



Declaração de proteção de dados "Serviços de vendas e de assistência, bem como ações de marketing" no mercado europeu

Caro(a) cliente,

No decurso da sua visita ao seu Concessionário Volkswagen, este realizará todos os processos necessários para prestar o serviço devido e satisfazer os seus pedidos. Normalmente, tal resulta numa série de processos nos quais são tratadas informações sobre si como cliente e sobre o seu veículo e nos quais a Volkswagen AG está envolvida como fabricante do seu veículo. Isto aplica-se em particular à execução de processos de serviço e compras de veículos novos ou usados, ou à realização de inquéritos aos clientes. As secções seguintes fornecem-lhe informações acerca do tratamento de dados em questão realizado pela Volkswagen AG.

A. Responsável pelo tratamento de dados

A presente Declaração de proteção de dados fornece informações sobre a recolha, tratamento e utilização dos seus dados pessoais pela Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, kundenbetreuung@volkswagen.de, registada no Registo Comercial do Tribunal de Braunschweig sob o n.º HRB 100484 ("Volkswagen AG").

B. Recolha, tratamento e utilização dos seus dados pessoais

I. Aspetos gerais

No seu veículo estão instaladas unidades de comando. As unidades de comando processam dados que, por exemplo, recebem dos sensores do veículo, geram por si próprias ou trocam entre si. Algumas unidades de comando são necessárias para o funcionamento seguro do veículo, outras apoiam-no(a) durante a condução (sistemas de assistência à condução) e outras permitem funções de conforto ou Infotainment. Em particular, as unidades de comando necessárias para o funcionamento do seu veículo desempenham um papel importante no contexto dos serviços de assistência como reparação e manutenção.

Ao solicitar serviços de assistência técnica, pode ser necessário ler e utilizar os dados operacionais guardados, juntamente com o número de identificação do veículo ("**VIN**"). A leitura pode ser efetuada no veículo por colaboradores da rede de serviços (por exemplo, oficinas, fabricante) ou por terceiros (por exemplo, serviços de assistência em viagem). O mesmo se aplica a casos de garantia e medidas de controlo de qualidade.

Do mesmo modo, no âmbito do processamento de compras de veículos novos ou usados, bem como aquando da realização de inquéritos aos clientes, a Volkswagen AG poderá efetuar o tratamento dos seus dados pessoais em casos específicos.



II. Referência pessoal

Para poder prestar determinados serviços associados ao seu veículo, é necessário conhecer informações específicas do seu veículo. As informações sobre os chamados dados básicos do veículo, incluindo o VIN, as características do equipamento e a versão construtiva são armazenadas pela nossa parte como fabricante do seu veículo para poder fornecer estes serviços como, por exemplo, para permitir reparações ou a substituição de componentes durante toda a vida útil de um veículo.

Os dados gerados ou processados por unidades de comando podem, portanto, ser pessoais ou tornar-se pessoais sob determinadas condições.

III. Tratamento dos dados por parte da Volkswagen AG

Em seguida, encontrará as finalidades concretas do tratamento, os dados pessoais tratados pela Volkswagen AG para o efeito, bem como a base jurídica e o tempo de armazenamento.

1. Cumprimento de requisitos legais

Para cumprir os requisitos legais, a Volkswagen AG trata o seu nome e endereço, o VIN, a versão construtiva do seu veículo e, se necessário, outros dados pessoais.

A Volkswagen AG está sujeita a vários requisitos legais que deve cumprir. Estes podem resultar, por exemplo, de requisitos aduaneiros, fiscais e de homologação.

Deste modo, a Volkswagen AG trata, por exemplo, o VIN, para verificar e garantir as emissões legais de CO₂ no âmbito da legislação europeia relativa ao controlo das emissões de CO₂ de veículos ligeiros de passageiros e veículos comerciais. Esta obtém dos Concessionários Volkswagen o VIN relevante em caso de alterações na versão construtiva do veículo e de alterações resultantes nos documentos do veículo. Caso sejam realizadas reestruturações ou trabalhos de complementação em veículos comerciais ligeiros, os resultados do procedimento de ensaio harmonizado a nível mundial para veículos ligeiros (WLPT) são transmitidos ao fabricante da carroçaria para garantir emissões de CO₂ legais. Nos termos do Regulamento 2019/621 da UE, a Volkswagen AG mantém blocos de dados relativos ao VIN preparados para a utilização nas verificações técnicas regulares.

