



Adatvédelmi nyilatkozat: „Értékesítési- és szervizszolgáltatások, valamint marketingintézkedések” az európai piacon

Kedves Ügyfelünk!

A Volkswagen partnernél tett látogatása során elvégezzük mindazokat a folyamatokat, amelyek az Ön igényeinek kielégítéséhez és a nyújtandó szolgáltatáshoz szükségesek. Ez jellemzően számos olyan folyamatot foglal magában, amelyeknél az Önre mint ügyfélre és az Ön járművére vonatkozó információk feldolgozására kerül sor, és amelyekben a Volkswagen AG is részt vesz a jármű gyártójaként. Ez különösen a szervizfolyamatokat és az új- vagy használtautó-vásárlások lebonyolítását, illetve az ügyfélfelmérések elvégzését érinti. Az alábbi szakaszokban a Volkswagen AG által végzett vonatkozó adatfeldolgozásról tájékoztatjuk Önt.

A. Felelős

A jelen adatvédelmi nyilatkozattal személyes adatainak a Volkswagen AG – címe: Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, kundenbetreuung@volkswagen.de, bejegyezve az Amtsgericht Braunschweig (braunschweigi helyi bíróság) cégjegyzékébe, HRB 100484 („Volkswagen AG”) cégjegyzékszámom – által végzett gyűjtéséről, kezeléséről és felhasználásáról tájékoztatjuk Önt.

B. A személyes adatok gyűjtése, kezelése, felhasználása

I. Általános információk

Az Ön járművébe elektronikus vezérlőegységek vannak beépítve. A vezérlőegységek olyan adatokat kezelnek, amelyeket például a jármű érzékelőitől kapnak, ők maguk generálnak vagy egymás között kicserélnek. Egyes vezérlőegységekre a jármű biztonságos működéséhez van szükség, és vannak, amelyek támogatják Önt vezetés közben (vezetőasszisztens rendszerek), mások pedig lehetővé teszik a kényelmi vagy az infotainment funkciókat. Különösen a jármű működéséhez szükséges vezérlőegységek játszanak fontos szerepet a szervizszolgáltatásokkal, például a javítási és karbantartási megbízásokkal kapcsolatban.

Szervizszolgáltatások igénybevételekor szükség esetén a tárolt üzemelési adatok a járműazonosító számmal („VIN”) együtt kiolvashatók és használhatóak. A járműből történő kiolvasást a szervizhálózat (pl. szervizek, a gyártó) vagy harmadik szolgáltató felek (pl. műszaki segítségnyújtók) munkatársai végzik. Ugyanez érvényes a garanciális esetekre és a minőségbiztosítási intézkedésekre.

Mindemellett a Volkswagen AG egyedi esetekben is feldolgozhatja az Ön személyes adatait, például új- vagy használtautó-vásárlási folyamat keretein belül, valamint ügyfélfelmérések elvégzése során.



II. Személyre vonatkozás vagy utalás

Ahhoz, hogy bizonyos szolgáltatásokat teljesíteni tudjunk a járművéhez kapcsolódóan, ismernünk kell a járművére vonatkozó, járműspecifikus információkat. Az úgynevezett jármű-alapadatokra vonatkozó információkat – beleértve a járműazonosító számot (VIN), a felszereltségi jellemzőket és a szerkezeti állapotot – vállalatunk a jármű gyártójaként tárolja, lehetővé téve ezeket a szolgáltatásokat, például a javításokat vagy a járműalkatrészek cseréjét a jármű teljes élettartama alatt.

Ezért a vezérlőegységek által generált vagy kezelt adatok lehetnek személyesek vagy bizonyos feltételek mellett személyes adatok.

III. A Volkswagen AG általi adatkezelés

Az alábbiakban ismertetjük a konkrét adatkezelési célokat, a Volkswagen AG által e célokból feldolgozott személyes adatokat, valamint az adatok jogalapját és megőrzési idejét.

1. A jogi követelmények teljesítése

A Volkswagen AG a jogi követelmények teljesítése érdekében feldolgozza az Ön nevét, címét, járműazonosító számát (VIN), a járműve szerkezeti állapotát és szükség esetén további más személyes adatait.

A Volkswagen AG-ra különböző jogi követelmények vonatkoznak, amelyeknek eleget kell tennie. A követelmények pl. vám-, adó- és engedélyezésségi előírásokból keletkezhetnek.

A Volkswagen AG például a személygépkocsik és a haszongépjárművek CO₂-kibocsátásának ellenőrzésére vonatkozó uniós jogszabályok kapcsán feldolgozza a járműazonosító számot (VIN) a törvényes CO₂-kibocsátás nyomon követése és biztosítása érdekében. A vonatkozó jármű-azonosító számokat a Volkswagen partnerektől kapjuk meg a jármű kivitelének (szerkezeti állapotának) módosítása és a jármű okmányainak ebből eredő változása esetén. Ha könnyű haszongépjárműveken felépítményt alkalmaznak vagy befejezést végeznek, a WLPT eredményei továbbításra kerülnek a karosszériagyártónak a törvényes CO₂-kibocsátás biztosítása érdekében. Az Európai Unió 2019/621 rendelete értelmében a Volkswagen AG a VIN-nel kapcsolatos adatkészleteket a rendszeres műszaki felülvizsgálat során való használathoz őrzi meg.

