUDI AG, con sede social en Ettinger Straße 70, 85057 Ingolstadt, Alemania (en lo sucesivo, “Nosotros”), como fabricante, procesa sus datos personales en el marco de su comunicación con el servicio técnico de Audi o un proveedor de servicios (por ejemplo, con la finalidad de realizar reparaciones, servicios, inspecciones).

La información sobre el procesamiento de sus datos con respecto al uso de otros productos y servicios, como los servicios myAudi y Audi connect, está disponible en avisos de protección de datos por separado. Su colaborador de Audi también le informará de manera independiente la forma mediante la cual se procesan sus datos.

“Datos personales”, hace referencia a cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable. Una persona física identificable es aquella que se puede identificar, de forma directa o indirecta, en particular por referencia a un identificativo como puede ser un nombre, un número de identificación (por ejemplo, el número de identificación del vehículo (VIN)), los datos de ubicación, un identificador en línea o uno o más elementos específicos con respecto a las características físicas, fisiológicas, genéticas, mentales, económicas, culturales o sociales de esa persona física.

En diferentes países, este número de identificación del vehículo (“VIN”) se puede utilizar para obtener información sobre el propietario actual y los propietarios anteriores del vehículo ante la Autoridad Federal de Transporte Motorizado de Alemania correspondiente. Hay otras formas de utilizar los datos recopilados del vehículo con la finalidad de obtener información sobre el propietario o conductor del vehículo, por ejemplo, la matrícula.

Por lo tanto, los datos generados o procesados por las unidades de control pueden considerarse de identificación personal o, bajo determinadas circunstancias, pueden considerarse datos personales. En función de los datos del vehículo que estén disponibles, por ejemplo, se podrá inferir sobre el comportamiento de manejo, la ubicación o ruta o bien el comportamiento del usuario.

“Procesamiento”, hace referencia a cualquier operación o conjunto de operaciones que se realicen sobre datos personales, ya sea por medios automatizados o no, tales como la recopilación, el registro, la clasificación, la estructuración, el almacenamiento, la adaptación o modificación, la recuperación, la consulta, el uso, la divulgación por transmisión, difusión o la puesta a disposición, la adecuación o combinación, la restricción, la eliminación o la destrucción.

1. ¿Quién es el responsable del procesamiento de mis datos? ¿A quién puedo contactar?

La entidad responsable del procesamiento de sus datos personales (el responsable del tratamiento) es:

AUDI AG, Ettinger Straße 70, 85057 Ingolstadt, Alemania.

Si tiene alguna duda relacionada con la protección de sus datos, también puede comunicarse con el responsable de la protección de datos de nuestra empresa:

Responsable de la protección de datos de AUDI AG, Auto-Union-Straße 1, 85057 Ingolstadt, Alemania

Dirección de correo electrónico: datenschutz@audi.de

Si usted desea hacer valer sus derechos en materia de protección de datos, utilice las opciones de contacto disponibles en el sitio web <https://gdpr.audi.com>.

En esta página, usted encontrará más información sobre los pasos a seguir para hacer valer sus derechos en materia de protección de datos.

También puede enviarnos sus solicitudes a la siguiente dirección postal:

AUDI AG, Derechos en materia de protección de datos, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Auto-Union-Straße 1, 85057 Ingolstadt, Alemania.

2. ¿Qué datos procesamos y de qué fuentes provienen?

2.1 Datos que usted nos proporciona en el marco de nuestra relación comercial.

Procesamos sus datos personales en el marco de nuestra relación comercial, es decir, al inicio, durante la ejecución y la gestión de la relación comercial, o durante la prestación de servicios adquiridos (incluida la gestión de cualquier reclamación de garantía), o damos seguimiento a sus consultas si se comunica directamente con nosotros. Como regla general, los datos personales pertinentes incluyen información personal (nombre, dirección y otros datos de contacto (por ejemplo, número de teléfono, dirección de correo electrónico), fecha y lugar de nacimiento y nacionalidad). También se pueden procesar datos personales complementarios según el tipo de vehículo.

También procesamos datos personales obtenidos de manera legítima de fuentes de acceso público (por ejemplo, la Autoridad Federal de Transporte Motorizado de Alemania) y que contamos con la facultad para su procesamiento.

Usted encontrará información sobre el procesamiento de sus datos personales en el marco de nuestra relación comercial directa en el sitio web www.audi.de/datenschutz.

2.2 Datos que los colaboradores de Audi o los proveedores de servicios nos proporcionan.

Procesamos, si es necesario en relación con su solicitud, los datos personales obtenidos de manera legítima de los centros de servicio técnico de Audi o de proveedores de servicios independientes durante reparaciones, servicios o el seguimiento a sus consultas (por ejemplo, para la ejecución de pedidos, el cumplimiento de contratos o a partir de su consentimiento).