O tratamento de dados é necessário para cumprir obrigações legais (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD) ou realizado com base num interesse legítimo superior (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD) na medida em que o tratamento dos dados do cliente serve para processar pagamento de prémios ao concessionário.

O tempo de armazenamento depende da respetiva finalidade do tratamento especificada pelas disposições legais.

Este tratamento de dados ocorre com base na execução do contrato nos termos do art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD se o cliente for uma pessoa singular (cliente individual), ou com base num interesse legítimo superior (art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD) se o cliente for colaborador de um grande cliente. O interesse legítimo consiste, também em termos da satisfação do cliente, em satisfazer os pedidos existentes de faturação a preços antigos e em cumprir o contrato do concessionário.

Por razões fiscais, os dados são armazenados durante 15 anos após o evento.



2. Reclamações de garantia (legal e contratual), pacotes de manutenção e desgaste, bem como garantia de cortesia

Para verificar e processar reclamações de garantia legal ou contratual, bem como pacotes de manutenção e desgaste, a Volkswagen AG trata o seu nome e endereço, o VIN, os dados de reparação e de faturação e a versão construtiva do seu veículo.

A Volkswagen AG tem todo o prazer em satisfazer as reclamações relativas à garantia e aos pacotes de manutenção e desgaste. Para isso, a Volkswagen AG verifica primeiro se as reclamações são efetivas ou estão excluídas, por exemplo, devido a alterações na versão construtiva do veículo (por exemplo, ajustes, conversões, etc.) realizadas por um proprietário. Para esta verificação, a Volkswagen AG recorre aos seus dados de contacto e aos dados do veículo.

O VIN, os dados do estado de construção e a quilometragem também são tratados para preparar e efetuar auditorias de garantia ao nível do importador. Estas auditorias são necessárias para verificar a aplicação legítima das especificações de garantia do fabricante.

Além disso, a Volkswagen AG trata os seus dados pessoais em casos de concessão de garantia de cortesia por grandes danos (por exemplo, causados por granizo ou tempestade) ou em caso de erros de equipamento em veículos novos por si encomendados.

A Volkswagen AG trata estes dados para fins de execução do seu contrato (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD) ou com base num interesse legítimo superior nos termos do art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.

Os seus dados tratados para processamento de reclamações de garantia (legal ou contratual) e de casos de garantia de cortesia serão apagados, o mais tardar, 15 anos após o processamento.

3. Garantia de mobilidade

Relativamente aos modelos ID, a Volkswagen AG é responsável pela implementação da garantia de mobilidade; no que diz respeito a todos os outros modelos no espaço europeu fora da Alemanha, a entidade responsável é o respetivo importador. Por isso, poderá obter mais informações sobre o tratamento de dados junto do respetivo importador.

Caso tenha contratado uma garantia de mobilidade, a Volkswagen AG tratará o seu nome, dados de contacto, VIN e dados do seu veículo quando reivindicar serviços ao abrigo desta garantia.

Com a ajuda destes dados, a Volkswagen AG verifica, por um lado, se tem direito ao serviço que reivindicou. Por outro lado, os dados são necessários para prestar-lhe o serviço específico.

Por exemplo, se solicitar o serviço de assistência em viagem (o chamado Roadside Assistance), também tratamos a sua localização atual e a causa provável de avaria do seu veículo.

Estes dados são necessários para fornecer assistência imediata por telefone ou, se necessário, para solicitar a prestação do serviço de assistência em viagem a um Concessionário Volkswagen nas imediações.



Na compra ou locação financeira de um veículo da família Volkswagen ID é associada automaticamente uma garantia de mobilidade. Pode consultar os conteúdos da garantia de mobilidade nas condições de garantia entregues. Se solicitar serviços ao abrigo desta garantia, a Volkswagen AG tratará os seus dados privados de identificação, os seus dados de contacto, o seu endereço e também os dados da configuração do seu veículo.