Az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítéséhez (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont), illetve nyomós jogos érdek alapján (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont) szükséges, amennyiben az ügyfeladatok feldolgozása a kereskedőnek történő díjfizetés lebonyolítását szolgálja.

A megőrzési idő a jogszabályi rendelkezésekben meghatározott mindenkorli adatkezelési céltól függ.

Az adatkezelés a szerződés teljesítése alapján történik az Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerint, ha az ügyfél természetes személy (egyéni ügyfél), illetve nyomós jogos érdek alapján (Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja), ha az ügyfél egy vállalati ügyfél munkatársa. A jogos érdek az ügyfél elégedettsége szempontjából is abban áll, hogy teljesítsük a régi árral történő számlázásra vonatkozó, meglévő követeléseket és betartsuk a kereskedői szerződést.

Az adatokat adójogi okokból az eseménytől számított 15 évig tároljuk.



2. Jótállási és garanciaigények, karbantartási és kopási csomagok, valamint kereskedelmi gesztusok

A jótállási és garanciaigények, valamint a karbantartási és kopási csomagok ellenőrzése és lebonyolítása érdekében a Volkswagen AG feldolgozza az Ön nevét, címét, jármű-azonosítószámát (VIN), a javítási és számlaadatokat, valamint a jármű szerkezeti állapotát.

A Volkswagen AG készséggel teljesíti a meglévő jótállási és garanciaigényeket, valamint a karbantartási és kopási csomagokat. Ennek érdekében a Volkswagen AG először azt ellenőrzi, hogy vannak-e vagy kizárhatók-e igények például a jármű szerkezeti állapotán a tulajdonos által végzett módosítások (pl. tuning, átalakítások stb.) miatt. A Volkswagen AG ehhez az ellenőrzéshez az Ön elérhetőségi és járműadatait veszi igénybe.

A járműazonosító számot (VIN), a szerkezeti állapotra vonatkozó adatokat és a kilométeróra-állást az importőrök szintjén végzett jótállási ellenőrzések előkészítéséhez és elvégzéséhez is feldolgozzák. Ezekre az ellenőrzésekre azért van szükség, hogy ellenőrizzük a gyártó szavatossági előírásainak megfelelő alkalmazását.

A Volkswagen AG továbbá kereskedelmi gesztus biztosítása – nagyobb károk (pl. jégeső vagy vihar okozta károk) vagy az Ön által megrendelt új jármű felszereltségi hibái – esetén is elvégzi az Ön személyes adatainak kezelését.

A Volkswagen AG ezeket az adatokat az Önnel fennálló szerződés teljesítése érdekében (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont), ill. az Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti nyomós jogos érdek alapján kezeli.

Az Önhez kapcsolódóan a jótállási és garanciaigények, valamint a kereskedelmi gesztusok lebonyolítása céljából kezelt adatokat legkésőbb az ügylet feldolgozását követő 15 év elteltével töröljük.

3. Mobilitásgarancia

Az ID modellek esetében a VW AG felelős a mobilitásgarancia végrehajtásáért, míg a Németországon kívüli európai térségben minden más modell esetében az adott importőr a felelős. Ezért az adatkezeléssel kapcsolatban további információkat az adott importőrtől kaphat.

Ha Ön mobilitásgaranciát kötött, a Volkswagen AG feldolgozza az Ön nevét, elérhetőségeit, járműazonosító számát (VIN) és járművének adatait, amikor a garancia alapján szolgáltatásokat vesz igénybe.

Ezen adatok segítségével a Volkswagen AG egyfelől azt ellenőrzi, hogy Ön jogosult-e az igénybe vett teljesítésre. Az adatokra másfelől azért van szükség, hogy konkrét szolgáltatást ajánlhassuk fel Önnek.

Például az autómentő szolgálat (úgynevezett Roadside Assistance) igénybevétele esetén az Ön aktuális tartózkodási helyét és a jármű meghibásodásának feltételezett okát is feldolgozzuk.

Ezekre az adatokra azért van szükség, hogy telefonon azonnali segítséget tudjunk nyújtani, vagy szükség esetén a közvetlen közelben lévő Volkswagen-partnereket utasíthassuk a segítségnyújtás elvégzésére.

Ha a Volkswagen ID családba tartozó járművet vásárolnak vagy lízingelnek, ahhoz automatikusan jár a mobilitásgarancia. A mobilitásgarancia tartalmát a megadott jótállási feltételek tartalmazzák. Ha a garancia alapján szolgáltatásokat vesz igénybe, a Volkswagen AG feldolgozza az Ön személyazonosító adatait, elérhetőségi adatait, címét, valamint a járművének konfigurációjára vonatkozó adatokat.

Ezen adatok segítségével a Volkswagen AG egyfelől azt ellenőrzi, hogy Ön jogosult-e az igénybe vett teljesítésre. Az adatokra másfelől azért van szükség, hogy konkrét szolgáltatást ajánlhassuk fel Önnek.