Los datos personales incluyen:

- Datos maestros/principales (título, género, nombre, número de cliente, dirección postal, fecha de notificación y, cuando proceda, direcciones anteriores, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, país de nacimiento y, cuando proceda, nombre de nacimiento, nacionalidad, estado civil, números de teléfono y dirección de correo electrónico);
- Datos de contacto profesionales (por ejemplo, la dirección de su centro de trabajo, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono, el nombre de la empresa, el departamento o la división de trabajo);
- Información bancaria (IBAN, BIC, número de cuenta, número de sucursal, institución crediticia, titular de la cuenta);
- Detalles del contrato (número de contrato, detalles del historial contractual (por ejemplo, historial de pagos, transferencia de contrato, terminación), detalles de las solicitudes de préstamo (por ejemplo, monto, período, deuda pendiente) y otra información sobre sus contratos en relación con nuestros productos y servicios);
- Número de identificación del vehículo (VIN) y datos principales del vehículo (por ejemplo, modelo, equipo integrado, entre otros);
- Los datos específicos del vehículo y los servicios proporcionados (historial del cliente, historial del vehículo, por ejemplo, reparaciones, instalación de piezas de repuesto, protocolos de servicio) (consulte la Sección 2.3ff si desea obtener más información al respecto);
- En el contexto de los servicios del vehículo, los datos específicos del vehículo y los servicios proporcionados (historial del vehículo, historial del cliente);
- Detalles técnicos con respecto al funcionamiento del vehículo (consulte la Sección 2.3ff si desea obtener más información al respecto);
- Información médica (incluso si se solicitan vehículos especiales).

Asimismo, el número de identificación de su vehículo se utiliza como identificador único en caso de cualquier reclamación de garantía, durante servicios de reparación, mantenimiento y soporte proporcionados, para nuestro control interno de calidad y en el caso de robo de su vehículo.

2.3 Información del vehículo

Si usted utiliza servicios (por ejemplo, servicios de reparación, trabajos de mantenimiento), se pueden extraer y procesar datos almacenados en el vehículo (estado del software, datos del funcionamiento del vehículo, información técnica y otra información sobre el estado del vehículo) junto con el VIN y otros datos principales del vehículo (modelo del vehículo, equipos del vehículo, entre otros).

Personal de la red de servicio de Audi (servicio técnico de Audi) o terceros (por ejemplo, asistencia en carretera y servicios de remolque, proveedores de servicios independientes), o un empleado de Audi AG pueden recopilar y extraer los datos del vehículo con ayuda de un dispositivo de diagnóstico o dispositivos específicos para la extracción (herramientas de análisis), ya sea de manera directa o mediante acceso remoto al dispositivo de diagnóstico del proveedor de servicios.

El dispositivo de diagnóstico siempre extrae los datos relacionados con el vehículo (por ejemplo, memoria de eventos, datos del funcionamiento, número de identificación del vehículo, modelo, versión del software) para el análisis de la solicitud y estos datos se transfieren a un protocolo de diagnóstico. El proveedor del servicio nos envía el protocolo de diagnóstico para los fines especificados en la tercera sección.

Se pueden extraer otros datos de forma individual en función de su solicitud. Los datos del módulo de información y entretenimiento, por ejemplo, los datos de la libreta de direcciones relacionados con las solicitudes de acceso a la libreta o la configuración del perfil que haya almacenado en el vehículo, pueden incluirse en esta categoría.

El proveedor de servicios procesa los datos extraídos para dar solución a su queja. En principio, nosotros procesamos únicamente sus datos o los datos relacionados con su vehículo y que son necesarios para la gestión eficaz de su solicitud. En efecto, buscamos ayudar al proveedor de servicios o a nosotros mismos para la gestión de esta solicitud.

A continuación, le explicamos el tipo de datos que procesa su vehículo y los datos que podemos extraer y procesar en relación con una solicitud.

2.4 Unidades de control electrónico - Generalidades

Su vehículo cuenta con unidades de control electrónico integradas. Las unidades de control procesan los datos que reciben, por ejemplo, de los sensores del vehículo, sus propios datos generados o aquellos datos que comparten entre sí. Algunas unidades de control son necesarias para garantizar el funcionamiento adecuado y seguro de su vehículo, mientras que otras lo ayudan mientras conduce (sistemas de asistencia al conductor) y otras brindan funciones para su comodidad o información/entretenimiento. Usted encontrará información específica sobre el procesamiento de datos en su vehículo en el manual de usuario correspondiente, el cual está disponible en línea y, si corresponde, también de manera digital en el vehículo, en relación directa con los avisos de protección de datos con respecto a las características mencionadas.

2.5 Datos del funcionamiento del vehículo

Las unidades de control procesan datos del funcionamiento del vehículo, por ejemplo:

- Información sobre el estado del vehículo (velocidad, desaceleración, aceleración lateral, velocidad de rotación de los neumáticos o si los cinturones de seguridad están abrochados, entre otros),
- Las condiciones ambientales (por ejemplo, temperatura, sensor de lluvia, sensor de distancia).