Com a ajuda destes dados, a Volkswagen AG verifica, por um lado, se tem direito ao serviço que reivindicou. Por outro lado, os dados são necessários para prestar-lhe o serviço específico. Se solicitar outros serviços adicionais como, por exemplo, assistência imediata por telefone, veículo de substituição ou outras alternativas de mobilidade, também poderão ser recolhidos e tratados dados de localização, informações sobre a carta de condução, dados de cartões de crédito ou os dados pessoais dos outros passageiros. Estes dados são necessários para fornecer assistência imediata por telefone ou, se necessário, para solicitar a prestação do serviço de assistência em viagem a um Concessionário Volkswagen ou prestador de serviços nas imediações. Os Concessionários Volkswagen ou o prestador de serviços tratam os dados pessoais sob a sua própria responsabilidade.

Este tratamento de dados é realizado para satisfazer o seu direito de garantia de mobilidade ou cumprir o contrato de garantia de mobilidade (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD).

Para o processamento e liquidação da avaria como, por exemplo, a aceitação telefónica do pedido do cliente ou a liquidação interna dos custos, a Volkswagen AG para o mercado alemão recorre à Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG e ao Volkswagen Group Service GmbH como subcontratantes. Em determinados casos (por exemplo, se o veículo tiver de ser transportado ou se um serviço tiver de ser faturado), pode ser necessário que, no mercado europeu, a Arc europe S.A. de Bruxelas, que por sua vez contrata prestadores de serviços no respetivo país, atue como subcontratante para a Volkswagen AG para os modelos ID. Após o processamento e liquidação dos serviços em caso de avaria, os seus dados privados de identificação (VIN) e os dados da configuração do seu veículo serão transmitidos à Volkswagen AG pelo Concessionário Volkswagen. Esta transferência tem como base o interesse legítimo da Volkswagen AG (cf. artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD).

O interesse legítimo da Volkswagen AG reside no facto de ela permitir o melhor serviço possível em relação a situações de problemas e avarias para os veículos vendidos. Os veículos incluem uma garantia de mobilidade. Esta garantia serve para fidelizar os clientes e ao mesmo tempo promover as vendas.

Para o processamento e liquidação do serviço de assistência em viagem, são recolhidos dados pessoais identificáveis. A obrigação de confidencialidade e todas as normas de proteção de dados do Grupo são tidas em consideração e garantidas.

Geralmente, os dados são apagados seis meses após a data do pedido. Os dados fiscais relevantes são uma exceção, pois serão apagados após um prazo de conservação de 15 anos.



4. Peças de substituição

Ao encomendar determinadas peças de substituição, a Volkswagen AG obtém as informações associadas ao VIN do seu veículo, às características do equipamento e à versão construtiva do seu veículo, bem como o número de peça de substituição a ser encomendada. O veículo inclui componentes que são fabricados especialmente para um veículo específico e só se adaptam ao mesmo (por exemplo, a chave). A Volkswagen AG precisa destes dados para fornecer as peças adequadas ao seu veículo.

A Volkswagen AG trata estes dados para poder executar o seu contrato (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD).

Quando é realizada uma encomenda destes componentes, também é verificado se o veículo está registado como tendo sido desmantelado ou roubado. Nestes casos, a encomenda não é efetuada.

Este tratamento de dados baseia-se não só no interesse legítimo da Volkswagen AG, mas também nos interesses dos titulares dos dados (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD). A Volkswagen AG tem interesse em impedir o acesso não autorizado ao seu veículo, tomar as medidas necessárias para esclarecer a situação e evitar a reivindicação não autorizada de reclamações de garantia legal ou contratual.

Geralmente, os seus dados utilizados para o processamento da transação são apagados doze meses após a data do pedido. Os dados fiscais relevantes são uma exceção, pois serão apagados após um prazo de conservação de 15 anos.

5. Responsabilidade pelo produto e monitorização no terreno

A Volkswagen AG obtém as informações relativas ao VIN, à versão construtiva, ao equipamento, à versão do software, aos valores operacionais do veículo, outros dados sobre o estado do veículo e dados sobre reparações já efetuadas no seu veículo para fins de responsabilidade pelo produto e monitorização no terreno.