Ha további kiegészítő szolgáltatásokat (például azonnali telefonos segítségnyújtást, csereautót vagy más mobilitási alternatívát) vesz igénybe, a helymeghatározási adatok, a vezetői engedély adatai, a hitelkártyaadatok vagy az utastársak személyes adatai is rögzítésre és feldolgozásra kerülhetnek. Ezekre az adatokra azért van szükség, hogy telefonon azonnali segítséget tudjunk nyújtani, vagy szükség esetén a közvetlen közelben lévő Volkswagen- partnert vagy megbízott szolgáltatót utasíthassuk a segítségnyújtás elvégzésére. A Volkswagen-partnerek, ill. a megbízott szolgáltató saját felelősségükre dolgozzák fel a személyes adatokat.

Ez az adatkezelés a mobilitásgarancia-igény és a mobilitásgaranciára vonatkozó szerződés teljesítése érdekében történik (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont).

A Volkswagen AG műszaki hibák esetén a lebonyolításban és elszámolásában (például az ügyfél telefonos megkeresésének fogadása vagy a költségek belső elszámolása) a német piac vonatkozásában a Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG és a Volkswagen Group Service GmbH vállalatokat bízza meg adatfeldolgozóként. Bizonyos esetekben (pl. ha a járművet szállítani kell, vagy el kell számolni egy szolgáltatást) szükségessé válhat, hogy az ID-modellek esetén az európai piac vonatkozásában a brüsszeli arc europe S.A. – amely vállalat az adott országban további szolgáltatókat bíz meg – a Volkswagen AG megbízásából adatfeldolgozóként járjon el. Műszaki hiba esetén a szervizszolgáltatások lebonyolítását és elszámolását követően a Volkswagen-partner továbbítja az Ön személyazonosító adatait (VIN), valamint a jármű konfigurációs adatait a Volkswagen AG felé. Ez a továbbítás a Volkswagen AG jogos érdeke alapján történik (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont).

A Volkswagen AG jogos érdeke az, hogy az értékesített járművek tekintetében a lehető legjobb szolgáltatást nyújtsa problémahelyzetek és műszaki hibák esetén. A járművekre mobilitásgaranciát vállalunk. Ez a garancia az ügyfelek megtartását és egyúttal az értékesítés ösztönzését szolgálja.

A személyes adatokat az útmenti segítségnyújtás (autómentés) lebonyolítása és elszámolása céljából vesszük fel. Ennek során betartjuk és biztosítjuk a titoktartási kötelezettséget, valamint a Konzern összes adatvédelmi szabályát.

Az adatok rendszerint hat hónappal a megbízás dátumát követően törlésre kerülnek. Kivételt képez az adózási szempontból releváns adatok törlése, amelyeket 15 év megőrzési idő után törölünk.

4. Pótalkatrészek

Egyes pótalkatrészek megrendelése esetén a Volkswagen AG megkapja járműve járműazonosító számát (VIN), a jármű felszereltségi jellemzőire és a jármű szerkezeti állapotára vonatkozó információkat, valamint a megrendelni kívánt pótalkatrész cikkszámát. A járműben vannak olyan alkatrészek, amelyeket kifejezetten az adott járműhöz gyártanak, és csak járműspecifikusan használhatók (pl. a kulcs). A Volkswagen AG-nek azért van szüksége ezekre az adatokra, hogy a járművéhez megfelelő alkatrészeket tudjon biztosítani.

A Volkswagen AG ezeket az adatokat az Önnel fennálló szerződés teljesítése érdekében dolgozza fel (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont).

Mindemellett, amikor ilyen járműalkatrészeket rendelnek, ellenőrizzük, hogy nem jelentették-e a jármű eladását vagy ellopását. Ezekben az esetekben a megbízás nem kerül végrehajtásra.



Ez az adatkezelés a Volkswagen AG jogos érdekeit, valamint az érintettek érdekeit szolgálja (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont). A Volkswagen AG-nek érdeke, hogy megakadályozza az Ön járművéhez való jogosulatlan hozzáférést, megtegye a szükséges lépéseket az ügy tisztázása érdekében, és megakadályozza a garanciális vagy jótállási igények jogosulatlan érvényesítését.

Az adatai rendszerint tizenkét hónappal az ügylet feldolgozását követően törlésre kerülnek. Kivételt képez az adózási szempontból releváns adatok törlése, amelyeket 15 év megőrzési idő után törölünk.

5. Termékfelelősség és terepi megfigyelés

A Volkswagen AG a termékfelelősség és a terepi megfigyelés céljából megkapja a járműazonosító számot (VIN), a szerkezeti állapotra, a felszereltségre, a szoftververzióra, a jármű üzemi értékeire és a jármű állapotára vonatkozó egyéb adatokat, valamint a járművön korábban elvégzett javítások adatait.

A Volkswagen AG-t törvény kötelezi arra, hogy az általa forgalomba hozott termékeket folyamatosan megfigyelje (nyomon kövesse) az életciklusuk során, hogy azonnal felismerje és a lehető leggyorsabban orvosolja az esetleges hibákat. Ilyen többek között a termékfigyelési és a veszélyelhárítási kötelezettség. A termékfigyelési kötelezettség különböző információk gyűjtését és kiértékelését foglalja magában.