Por lo general, estos datos son temporales, es decir, no permanecen almacenados cuando el vehículo ya no está en funcionamiento y únicamente se procesan en el propio vehículo. Las unidades de control suelen disponer de unidades de almacenamiento de datos (incluidas las llaves del vehículo). Se utilizan para documentar de forma temporal o permanente la información sobre el estado del vehículo (por ejemplo, el desgaste de los componentes, los requisitos de mantenimiento), así como eventos técnicos y fallas

En función del equipo seleccionado, se almacena la siguiente información:

- Condiciones de funcionamiento de los componentes del sistema (por ejemplo, niveles de llenado, presión de los neumáticos, estado de la batería),
- Alteraciones y defectos en los componentes clave del sistema (por ejemplo, luces, frenos),
- Respuestas del sistema en situaciones especiales durante la conducción (sistemas de asistencia al conductor),
- Información sobre eventos que provocaron daños al vehículo (por ejemplo, el estado de carga de la batería de alto voltaje (rango estimado) para vehículos eléctricos).

En determinados casos (por ejemplo, cuando el vehículo ha detectado un funcionamiento inadecuado), se podrían almacenar datos que, de otro modo, serían temporales únicamente.

Si usted utiliza servicios, se pueden extraer los datos del funcionamiento almacenados junto con el VIN si es necesario. Los datos extraídos documentan el estado técnico del vehículo o de los componentes individuales y respaldan el diagnóstico, la mejora de la calidad y el cumplimiento de las obligaciones de garantía.

Por lo general, los datos se extraen a través de interfaces predefinidas, por ejemplo, la conexión prevista en la normativa al sistema de diagnóstico a bordo (OBD) en el vehículo o la clave de servicio. Nos envían estos datos, en particular la información sobre el desgaste de los componentes, los eventos técnicos (registro de eventos), las fallas operativas y otras fallas, junto con el VIN, si es necesario, como parte del protocolo de diagnóstico.

Un centro (proveedor) de servicios puede restablecer las unidades de almacenamiento de errores en el vehículo como parte de una reparación o un servicio, o si usted así lo solicita.

2.6 Información técnica (IUMPR)

Se especifican comprobaciones periódicas de los componentes que participan en la limpieza de los gases de escape. Para comprobar si se han realizado las comprobaciones periódicas (diagnóstico), es necesario determinar la relación de rendimiento en servicio (IUMPR) en la unidad de control (datos para la comprobación de la función de diagnóstico), la cual se almacena como información técnica.

2.7 Funciones para la comodidad o la información/el entretenimiento del usuario

Usted puede guardar configuraciones de comodidad y personalizadas en el vehículo y modificarlas o restablecerlas en cualquier momento. En función de los equipos del vehículo, estas configuraciones incluyen, por ejemplo:

- Configuración de la posición del asiento y del volante,
- Configuraciones del chasis y control de temperatura,
- Configuraciones personalizadas, por ejemplo, la iluminación interior.

En el contexto del equipo seleccionado, usted mismo puede agregar datos a las funciones de información y entretenimiento del vehículo. En función de los equipos del vehículo, estos datos incluyen, por ejemplo:

- Datos multimedia, como música, vídeos o fotografías para su reproducción en un sistema multimedia integrado,
- Datos de la libreta de direcciones para usar junto con un sistema de teléfono con altavoz integrado o un sistema de navegación integrado,
- Destinos de navegación ingresados,
- Datos sobre el uso de los servicios a través de Internet.

Estas funciones para la comodidad o la información/el entretenimiento se pueden almacenar en el vehículo o se pueden ubicar en un dispositivo que se haya vinculado con el vehículo (por ejemplo, un teléfono móvil inteligente, una memoria USB o un reproductor MP3). Si usted mismo ha introducido sus datos, usted puede eliminarlos en cualquier momento.

Estos datos se transfieren únicamente desde el vehículo a petición suya, en particular como parte del uso de servicios a través de Internet de acuerdo con la configuración seleccionada.

Los datos de las funciones para la comodidad y la información-el entretenimiento, por ejemplo, configuraciones individuales o personalizadas, no se pueden extraer con el dispositivo de diagnóstico y, por lo tanto, no forman parte del protocolo de diagnóstico. La extracción de estos datos solamente se produce en casos individuales y a petición del cliente. En el contexto de una reclamación con respecto a las funciones para la comodidad y la información-el entretenimiento, es posible que estos datos se extraigan y se nos reenvíen para ayudar con la reparación solicitada.

En función del equipo seleccionado, se podrán extraer y procesar los siguientes datos a partir de las funciones para comodidad, si es necesario:

- Configuración de la posición del asiento y del volante,
- Configuraciones del chasis y control de temperatura,
- El número de veces que se requirió apoyo del sistema de ayuda para aparcar,
- Configuraciones personalizadas, por ejemplo, la iluminación interior.

En función del equipo seleccionado, se podrán extraer y procesar los siguientes datos a partir de las funciones para información-entretenimiento, si es necesario:

- Datos multimedia, como música, vídeos o fotografías para su reproducción en un sistema multimedia integrado,
- Datos de la libreta de direcciones para usar junto con un sistema de teléfono con altavoz integrado o un sistema de navegación integrado,
- Destinos de navegación ingresados,
- Datos sobre el uso de los servicios a través de Internet.
- Información sobre dispositivos conectados, como teléfonos móviles (en particular, el nombre del dispositivo, el fabricante, la versión del software).

En este contexto, por ejemplo, también se puede extraer el último comando de voz reconocido.