A Volkswagen AG é obrigada por lei a monitorizar continuamente os produtos que coloca no mercado durante o seu ciclo de vida, para descobrir atempadamente possíveis defeitos e corrigi-los o mais rapidamente possível. Tal inclui, entre outras, a obrigação de monitorização do produto e de prevenção de perigos. A obrigação de monitorização do produto abrange a recolha e avaliação de diversas informações.

O tratamento de dados é necessário para o cumprimento de uma obrigação legal (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD) ou com base num interesse legítimo superior (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD). Para identificar e analisar anomalias e erros, os dados do seu veículo e de outros veículos são combinados pela Volkswagen AG. No interesse do Grupo Volkswagen e no interesse dos clientes, só é possível garantir a elevada qualidade e ausência de erros dos produtos colocados no mercado a um custo economicamente razoável a partir de uma perspetiva global.

Para a observação no terreno ainda são combinados dados a partir dos inquéritos de satisfação (críticas, avaliações, VIN) das organizações comerciais com os dados do veículo da Volkswagen AG com base no consentimento (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD).

Geralmente, os seus dados tratados para fins de responsabilidade pelo produto e monitorização no terreno são apagados após 15 anos.



6. Processo de serviço Medida de Campo

No processo de serviço "Medida de Campo", são geridas as atualizações do software, das funcionalidades e das unidades de comando, para que os Concessionários Volkswagen (oficinas) possam ser informados sobre a disponibilidade das atualizações. Neste âmbito, apenas são processados o número de identificação do veículo (VIN) e as mensagens de estado.

O tratamento dos seus dados pessoais é realizado com base no nosso legítimo interesse, nos termos do art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD. Este interesse assenta na necessidade de resolver, o mais rapidamente possível, os riscos identificados para a segurança rodoviária ou para o ambiente.

Os dados acima mencionados são armazenados durante 10 anos após a conclusão total da medida de atualização e eliminados em seguida.

7. Verificações de auditoria

Para realizar verificações de auditoria interna, a Volkswagen AG trata o seu nome, os seus dados de contacto, o VIN, os dados contratuais, bem como outros dados sobre o seu veículo, em função do processo interno a ser verificado.

A Volkswagen AG efetua regularmente verificações de auditoria para verificar processos internos. Nestas, os seus dados pessoais acima referidos podem ser necessários para avaliar um procedimento específico.

A Volkswagen AG baseia-se num interesse legítimo (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD). Este interesse justifica-se na verificação da legalidade e eficácia dos processos internos e na melhoria dos processos sempre que necessário.

Os seus dados pessoais só serão incluídos nos relatórios de auditoria interna se forem necessários para o efeito. Por norma, os dados são apagados, no máximo, 15 anos após a criação. Esta medida destina-se a garantir a obrigação de apresentação de prova.

8. Qualidade do serviço e Apoio ao Cliente

Para responder a quaisquer solicitações relacionadas com a compra de um veículo novo ou usado ou com o Apoio ao Cliente e para lhe garantir uma elevada qualidade do serviço, a Volkswagen AG trata, por exemplo, os dados pessoais que se seguem: o seu nome, endereço de e-mail, endereço, número de telefone, número de fax, bem como os dados gerais do seu veículo, como o número de identificação do veículo, bem como os dados sobre reparações já efetuadas no seu veículo.

Desta forma, a Volkswagen AG permite que os importadores, concessionários e oficinas processem os serviços da forma mais eficiente possível. Para si, isto tem a vantagem de poder contar com uma elevada qualidade das reparações e de evitar reparações repetidas. Além disso, tal permite ao importador responder de forma profissional às solicitações no seu interesse, com o apoio da Volkswagen AG.

No âmbito do Apoio ao Cliente, a Volkswagen AG trata apenas os dados pessoais necessários que nos fornecer nesse contexto. A Volkswagen AG baseia-se num interesse legítimo superior (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD) ou na execução do contrato (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD). Este interesse legítimo consiste em permitir que os concessionários ou as oficinas e o Apoio ao Cliente alcancem o mais alto nível possível de satisfação do cliente (no mercado da Alemanha) e respondam individualmente a cada solicitação.