Az adatkezelés jogi kötelezettség teljesítéséhez (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pont), ill. nyomós jogos érdek alapján (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont) szükséges. A rendellenességek és hibák azonosítása és elemzése céljából a Volkswagen AG összesíti az Ön járművének és más járművek adatait. A Volkswagen Konzern érdekében és az ügyfelek érdekében csak átfogóan vizsgálva, gazdaságilag észszerű erőfeszítésekkel lehet biztosítani a forgalomba hozott termékek jó minőségét és hibamentességét.

Piacutatás céljából a kereskedelmi szervezet elégedettségi felméréseiből (kritikák, értékelések, járműazonosító szám) származó adatokat a Volkswagen AG járműadataival az adatkezeléshez való hozzájárulás alapján (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pont) összevonják.

Az Öntől származó, a termékfelelősség és a terepi megfigyelés céljából feldolgozott adatokat általában 15 év után töröljük.

6. Helyszíni műveletek szervizfolyamat

A „Helyszíni műveletek” szervizfolyamat keretében szoftver-, funkció- és vezérlőkészülék-frissítéseket kezelünk, hogy a szervizpartnereket (műhelyeket) tájékoztathassuk, ha frissítések állnak rendelkezésre. A folyamat során kizárólag járműazonosító számokat (VIN) és állapotüzeneteket kezelünk.

Személyes adatait a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti jogos érdek alapján kezeljük. Erre azért kerül sor, hogy a közlekedés biztonságosságát vagy a környezetet érintő felismert kockázatokat a lehető leghamarabb elhárítsuk.

Az említett adatokat a frissítési művelet teljes lebonyolítása után 10 évig tároljuk, majd ezt követően töröljük.

7. Felülvizsgálati ellenőrzések

A Volkswagen AG a belső felülvizsgálati ellenőrzések elvégzéséhez az ellenőrizendő belső folyamat függvényében feldolgozza az Ön nevét, elérhetőségeit, járműazonosító számát (VIN), szerződéses adatait, valamint a járművére vonatkozó egyéb adatokat.



A Volkswagen AG rendszeresen végez felülvizsgálati ellenőrzéseket a belső folyamatok ellenőrzése céljából. Ennek során előfordulhat, hogy az Ön fent említett személyes adatai szükségesek egy adott folyamat értékeléséhez.

A Volkswagen AG ezt jogos érdekre alapozza (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont). Ez az érdek azzal indokolható, hogy a belső folyamatokat felül kell vizsgálni jogszerűségük és hatékonyságuk szempontjából, szükség esetén pedig javítani kell a folyamatokat.

Az Ön személyes adatai csak akkor kerülnek felvételre a belső felülvizsgálati jelentésekbe, ha szükségesek ehhez. A törlésre rendszerint a létrehozás után legfeljebb 15 évvel kerül sor. Ez a bizonyítási kötelezettség biztosítását szolgálja.

8. Szolgáltatásminőség és ügyfélszolgálat

Az új- vagy használtautó-vásárlás, illetve az ügyfélszolgálat keretein belül felmerülő esetleges kérdések megválaszolása, valamint a szolgáltatás magas színvonalának garantálása érdekében a Volkswagen AG többek között a következő személyes adatokat kezeli: az Ön nevét, e-mail-címét, címét, telefonszámát, faxszámát, valamint járműve általános adatait, így például a járműazonosító számot és a járművén korábban elvégzett javításokra vonatkozó adatokat.

Ezzel a Volkswagen AG lehetővé teszi az importőrök, a kereskedők és a szervizek számára, hogy a lehető leghatékonyabban bonyolítsák le a szervizszolgáltatásokat. Ennek Önre nézve az az előnye, hogy kiváló javítási minőségre számíthat, és elkerülheti az ismétlődő javításokat. Ezenkívül az importőrnek lehetősége van arra, hogy a Volkswagen AG támogatásával az Ön érdekében szakszerűen válaszoljon a kérdésekre vagy megkeresésekre.

A Volkswagen AG az ügyfélszolgálat keretében csak azokat a feltétlenül szükséges személyes adatokat kezeli, amelyeket Ön ezzel összefüggésben megad. A Volkswagen AG ezt nyomós jogos érdekre (vö. GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont), illetve a szerződés teljesítéséhez fűződő érdekre (vö. GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont) alapozza. Ez a jogos érdek abban áll, hogy a kereskedők, illetve a műhelyek és az ügyfélszolgálat a lehető legnagyobb ügyfél-elégedettséget érhesse el (a németországi piacon), és minden kérelmet egyénileg tudjon kezelni.

Amennyiben Ön ügyfélként külföldön méltányossági vagy garanciális javítást végeztet egy Volkswagen partnerrel, akkor előfordulhat, hogy a kérelme pontosítása érdekében be kell vonni a felkeresett Volkswagen partner országában működő importőrt. A pontosítás keretében személyes adatai köztünk és az adott importőr között továbbításra kerülnek.