Estas funciones para la comodidad o la información/el entretenimiento se pueden almacenar en el vehículo o se pueden ubicar en un dispositivo que se haya vinculado con el vehículo (por ejemplo, un teléfono móvil inteligente, una memoria USB o un reproductor MP3). Si usted mismo ha introducido sus datos, usted puede eliminarlos en cualquier momento.

Si se reemplaza una unidad de control en el marco de una reparación, se extraen los datos correspondientes de la unidad de control anterior y se transfieren a la unidad de control nueva.

2.8 Servicios a través de Internet

Si su vehículo dispone de una conexión inalámbrica a Internet, usted podrá compartir datos entre su vehículo y otros sistemas (los servidores de datos de AUDI AG o los servidores de datos de los proveedores de servicios). En determinados países, la conexión inalámbrica a Internet está habilitada por una unidad de transmisión y recepción a bordo (instalación a nuestro cargo) o un dispositivo móvil suyo (por ejemplo, un teléfono móvil inteligente). Esta conexión inalámbrica a Internet permite el uso de características en línea (servicios de información y control para su vehículo), en donde se incluyen los servicios y las aplicaciones a través de Internet que proporcionamos nosotros u otros proveedores (“servicios Audi connect” o “servicios”).

Con respecto a los servicios a través de Internet de AUDI AG, las funciones pertinentes se describen en una ubicación adecuada (por ejemplo, una MMI, el sitio web de AUDI AG) junto con la información de protección de datos relacionada. Es posible que se requiera el procesamiento de datos personales para la prestación de servicios a través de Internet.

Si lo anterior es necesario para procesar su solicitud de servicio, también podemos acceder a los datos almacenados en nuestros sistemas informáticos desde los servicios en línea, así como a la información sobre el estado de los servicios Audi connect, es decir, los períodos de licencia, el estado de conexión, la situación contractual, entre otros.

2.9 Grabación de vídeo, imagen y sonido

En determinados casos individuales, se podrían especificar grabaciones de vídeo, imagen o audio de componentes individuales y transmitirlos a Audi AG, por ejemplo, en caso de quejas, para realizar un análisis específico y dar solución a la queja en cuestión (soporte de reparación). Lo anterior se podría presentar, por ejemplo, en el caso de quejas de orden acústico para encontrar la causa de la emisión ruidosa y resolver la queja en consecuencia.

3. ¿Cuáles son los objetivos del procesamiento de sus datos y cuál es el fundamento jurídico?

Procesamos sus datos personales para distintos fines de conformidad con las disposiciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Federal Alemana para la Protección de Datos (BDSG):

Objetivo	Fundamento jurídico	Interés legítimo para la ponderación de intereses
Procesamiento de sus solicitudes cuando se comunica con nosotros o con nuestro servicio de atención al cliente, en particular quejas y consultas de los clientes.	Cumplimiento de contrato del contrato de venta/alquiler o arrendamiento de vehículos u otro contrato de prestación de servicios, ponderación de intereses	Procesamiento eficaz de sus solicitudes y retroalimentación con respecto a sus consultas.
Asistencia al vendedor de Audi o a terceros para el análisis de errores y diagnóstico (incluido el análisis de las modificaciones realizadas a los vehículos) y comprobación y gestión de las reclamaciones de garantía en el caso de reclamaciones contra los vendedores de AUDI AG.	Ponderación de intereses	<ul style="list-style-type: none"> - Detección y análisis eficaces para la solución de quejas; - Soporte técnico al vendedor de Audi en el cumplimiento de sus obligaciones de carácter jurídico; - Si existe evidencia sólida que sugiera una falla durante el período de garantía debido a cambios en el vehículo (puesta a punto, modificaciones, entre otros), AUDI AG y el vendedor de Audi tienen un interés legítimo en la identificación de estos cambios; - Intercambio de información con el vendedor correspondiente sobre cualquier reclamación de garantía para