Se, enquanto cliente, solicitar a um Concessionário Volkswagen uma reparação no estrangeiro, ao abrigo de uma garantia ou garantia de cortesia, poderá ser necessário contactar o importador sediado no país do Concessionário Volkswagen contactado, para esclarecer a sua questão. No âmbito deste esclarecimento, poderá verificar-se uma troca dos seus dados pessoais entre nós e o importador em questão.

A Volkswagen AG é obrigada por lei a monitorizar continuamente os produtos que coloca no mercado durante o seu ciclo de vida, para descobrir atempadamente possíveis defeitos e corrigi-los o mais rapidamente possível. Para esta finalidade, a Volkswagen AG analisa as solicitações de clientes com base nos seguintes critérios: tipo de solicitação, expectativa do cliente em relação às características do equipamento específicas do veículo, tais como o modelo ou os tipos de motor, canais de comunicação, volume de solicitações, principais temas. Para a realização destas análises no âmbito da monitorização do mercado e da identificação de pontos-chave, é necessário tratar os dados pessoais que nos forneceu no âmbito das suas solicitações (por exemplo, o seu VIN). Para determinar as bases que servem para melhorar a qualidade do produto, é necessário cruzar os dados recolhidos no âmbito do Apoio ao Cliente com outros dados sobre os principais pontos de reparação.

De acordo com a finalidade do tratamento pretendida, existem diferentes tipos de avaliação, que também diferem no que diz respeito à inclusão de dados pessoais. Para a investigação de determinadas circunstâncias relacionadas com a gestão empresarial, os dados pessoais são necessários apenas no âmbito da análise.

Os relatórios sobre estas avaliações não conterão então quaisquer dados pessoais. No entanto, no contexto da monitorização do mercado e da identificação de pontos-chave, é geralmente necessário tratar dados pessoais (por exemplo, número de identificação do veículo; VIN) tanto na análise como no próprio relatório, uma vez que, de outro modo, não é possível fazer referência à causa da avaria e não é possível estabelecer medidas para veículos especificamente afetados.

O tratamento dos dados é efetuado com base num interesse legítimo superior (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD) da Volkswagen AG. Este consiste em permitir que os concessionários ou as oficinas e o Apoio ao Cliente alcancem o mais alto nível possível de satisfação do cliente no mercado da Alemanha e cumpram as suas obrigações enquanto fabricantes.

Os dados tratados neste contexto serão apagados imediatamente após a cessação da base jurídica, se já não forem necessários para as finalidades referidas ou se estas finalidades deixarem de ser aplicáveis e desde que não exista outra base jurídica (por exemplo, prazos de conservação comerciais e fiscais), caso contrário, após a cessação da aplicação da outra base jurídica, o mais tardar, após 15 anos.

A Volkswagen AG também fornece aos importadores, concessionários e oficinas informações sobre o estado dos produtos digitais do seu veículo, desde que este esteja tecnicamente capacitado para os utilizar, com base no VIN. O objetivo é responder a quaisquer solicitações relacionadas com a compra de um veículo novo ou usado ou na oficina com uma elevada qualidade do serviço e permitir um contacto ativo com o cliente para informá-lo sobre quaisquer restrições de utilização, como navegação online, comando por voz ou a possibilidade de atualizações OTA, caso não tenha configurado o portefólio de produtos ou não o tenha configurado totalmente, ou o prazo do período de licença inicial esteja prestes a expirar.

A Volkswagen AG baseia-se num interesse legítimo superior (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD). Este reside em capacitar os concessionários ou as oficinas para que possam prestar-lhe o melhor serviço de aconselhamento e apoio possível.

Os dados tratados neste contexto são apagados de acordo com as disposições legais.