A Volkswagen AG-t törvény kötelezi arra, hogy az általa forgalomba hozott termékeket folyamatosan megfigyelje (nyomon kövesse) az életciklusuk során, hogy azonnal felismerje és a lehető leggyorsabban orvosolja az esetleges hibákat. Ebből a célból a Volkswagen AG az alábbi kritériumok szerint elemzi az ügyfélkérelmeket: kérelem jellege, ügyfélelvárás a járműspecifikus kivitelezési jellemzőkkel összefüggésben (pl. modell vagy motortípusok), kommunikációs csatornák, kérelmek mennyisége, prioritások. Amikor a piacfigyelés és a prioritások felismerése keretében elvégzik ezeket az elemzéseket, szükség van azoknak a személyes adatoknak a kezelésére, amelyeket Ön a kérelmei keretében megosztott velünk (pl. járműazonosító szám). A termékminőség optimalizálására szolgáló alapelvek meghatározásához az ügyfélszolgálat keretében felmerülő adatokat össze kell kapcsolnunk a javítási prioritásokkal kapcsolatos további adatokkal.



Az adott célnak megfelelően különféle kiértékelési módok léteznek, amelyek a személyes adatok szükségessége szempontjából is megkülönböztethetők. Ahhoz, hogy bizonyos körülményeket a vállalatirányítás szempontjából megvizsgáljunk, személyes adatokra van szükség, de csakis az elemzés keretében.

Az ezekről a kiértékelésekről szóló jelentések a későbbiekben már nem tartalmaznak személyes adatokat. A piacfigyelés és a prioritások felismerése keretében azonban többnyire szükség van arra, hogy a személyes adatokat (pl. járműazonosító szám, VIN) az elemzés keretében kezeljék, és hogy azok a jelentésben is szerepeljenek, különben nem lehet felderíteni a hiba okát, és így a konkrétan érintett járművekre vonatkozó intézkedéseket sem lehet meghatározni.

Az adatok kezelése a Volkswagen AG nyomós jogos érdeke alapján történik (vö. GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont). Ez a jogos érdek abban áll, hogy a kereskedők, illetve a műhelyek és az ügyfélszolgálat a lehető legnagyobb ügyfél-elégedettséget érhesse el a németországi piacon, és eleget tegyünk az Önnel szembeni gyártói kötelezettségeinknek.

Az ennek során feldolgozott adatokat a jogalap megszűnését követően azonnal töröljük, ha az adatokra már nincs szükség a megadott célokból, vagy ha a megadott célok megszűnnek, és ha nem áll fenn más jogalap (pl. a kereskedelmi és adójog szerinti megőrzési határidő), egyéb esetben a másképpen rendelkező jogalap megszűnése után, de legkésőbb 15 év elteltével.

A Volkswagen AG az importőrök, a kereskedők és a szervizek számára a járműazonosító szám (FIN) alapján tájékoztatást nyújt a járműve digitális termékeinek állapotáról is, amennyiben az műszakilag használható. A cél az új- vagy használtautó-vásárlással kapcsolatos, illetve a szervizben felmerülő kérdések magas színvonalú megválaszolása, valamint az aktív ügyfélkapcsolat lehetővé tétele annak érdekében, hogy tájékoztatni tudjuk Önt a használatra vonatkozó korlátozásokról (például az online navigációról, a hangvezérlésről vagy a vezeték nélküli frissítések lehetőségéről), ha Ön nem vagy nem teljesen állította be a termékportfóliót, vagy ha a kezdeti licencidőszak hamarosan lejár.

A Volkswagen AG ezt nyomós jogos érdekre alapozza (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont). Ennek célja, hogy a kereskedők és a szervizek a lehető legjobb tanácsadási és támogatási szolgáltatást nyújtsák Önnek.

Az ennek során feldolgozott adatok törlése a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően történik.

9. A termékminőség biztosítása és javítása, valamint a hibák javítása

Termékeink minőségének biztosítása, szükség esetén annak javítása, a hibák mielőbbi azonosítása és kijavítása, valamint az új termékek fejlesztése érdekében a Volkswagen AG feldolgozza a járműazonosító számát (VIN), a felszereltségi jellemzőket, a szerkezeti állapotot, a javítási adatokat és a fogyasztási értékekre vonatkozó kifogásokat. A Volkswagen AG ezt nyomós jogos érdekre alapozza (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont). Ez az azonosításában, az elemzésében, az intézkedések kidolgozásában és végrehajtásában fontos a szükségletalapú termékfejlesztés és -javítás, valamint a vevői elégedettség szempontjából kulcsfontosságú kérdések esetében.



Az Öntől származó, a termékminőség biztosítása és a hibajavítás céljából feldolgozott adatokat általában 15 év elteltével töröljük. Az Öntől származó, termékfejlesztési célból feldolgozott adatokat legkésőbb 10 év elteltével töröljük.