		establecer los costos de manera interna.
Análisis de errores (incluido el análisis de las modificaciones realizadas a los vehículos) y comprobación y gestión de las reclamaciones de garantía en el caso de reclamaciones contra AUDI AG.	Cumplimiento de contrato, ponderación de intereses	- Si existe evidencia sólida que sugiera una falla durante el período de garantía debido a cambios en el vehículo (puesta a punto, modificaciones, entre otros), AUDI AG tiene un interés legítimo en la identificación de estos cambios;
Solución de reclamaciones de garantía contra fabricantes de piezas/componentes/sistemas (si es necesario mediante la divulgación del VIN).	Ponderación de intereses	Gestión de las reclamaciones de garantía en caso de averías de un componente/sistema fabricado por un tercero.
Control de los niveles de emisión y seguimiento de los niveles de gases de escape	Ponderación de intereses, cumplimiento de una obligación de carácter jurídico	Como fabricantes, también estamos sujetos al cumplimiento de los requisitos legales con respecto a la divulgación de cierta información, por ejemplo, para el cumplimiento de las obligaciones de notificación oficial en el marco del monitoreo de los sistemas de emisión.
AUDI AG le apoya en la resolución de controversias jurídicas y reclamaciones de seguros.	Consentimiento	
Solución de controversias jurídicas	Ponderación de intereses	Establecimiento, ejercicio o defensa de derechos legales de AUDI AG o del vendedor de Audi correspondiente.
Mejora de productos, optimización y desarrollo de funciones del vehículo, herramientas de análisis	Ponderación de intereses	Uso de datos en relación con averías específicas de los vehículos para el desarrollo posterior de los dispositivos y procedimientos de diagnóstico, así como de los componentes y de las funciones de los vehículos.
Apoyo de las autoridades policiales en caso de robo de su vehículo mediante el seguimiento de vehículos y piezas de vehículos con ayuda del VIN.	Interés público	
Mejora de la protección contra robos	Ponderación de intereses	Análisis de los datos obtenidos de las investigaciones por robo para la mejora general de las funciones pertinentes del vehículo para la protección contra robos.
Solución de quejas de los distribuidores de Audi con respecto a los programas de compensación y bonificación	Ponderación de intereses	Cumplimiento de las reclamaciones legales de los vendedores de Audi
Análisis general de los clientes, evaluación estadística para control de gestión, registro de costes y control mediante el número de identificación del vehículo.	Ponderación de intereses	Información sobre las cifras claves de desempeño corporativo mediante el VIN, si es necesario.
Seguimiento del producto y cumplimiento de otras obligaciones previstas por la ley	Cumplimiento de una obligación de carácter jurídico	
Control de calidad mediante el control de seguridad y la documentación pertinentes del producto (incluida la gestión proactiva de las quejas a través del contacto directo con el cliente), responsabilidad del fabricante, acciones (campañas) para el retiro del producto.	Ponderación de intereses	Control de la calidad del producto y prevención de daños en el producto, gestión preventiva de las quejas
Prevención de fraude y de legitimación de capitales	Cumplimiento de una obligación de carácter jurídico, ponderación de intereses	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
Prevención, combate y aclaración del	Cumplimiento de una	Cumplimiento de los requisitos legales y

financiamiento de actos terroristas y delitos que comprometen activos, comparativos con listas europeas e internacionales en relación con el combate contra el terrorismo.	obligación de carácter jurídico, ponderación de intereses	reglamentarios
Cumplimiento de los requisitos oficiales (por ejemplo, acciones para el retiro de productos por parte de la Autoridad Federal de Transporte Motorizado de Alemania)	Cumplimiento de una obligación de carácter jurídico, ponderación de intereses	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
Cumplimiento de las responsabilidades de inspección y presentación de informes en virtud de la legislación fiscal y del archivado de datos.	Cumplimiento de una obligación de carácter jurídico, ponderación de intereses	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
Divulgación en el marco de las medidas adoptadas por la autoridad oficial o por los tribunales a efecto de recabar pruebas, enjuiciar y hacer cumplir las demandas de orden civil.	Cumplimiento de una obligación de carácter jurídico, ponderación de intereses	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
Asistencia a clientes y posibles clientes	Consentimiento	----
Encuestas de consumo (incluidas las encuestas de satisfacción)	Consentimiento, ponderación de intereses	Control de la calidad y medición de la satisfacción del cliente
Creación de una base de datos adaptada a sus necesidades personales y publicidad directa	Consentimiento	----
Consolidación de la información entre Audi y los colaboradores de Audi para la creación de una base de datos uniforme.	Consentimiento	----
Contabilidad y tributación de los servicios operativos	Cumplimiento de contrato, cumplimiento de una obligación de carácter jurídico	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios
Auditoría y auditorías especiales, investigaciones internas	Ponderación de intereses	Comprobación del cumplimiento de las obligaciones contractuales y jurídicas por parte de AUDI AG, su personal y socios comerciales, sus proveedores, entre otros, si es necesario por medio del número de identificación del vehículo.

Optimización y desarrollo de funciones del vehículo, herramientas de análisis: A efectos de investigación y desarrollo, con la finalidad de optimizar nuestra gama de productos relacionados con las funciones del vehículo y adaptarlos a las altas expectativas de los clientes, en particular mediante el desarrollo adicional de funciones, componentes y piezas innovadoras en nuestros vehículos, así como herramientas de análisis y procesos, procesamos los datos técnicos del funcionamiento de los sistemas de asistencia, sistemas para la comodidad del usuario, elementos o componentes de control (por ejemplo, unidades de control), si es necesario, con la información de las condiciones ambientales (por ejemplo, la temperatura al exterior, la luminosidad) y la información sobre la longitud del trayecto, la velocidad del vehículo, el estado del vehículo (por ejemplo, nivel del tanque o nivel de la carga, kilometraje) y los datos de uso del sistema. En la medida de lo posible, sus datos permanecen anónimos en nuestros sistemas informáticos antes de su procesamiento. Si lo anterior no es posible, analizamos los datos de su vehículo de tal manera que se obtengan la menor cantidad posible de conclusiones sobre usted o su vehículo. A tal efecto, Audi AG ha implementado medidas adicionales según se requiera, de modo que una referencia personal podrá establecerse únicamente en casos excepcionales y bien justificados, por ejemplo, para adoptar medidas de campo o si se detectan funcionamientos inadecuados relacionados con la seguridad o la responsabilidad del fabricante. En tal caso, los datos se procesan únicamente para los fines antes mencionados. Estas medidas complementarias incluyen, por ejemplo, restricciones de acceso más rigurosas, medidas de seguridad informática, plazos para la eliminación y limitación de los objetivos del procesamiento. No utilizamos estos datos para la generación de perfiles o evaluaciones con base en vehículos individuales. Asimismo, no se utilizan atributos de datos para la generación de un perfil o para la obtención de conclusiones sobre su comportamiento o sus patrones de comportamiento. El procesamiento se realiza para salvaguardar los intereses legítimos de AUDI AG con la finalidad de satisfacer las altas expectativas de nuestros