9. Garantia e aumento da qualidade do produto e eliminação de erros

Para garantir a qualidade dos nossos produtos, melhorá-los, se necessário, e detetar e eliminar erros o mais rapidamente possível, bem como desenvolver novos produtos, a Volkswagen AG trata o VIN do seu veículo, as características do equipamento, a versão construtiva, dados de reparação e reclamações sobre os valores de consumo. Neste aspeto, a Volkswagen AG baseia-se num interesse legítimo superior (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD). Este reside na deteção, análise, desenvolvimento de medidas e implementação de medidas em caso de identificação de temas prioritários para o desenvolvimento e melhoria de produtos com base nas necessidades e na satisfação do cliente.

Geralmente, os seus dados tratados para fins de garantia da qualidade do produto e eliminação de erros são apagados após 15 anos. Os seus dados tratados para fins de desenvolvimento de produtos são apagados, o mais tardar, após 10 anos.

10. Promoções especiais de produtos e serviços

Para fins de processamento e verificação do seu direito a reivindicar condições especiais, dependendo da campanha oferecida, a Volkswagen AG trata o seu nome, endereço de e-mail, número de telefone, endereço, o VIN do seu veículo e, se aplicável, cópias de comprovativos como, por exemplo, da sua carta de condução.

O tratamento de dados no contexto do processamento da reivindicação de condições especiais ocorre para a execução do contrato celebrado consigo (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD).

Em intervalos regulares, a Volkswagen AG oferece-lhe determinados produtos e serviços em condições especiais. Estas propostas são condições especiais que lhe são oferecidas diretamente pelo seu Concessionário Volkswagen ou que pode reivindicar junto da Volkswagen AG.

A Volkswagen AG também trata os seus dados com o objetivo de verificar o direito de reivindicar condições especiais que lhe foram oferecidas pelo seu Concessionário Volkswagen com base num interesse legítimo superior (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD).

O tempo de armazenamento baseia-se nos prazos de conservação legais, que podem resultar, por exemplo, de disposições em matéria fiscal.

11. Leitura de dados OBFCM (dados do On-Board Fuel Consumption Monitoring)

Com base no Regulamento de Execução (UE) n.º 2021/392, os dados do veículo sobre o consumo de combustível e os quilómetros percorridos (os designados dados do On-Board Fuel Consumption Monitoring - monitorização do consumo de combustível a bordo) são lidos pela oficina em veículos que estejam abrangidos pelo âmbito do Regulamento de Execução (UE) n.º 2021/392 durante a sua permanência na oficina e transmitidos em conjunto com o número de identificação do veículo ao fabricante, desde que o respetivo proprietário do veículo não tenha recusado isso em relação à oficina.

A Volkswagen AG recebe esses dados das oficinas, guarda-os e transmite-os em conjunto com o número de identificação do veículo à Comissão Europeia com base no Regulamento de Execução (UE) n.º 2021/392. Se, num ano civil, a Volkswagen AG tiver recebido vários blocos de dados sobre um veículo, será apenas transmitido o bloco de dados no qual foi percorrido no total o maior percurso. Após a transmissão à Comissão Europeia, os dados são apagados.



12. Segurança da informação

O número de identificação do veículo ("VIN") do seu veículo pode ser tratado sob a responsabilidade conjunta da Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. e Škoda AUTO a.s. (doravante: "empresas relevantes") de acordo com a lei de proteção de dados, a fim de detetar, analisar e retificar anomalias nos sistemas de TI das oficinas, aumentar a segurança da informação, proteger os dados pessoais, em particular os seus dados de cliente, impedir o acesso não autorizado e permitir o funcionamento sem problemas e a utilização segura destes sistemas, bem como cooperar com as autoridades e tribunais (em conjunto: "Finalidades do tratamento").

O VIN ser-nos-á disponibilizado através da sua oficina ou do importador responsável pela sua área (a este respeito, tenha em atenção a política de privacidade da sua oficina ou do seu importador).

Tempo de armazenamento

Os dados acima mencionados são armazenados por um período máximo de 2 anos, sendo depois apagados.

Destinatários dos dados

Para além das empresas relevantes, os destinatários dos dados acima mencionados são subcontratantes que nos apoiam na execução do tratamento dos dados, por exemplo, no contexto do alojamento de sistemas de TI, dos serviços de assistência técnica e da gestão de projetos e de requisitos. Estes atuam estritamente em conformidade com as nossas instruções, com base em contratos de subcontratação.