10. Speciális akciók termékekre és szolgáltatásokra vonatkozóan

Annak érdekében, hogy lebonyolítsa, illetve ellenőrizze a különleges feltételek igénybevételére való jogosultságát, a kínált akciótól függően a Volkswagen AG feldolgozza az Ön nevét, e-mail címét, telefonszámát, címét, a járműazonosító számát és adott esetben olyan dokumentumok másolatát, mint például a vezetői engedélye.

A különleges feltételek igénybevételének és lebonyolításának keretein belül zajló adatkezelés az Önnel kötött szerződés teljesítése érdekében történik (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pont).

A Volkswagen AG rendszeres időközönként kínál Önnek bizonyos termékeket és szolgáltatásokat különleges feltételekkel. Ezek az ajánlatok olyan különleges feltételek, amelyeket vagy közvetlenül az Ön Volkswagen-partnere kínál fel Önnek, vagy amelyeket a Volkswagen AG-től kérvényezve vehet igénybe.

A Volkswagen AG nyomós jogos érdek alapján (vö. Általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont) a Volkswagen-partner által Önnek kínált különleges feltételekre való jogosultság ellenőrzése céljából feldolgozza az Ön adatait.

A megőrzési idő olyan törvényes megőrzési időszakokon alapul, amelyek például az adójogi előírásokból adódhatnak.

11. OBFCM-adatok (fedélzeti üzemanyagfogyasztás-követési adatok) kiolvasása

A 2021/392/EU végrehajtási rendelet alapján a 2021/392/EU végrehajtási rendelet hatálya alá tartozó járművek üzemanyag-fogyasztására és a megtett kilométerekre vonatkozó járműadatokat (úgynevezett fedélzeti üzemanyagfogyasztás-követési adatok) a műhely a műhelylátogatások során kiolvassa, és a járműazonosító számmal együtt továbbítja a gyártónak, kivéve, ha a jármű tulajdonosa ezt megtagadta a műhelytől.

A Volkswagen AG megkapja ezeket az adatokat a műhelyektől, tárolja azokat, és a járműazonosító számmal együtt továbbítja az Európai Bizottságnak a 2021/392/EU végrehajtási rendelet alapján. Ha a Volkswagen AG egy naptári évben több adatrekordot is kapott egy járműre vonatkozóan, akkor csak azt az adategységet továbbítja, amelyiknél a legnagyobb távolságot tették meg összesen. Miután az adatokat továbbítottuk az Európai Bizottságnak, az adatokat töröljük.



12. Információbiztonság

Kezelt személyes adatok, adatkezelés célja és jogalapja

Azért, hogy fel lehessen ismerni, ki lehessen elemezni és el lehessen háritani a műhelyek informatikai rendszereinek rendellenességeit, hogy a személyes adatokat – különösen az Ön ügyfeladatait – megóvjuk, az illetéktelen hozzáférést megakadályozzuk és az ilyen rendszerek zavartalan működését és biztonságos használatát lehetővé tegyük, illetve hogy együttműködjünk a hatóságokkal és bíróságokkal (együttesen: „célok”), előfordulhat, hogy járműve járműazonosító száma („VIN”) Volkswagen AG, az Audi AG, a Seat S.A. és a Škoda AUTO a.s. (a továbbiakban: „érintett társaságok”) közös adatvédelmi felelősségére feldolgozásra kerül. A VIN-t az Ön műhelye, illetve az Ön területén illetékes importőr bocsátja a rendelkezésünkre (kérjük, ennyiben a műhelye, illetve importőre adatvédelmi nyilatkozatát is vegye figyelembe).

Tárolási idő

Fenti adatokat maximum 2 évig őrizzük meg, majd töröljük azokat.

Az adatok címzettje

Fenti adatok címzettjei az érintett társaságokon kívül az adatfeldolgozás végrehajtását támogató szerződéses adatfeldolgozók, pl. informatikai rendszerek üzemeltetése, műszaki támogatási szolgáltatások, valamint projekt- és követelménykezelés keretében. Ezek adatfeldolgozási megbízási megállapodások alapján, szigorúan az utasításaink szerint működnek.

Üzemeltetési, elemzési és támogatási szolgáltatásokhoz megbízott adatfeldolgozókat veszünk igénybe, különösen az alábbiakat:

- Volkswagen Gebrauchtfahrzeughandels und Service GmbH
- SIG Software Ltd.
- Hyand Technology GmbH
- Volkswagen Group Services GmbH
- Microsoft Ireland Operations Limited

Egyetemleges felelősség

Az érintett vállalatok között Közös adatkezelői megállapodás („JCA”) jött létre.

1) Az érintett felek és telephelyeik:

Audi AG, székhelye Ingolstadt (Németország), Volkswagen AG, székhelye Wolfsburg (Németország), Seat S.A., székhelye Martorell - Barcelona (Spanyolország), Škoda Auto a.s., székhelye Mladá Boleslav (Csehország)

2) Az adatfelelősök által követett célok:

Az adatfelelősök az adatkezeléssel a fenti célokat követik (az Ön informatikai rendszereinek biztonságának garantálása).

3) A feldolgozott adatrekordok és adott esetben az adatkezelés helye:

A fenti adatok kezelésére kizárólag az EU területén belül kerül sor.