clientes con respecto a la calidad de nuestros productos y servicios y la puesta a disposición de nuevas características y soluciones innovadoras.

Información adicional sobre productos e investigación de mercado: Si usted desea recibir información sobre nuestros productos y servicios, puede solicitar esta promoción. A continuación, se procesarán los siguientes datos con fines de difusión publicitaria en el marco del consentimiento proporcionado (Art. 6 (1) (a) del RGPD): Su apellido, nombre, dirección de correo electrónico y/o número de teléfono). Si acepta recibir información por mensajería de correo electrónico, utilizaremos el llamado procedimiento de doble consentimiento, es decir, le enviaremos un mensaje de correo electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada con la solicitud para confirmar su consentimiento. Si desea conocer los pasos para retirar su consentimiento, consulte el apartado “¿Cuáles son mis derechos con respecto a mis datos?”

Haga valer sus derechos de oposición al procesamiento de datos con fines publicitarios directos o por motivos personales, así como su derecho de anulación del consentimiento (consulte la sección “¿Cuáles son sus derechos?” y la sección “Información sobre su derecho de oposición”).

4. ¿Estoy obligado a proporcionar mis datos personales?

Como parte de la prestación de servicios, usted deberá proporcionar aquellos datos personales necesarios para la prestación de los servicios solicitados (en particular, el pedido para la reparación, soporte de reparación, la garantía) o bien aquellos datos que debemos recopilar de conformidad con la legislación vigente. Si no tenemos estos datos, no podremos procesar total o parcialmente su solicitud. Así pues, es posible que el análisis y la resolución de una queja no siempre sean posibles.

5. ¿Quién recibe mis datos?

Debido a la gran cantidad de datos recibidos y a la complejidad de su procesamiento a cargo de AUDI AG, no es posible enumerar a cada uno de los receptores de sus datos personales de manera individual en este aviso de protección de datos. Por consiguiente y como regla general, especificamos solamente categorías de receptores.

Divulgaremos sus datos personales a terceros únicamente en la medida de lo necesario para el cumplimiento del contrato, si nosotros o el tercero tenemos un interés legítimo en la divulgación, o si usted ha dado su consentimiento para tal efecto. Asimismo, los datos podrán transferirse a terceros para cumplir con las disposiciones legales o con un decreto reglamentario o un mandato judicial ejecutable.

Se proporcionan sus datos a aquellos departamentos de AUDI AG que los requieren para el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales y jurídicas, así como para la persecución de nuestros intereses legítimos (por ejemplo, Control de Calidad).

Los proveedores de servicios (“proveedores”) contratados por Audi y que actúan en nuestro nombre también pueden recibir sus datos a tal efecto. Por ejemplo, se puede solicitar a los proveedores de servicios que pongan a disposición capacidades del servidor. Contratamos a los siguientes proveedores de servicios para los objetivos antes mencionados:

- Proveedores de servicios informáticos, servidores web y proveedores de servicios de soporte;
- Soporte técnico a los clientes de Audi (Audi Interaction GmbH).

Los terceros a quienes podemos retransmitir sus datos personales como apoyo al vendedor de Audi a analizar y diagnosticar o dar solución a las reclamaciones de garantía incluyen:

- Otras plantas de fabricación y proveedores dentro del grupo Volkswagen;
- Fabricantes terceros de componentes/piezas, proveedores de sistemas.

Como regla general, transmitimos únicamente los datos técnicos de su vehículo y, si es necesario, los componentes de hardware (por ejemplo, la unidad de control) a los terceros antes mencionados en caso de una orden de servicio/reparación o para analizar o dar solución a una queja. Tenga en cuenta que en algunos casos transmitimos el VIN con los datos técnicos o el componente de hardware si también se requiere para el análisis, por ejemplo, para la asignación a una partida de producción específica. En algunas unidades de control, el VIN está configurado en el componente de hardware y no podemos eliminarlo. En este caso, el tercero podrá acceder y extraer el VIN en el componente de hardware.

Los terceros a quienes podemos reenviar sus datos personales, con independencia de nuestra prestación de servicios, incluyen:

- Consultores externos de AUDI AG (por ejemplo, abogados, asesores fiscales y contadores públicos);

- Compañías de seguros;
- Autoridades como parte de la ejecución de sus responsabilidades (por ejemplo, la oficina fiscal, la policía o el ministerio público);
- Tribunales;
- Otros terceros, siempre que usted nos indique la cesión de sus datos o nos proporcione su consentimiento al respecto.

Si existen requisitos reglamentarios, los fabricantes deberán, en casos individuales, cumplir con las solicitudes de los organismos gubernamentales y proporcionar los datos almacenados requeridos hasta donde sea necesario (por ejemplo, durante la investigación de un delito).

En el marco de la legislación vigente, los organismos gubernamentales también están facultados para la extracción de datos de los propios vehículos en casos particulares. Por ejemplo, si ocurre un accidente, se podrán leer los datos de la unidad de control de las bolsas de aire para ayudar en la búsqueda de hechos. Esta información se podrá extraer de la unidad antes mencionada para ayudar con la investigación del siniestro.

6. ¿Se transmiten los datos a un tercer país?

Los datos pueden transmitirse a terceros países (es decir, países que no son miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo) si es necesario para la prestación de servicios, si así lo exige la ley o si usted nos ha proporcionado su consentimiento.

En especial en el contexto del análisis y del diagnóstico o de la solución de reclamaciones de garantía, es posible que sus datos se deban transferir a los fabricantes de un componente/una pieza/un sistema en terceros países (consulte la Sección 5). Evitamos la transferencia de sus datos personales en la medida de lo posible y únicamente proporcionamos al tercero los datos en definitiva necesarios.

Considere que la Comisión Europea no reconoce como satisfactorio el nivel de protección de datos de todos los terceros países. Para transferencias de datos a terceros países donde no existe un nivel satisfactorio de protección de datos, nos aseguraremos de que el receptor tenga un nivel satisfactorio en materia de protección de datos (por ejemplo, mediante un acuerdo de adecuación de la Comisión Europea o un acuerdo de la Unión Europea con el receptor, el cual incluya las denominadas “cláusulas contractuales tipo de la UE”) antes de compartir sus datos o que el receptor cuente con el consentimiento expreso de nuestros usuarios.

Usted podrá obtener una copia de las disposiciones específicas vigentes o acordadas para garantizar un nivel satisfactorio en materia de protección de datos. Consulte la información disponible en el apartado de contacto para este fin.

7. ¿Cuánto tiempo se almacenarán mis datos?

Almacenamos sus datos personales durante el tiempo que sea necesario para brindarle nuestros servicios o si tenemos un interés legítimo en el almacenamiento permanente.

Además, estamos sujetos a los distintos requerimientos en materia de conservación y documentación de conformidad, entre otros, con el Código de Comercio alemán (HGB) y el Código Tributario alemán (AO). Los plazos de conservación y documentación allí estipulados tienen una duración de hasta 10 años. Finalmente, el decreto para los períodos de prescripción también rige el período de almacenamiento, cuya duración puede alcanzar hasta 30 años, por ejemplo, de conformidad con las Secciones 195 y subsiguientes del Código Civil alemán (BGB), según las cuales el plazo de prescripción general es de 3 años.

En determinadas circunstancias, es posible que sus datos deban conservarse durante más tiempo, por ejemplo, si se ordena una retención legal o una retención por litigio (es decir, la prohibición para la eliminación de los datos mientras dure el procedimiento) en relación con un procedimiento oficial o judicial.

8. ¿Cuáles son mis derechos con respecto a mis datos?

Como titular de los datos, usted tiene los siguientes derechos en relación con la protección de datos:

Acceso: Usted podrá solicitar información y tener acceso a sus datos personales almacenados por AUDI AG, así como sobre el alcance del procesamiento y de la transferencia de esos datos por parte de AUDI AG, y obtener una copia de sus datos personales almacenados.

Corrección: Usted podrá solicitar la corrección inmediata de su información en caso de alguna incorrección, así como el completamiento de cualquier dato personal que pudiera estar incompleto y que AUDI AG tenga registrados.

Eliminación: Usted podrá solicitar la eliminación inmediata de sus datos personales registrados por AUDI AG si se han cumplido los requisitos reglamentarios para tal efecto. Tal es el caso, en particular, si:

- Sus datos personales ya no son necesarios para los fines para los cuales se procedió a su recopilación o procesamiento;
- El único fundamento jurídico para procesar tales datos residía en su consentimiento y usted ha retirado dicho consentimiento;
- Usted se ha opuesto al procesamiento por motivos personales y no podemos demostrar la existencia de intereses legítimos primordiales a favor del procesamiento;
- Sus datos personales se procesaron de manera ilegal; o
- Sus datos personales deben borrarse para cumplir con los requisitos legales.

Si hemos proporcionado sus datos a terceros, les informaremos sobre la eliminación correspondiente según lo exija la ley.

Considere que su derecho para la eliminación de sus datos personales está sujeto a ciertas limitaciones. Por ejemplo, no podemos y/o no debemos borrar los datos que todavía estamos obligados a conservar de conformidad con las obligaciones previstas por la ley en materia de conservación. Además, su derecho para la eliminación no abarca aquellos datos que necesitamos para hacer valer, ejercer o para defendernos en caso de reclamaciones legales, salvo que exista justificación alguna para proseguir con su almacenamiento.