4) Közös felelősség irányítása:

Fenti adatok feldolgozása az érintett társaságok által közösen történik, a felek feltételezik a GDPR 26. cikk (1) bek. 1. oldal értelmében fennálló közös felelősséget.

5) A Volkswagen AG minden tájékoztatási kötelezettségnek eleget tesz.

6) Az érintettek az adataik feldolgozására és a jogaikra vonatkozóan ide tudnak fordulni:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-mail: dataprivacy@volkswagen.de

Egyebekben az érintettek bármelyik érintett társasághoz fordulhatnak.

13. A járművel kapcsolatos adatok továbbítása harmadik félnek a rendszerinterfészen keresztül

A Volkswagen AG rendszerinterfészek segítségével továbbítja az alvázszámmal (VIN) kapcsolatos járműadatokat, például a felszereltségi jellemzőket, a modellévet, a jármű rendelési számát, a modellkulcsot, a gyártási állapotot, a belső informatikai rendszerekből harmadik felek (pl. pénzügyi szolgáltatók, kárfelmérők, flottaüzemeltetők) felé.

Az alvázszámhoz kapcsolódó adatok szolgáltatásának célja az Ön és harmadik felek közötti folyamatok támogatása és egyszerűsítése. Ezzel például egyszerűbbé tudjuk tenni a járműfinanszírozást, a kárösszeg kiszámítását, a maradványérték kiszámítását (pl. a könyvelt testreszabható funkciók („functions on demand) rendelkezésre bocsátásával) vagy a flottakezelést az Ön számára.

Az adatok továbbítására szerződés vagy szerződés kezdeményezése alapján (vö. a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontjával), jogos érdek (vö. a GDPR 6. cikk (1) bekezdés 1. mondat f) pontjával) vagy meglévő jogi kötelezettségek (vö. a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontjával) alapján kerül sor.

Az adattovábbítás keretében továbbított adatokat a harmadik félnek történő adattovábbítást követően legfeljebb 24 órával töröljük.

A fent ismertetett harmadik fél általi adatkezeléssel kapcsolatos további információkért kérjük, olvassa el az adott harmadik fél adatvédelmi nyilatkozatát.

14. Adatkezelés jogaink védelme érdekében

Jogaink védelme és érvényesítése, illetve hatósági/bírósági intézkedések keretében történő nyilvánosságra hozatal céljából szükségessé válhat személyes adatok, például az Ön nevének és járműazonosító számának feldolgozása. Ennek során kizárólag az adott jogi ügghöz szükséges személyes adatok kerülnek feldolgozásra. Ezeket az adatokat például hatósági/bírósági eljárások keretében, bizonyítékok gyűjtése céljából tesszük közzé. Ha az adatkezelés az eredetileg tervezettől eltérő célra történik, akkor a GDPR 13. cikkének (3) bekezdése szerint tájékoztatjuk Önt a cél megváltozásáról. Ehhez szükség lehet arra is, hogy adatokat kapjunk egy kapcsolt vállalkozástól vagy valamelyik nemzeti forgalmazó társaságunktól. Adatainak továbbítása csak akkor történik meg, ha ez jogi eljáráshoz szükséges és megfelelő jogalap áll fenn.

Az adatkezelés alapja a jogaink védelmének és érvényesítésének jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont) vagy hatósági és jogszabályi előírások (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont).



Szükség esetén az Ön adatait a fent említett célokból feldolgozzuk és tároljuk. Ha a cél teljesült és nincs megőrzési kötelezettség, az adatok rendszeresen törlésre kerülnek.

IV. Az adatok Volkswagen AG-n kívüli címzettjei

A Volkswagen AG csak akkor továbbíthatja az Ön személyes adatait az adatfeldolgozóknak vagy harmadik feleknek, ha erre jogalapja van. A Volkswagen AG adatfeldolgozókat alkalmaz az adatkezeléshez.

Ők támogatják a Volkswagen AG-t a fent említett folyamatokban. Az adatfeldolgozókkal az Általános adatvédelmi rendelet 28. cikkének megfelelően adatfeldolgozási megállapodásokat kötöttünk, így az Ön adatait a Volkswagen AG magas szintű védelme óvja az adatfeldolgozók területén is.

Az adatfeldolgozók támogatást nyújtanak például az IT-rendszerek hosztolásával, a műszaki támogatási szolgáltatásokkal és az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatban.

Továbbá a Volkswagen AG bizonyos esetekben az Ön adatait más, az adatvédelmi törvények szerint felelős szervezeteknek is továbbítja. A Volkswagen AG például törvényileg köteles továbbítani az Ön jármű-azonosító számát és járművének szerkezeti állapotát az úgynevezett kárszakértőknek. Ők határozzák meg az Ön megbízásából a jármű aktuális értékét.

Ezen túlmenően az adatokat pénzügyi szolgáltatóknak továbbítjuk szerződések kezdeményezése vagy teljesítése céljából (pl. járműfinanszírozási tranzakciók pénzügyesekkel).

A Volkswagen AG megfelelő üzleti tevékenységének és üzleti levelezésének részeként rendszeresen továbbítunk adatokat a fejlesztő- és gyártóüzemeknek, valamint az importőröknek. A Volkswagen AG például a termékhibák kiküszöbölésének és a termékek javításának érdekében továbbíthatja az Ön FIN-számát a külföldi gyártóüzemeknek.

Az Európai Unió 2019/621 rendeletéből adódó kötelezettség teljesítéséhez a Volkswagen AG a VIN-nel kapcsolatos adatkészleteket a rendszeres műszaki felülvizsgálattal (elsődleges vizsgálat) megbízott személyek és szervezetek számára őrzi meg, hogy le tudják kérni ezeket az adatokat.

A nyomozó hatóságok és bíróságok alkalmanként felkeresik a Volkswagen AG-t a nyomozási eljárások által érintett gépjárművekkel kapcsolatban. Ebben az esetben az Ön személyes adatai továbbíthatók a fent említett hatóságoknak.

V. Adattovábbítás harmadik országokba

A Volkswagen AG az adatok úgynevezett harmadik országokba (olyan országokba, amelyek nem tagjai sem az Európai Uniónak, sem az Európai Gazdasági Térségnek) történő továbbítása során szigorúan betartja a vonatkozó adatvédelmi előírásokat. Ennek megfelelően a Volkswagen AG csak akkor továbbít adatokat harmadik országokban lévő címzetteknek (pl. műszaki támogatást nyújtó informatikai szolgáltatóknak vagy az ott gyártott járműmodellek minőségellenőrzését végző gyártóüzemeknek), ha az EU Bizottság az adott harmadik országra vonatkozóan megfelelőségi határozatot adott ki, vagy ha az adattovábbítást az EU Bizottság által kiadott uniós általános szerződési feltételek az adatok címzettjével történő megkötésével megfelelően biztosítják.

Akár másolatot is kérhet ezekről a garanciákról, amelyeket az adatvédelem megfelelő szintjének biztosítása érdekében kötünk. Kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot a **D pontban** megadott elérhetőségeinken keresztül.



C. Az Ön jogai

A következő jogait bármikor díjmentesen érvényesítheti a Volkswagen AG-vel szemben. További információkat a jogainak gyakorlásáról a következő webhelyen találhat: <https://privacy.volkswagen.com>

Tájékoztatáshoz való jog: Önnek joga van tájékoztatást kapni tőlünk személyes adatai kezeléséről.

A helyesbítéshez való jog: Önnek joga van arra kérni bennünket, hogy helyesbítsük az Önről szóló hibás, ill. hiányos személyes adatokat.

Törléshez való jog: Önnek joga van adatai törlését kérni a GDPR 17. cikkében tartalmazott feltételek fennállásakor. Ennek alapján kérheti például adatai törlését, ha már nem szükségesek ahhoz a célhoz, amelyhez gyűjtötték. Ezenkívül akkor is kérheti a törlést, ha az adatait az Ön hozzájárulása alapján dolgozzuk fel, és Ön visszavonja ezt a hozzájárulást.

Az adatkezelés korlátozásához való jog: Önnek joga van az adatkezelés korlátozását kérni az Általános adatvédelmi rendelet 18. cikkében tartalmazott feltételek fennállásakor. Ez a helyzet áll fenn például abban az esetben, ha Ön vitatja az adatok helyességét. Ebben az esetben az adatok helyességére irányuló vizsgálat idejére kérheti a feldolgozás korlátozását.

A tiltakozáshoz való jog: Ha az adatkezelést nyomós érdek alapján történik, vagy ha adatait közvetlen üzletszerzés érdekében használják, Önnek joga van tiltakozni adatai kezelése ellen. A tiltakozás akkor megengedett, ha az adatkezelés közérdekből, közhatalom gyakorlása során vagy a Volkswagen AG vagy egy harmadik fél jogos érdeke alapján történik. Tiltakozás esetén kérjük, adja meg azon indokait, amelyek alapján tiltakozik az adatkezelés ellen. Emellett joga van tiltakozni a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen. Vonatkozik ez a profilalkotásra is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

Az adathordozhatósághoz való jog: Ha az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződés teljesítésén alapul és ez automatizált kezeléssel is történik, Önnek joga van strukturált, általános és géppel olvasható formátumban megkapni adatait és másik adatfeldolgozónak továbbítani.

Elállási jog: Ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul, Önnek jogában áll a hozzájárulás hatálya alá tartozó adatkezelést jövőbeni hatállyal bármikor díjmentesen visszavonni.

A panasztételhez való jog: Önnek joga van panaszt benyújtani felügyeleti hatóságnál (pl. Alsó-Szászország adatvédelmi tartományi megbízottjánál) adatai kezelésével kapcsolatban.



D. A kapcsolattartója

Kapcsolattartó jogai gyakorlásához

Jogainak gyakorlása és a további információk tekintetében a kapcsolattartók címe itt található:
www.privacy.volkswagen.com.

Adatvédelmi biztos

Adatvédelemmel kapcsolatos kérdésekben adatvédelmi biztosunk készséggel áll rendelkezésére:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg

NÉMETORSZÁG

dataprivacy@volkswagen.de

Kelt: 2026. február