Restricción del procesamiento: Bajo ciertas condiciones, usted podrá solicitar que el procesamiento tenga restricciones (es decir, el marcado de los datos personales almacenados con la finalidad de restringir su procesamiento en lo sucesivo). Las condiciones para lo anterior incluyen:

- Usted cuestiona la exactitud de sus datos personales y AUDI AG debe verificar la exactitud de esos datos personales;
- El procesamiento es ilícito y usted rechaza la eliminación de sus datos personales y solicita en su lugar la restricción de su uso;
- AUDI AG ya no necesita sus datos personales para los efectos del procesamiento, pero usted los necesita para establecer, ejercer o defender sus derechos legales.
- Usted se ha opuesto al procesamiento a la espera de confirmar si los motivos legítimos de AUDI AG prevalecen sobre sus motivos legítimos.

Una vez limitado el procesamiento, los datos se marcarán en consecuencia y, salvo el almacenamiento, se procesarán únicamente si usted ha dado su consentimiento o para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de derechos legales o bien para la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por motivos de importante interés público para la Unión Europea (UE) o de algún Estado miembro de la UE.

Portabilidad de los datos: En la medida en que procedamos al procesamiento automático de sus datos personales con base en su consentimiento o cualquier contrato celebrado con usted (incluido su contrato de trabajo), usted tiene derecho a recibir tales datos de forma estructurada, en formato electrónico y de uso común y podrá transmitir esos datos a otro responsable del tratamiento sin ninguna clase de impedimentos por parte de AUDI AG. También tiene derecho a la transferencia directa de los datos personales desde AUDI AG a otro responsable del tratamiento cuando sea posible desde el punto de vista técnico, siempre que dicha transferencia no trastoque de manera negativa los derechos y las libertades de terceros.

Derecho de oposición: Si procesamos sus datos personales con fundamento en intereses legítimos o de interés público, usted podrá oponerse al procesamiento por motivos particulares.

Asimismo, usted podrá oponerse de manera irrestricta si procesamos sus datos para nuestros fines publicitarios directos. Consulte nuestra nota por separado en el apartado titulado “Información sobre su derecho de oposición”.
En determinados casos, también le otorgamos un derecho adicional irrestricto de oposición cuando se ponderan intereses.

Anulación del consentimiento: Si usted ha dado su consentimiento para el procesamiento de sus datos personales, podrá anular dicho consentimiento en cualquier momento. Considere que la anulación del consentimiento únicamente tiene efectos prospectivos. El procesamiento que se produjo antes de la anulación del consentimiento permanece sin cambio alguno.

Quejas: Por otra parte, usted podrá presentar una queja ante la autoridad competente en materia de protección de datos si estima que el procesamiento de sus datos personales es ilícito. El derecho a presentar una queja se entiende sin perjuicio de cualquier otro recurso administrativo o judicial.
La dirección de la autoridad supervisora de la protección de datos responsable de AUDI AG se indica a continuación:

Oficina Estatal de Baviera para la Supervisión de la Protección de Datos

Promenade 18

91522 Ansbach

Alemania

Información sobre su derecho de oposición

Derecho de oposición por motivos personales

Usted podrá oponerse al procesamiento de sus datos personales por motivos particulares. El requisito previo para tal efecto específica que el procesamiento de datos se realice por interés público o con base en una ponderación de intereses. Lo anterior también es válido para la elaboración de perfiles.

Puesto que sustentamos el procesamiento de sus datos personales en una ponderación de intereses, por lo general, asumimos que podemos demostrar motivos legítimos convincentes. No obstante, por supuesto, debemos evaluar cada caso individual.

En caso de una objeción, ya no procesaremos sus datos personales salvo en las siguientes condiciones:

- Podemos demostrar motivos legítimos convincentes para el procesamiento de estos datos, los cuales prevalecen sobre sus intereses, derechos y libertades, o
- Sus datos personales sirven para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de derechos legales.

Oposición al procesamiento de sus datos para nuestros fines publicitarios directos

Si procesamos sus datos personales con fines publicitarios directos, usted podrá oponerse a su procesamiento para tales fines en cualquier momento; lo anterior también es válido para la elaboración de perfiles si está relacionada con la publicidad directa en cuestión.

Si usted se opone al procesamiento de sus datos personales con fines publicitarios directos, ya no procesaremos sus datos para este fin.

Oposición al procesamiento de sus datos personales para realizar mejoras al producto y efectuar evaluaciones generales de los clientes

En la ponderación de intereses, usted podrá oponerse de manera independiente al procesamiento de sus datos personales para realizar mejoras al producto y efectuar evaluaciones generales de los clientes.

Si usted se opone al procesamiento de sus datos para realizar mejoras al producto y/o efectuar evaluaciones generales de los clientes, ya no procesaremos dato alguno para tal efecto. Lo anterior no afectará los análisis

meramente estadísticos de datos acumulados o datos anonimizados de otra manera.

Ejercicio del derecho de oposición

Se puede ejercer el derecho de oposición sin formulario alguno y de preferencia dirigido a la información de contacto que figura en este aviso de protección de datos.