Recorremos a subcontratantes para a prestação de serviços de alojamento, análise e assistência, em particular:

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

Responsabilidade conjunta pelo tratamento

Foi celebrado um Acordo de Responsáveis Conjuntos ("JCA") entre as empresas relevantes.

1) Partes e sede da subsidiária:

Audi AG, com sede em Ingolstadt (Alemanha), Volkswagen AG, com sede em Wolfsburg (Alemanha), Seat S.A., com sede em Martorell - Barcelona (Espanha), Škoda Auto a.s., com sede em Mladá Boleslav (República Checa)

2) Finalidades do tratamento visadas pelos responsáveis pelo tratamento de dados:

Com o tratamento dos dados, os responsáveis pelo tratamento de dados visam as finalidades acima mencionadas (garantir a segurança dos seus sistemas de TI).

3) Bases de dados que são tratadas e, se aplicável, local do tratamento:

Os dados acima mencionados são tratados exclusivamente dentro da UE.

4) Governação da responsabilidade conjunta pelo tratamento:

Os dados acima mencionados são tratados conjuntamente pelas empresas relevantes e as partes assumem a responsabilidade conjunta pelo tratamento na aceção do art. 26.º, n.º 1, parágrafo 1 do RGPD.

5) A Volkswagen AG cumpre todos os deveres de fornecer informações.



6) Os titulares podem contactar a seguinte entidade para questões relacionadas com o tratamento dos seus dados e com os seus direitos:

Volkswagen AG

Berliner Ring 2

38440 Wolfsburg

E-mail: dataprivacy@volkswagen.de

Além disso, os titulares podem também contactar qualquer uma das empresas relevantes.

13. Transmissão de dados relativos ao veículo para terceiros através da interface de sistema

A Volkswagen AG utiliza interfaces de sistema para transmitir dados relativos ao veículo relacionados com o número de identificação do veículo (VIN), tais como características do equipamento, ano modelo, número de encomenda do veículo, código do modelo e estado de construção, a partir de sistemas informáticos internos para terceiros (por exemplo, prestadores de serviços financeiros, avaliadores de danos, operadores de frota).

O fornecimento de dados associados ao VIN tem por objetivo o apoio e a simplificação dos processos entre si e terceiros. Por exemplo, o financiamento simplificado de veículos, o cálculo de danos, o cálculo do valor residual (por exemplo, através da disponibilização da função personalizável solicitada (função reservável)) ou a gestão de frotas podem ser efetuados por si.

Os dados são transmitidos com base num contrato ou numa preparação de contrato (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD), num interesse legítimo (cf. art. 6.º, n.º 1, frase 1, alínea f) do RGPD) ou com base em obrigações legais existentes (cf. art. 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD).

Os dados transmitidos no âmbito da transmissão de dados serão apagados no prazo máximo de 24 horas após a transmissão de dados a terceiro.

Para mais informações sobre o tratamento realizado por terceiros acima descrito, consulte a política de privacidade do respetivo terceiro.

14. Tratamento de dados para defesa dos nossos direitos

Para proteção e defesa dos nossos direitos ou divulgação de informações no âmbito de medidas oficiais/jurídicas, poderá ser necessário proceder ao tratamento de dados pessoais como, por exemplo, o seu nome e número de identificação do veículo. Apenas serão sujeitos a tratamento os dados pessoais necessários para a respetiva questão jurídica. Utilizamos este tratamento de dados para, por exemplo, a divulgação no âmbito de medidas oficiais/jurídicas com a finalidade de recolher provas. Se o tratamento de dados for realizado para uma finalidade diferente da originalmente prevista, iremos informá-lo de tal alteração de finalidade, ao abrigo do art. 13.º, n.º 3 do RGPD. Poderá igualmente ser necessário que recebamos dados de uma empresa associada ou de uma das nossas distribuidoras nacionais. Os seus dados apenas serão transmitidos se tal for necessário para o processo judicial e se existir uma base jurídica correspondente.



O tratamento de dados tem como fundamento os interesses legítimos de defesa e observância dos nossos direitos (art. 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD) ou os regulamentos oficiais e jurídicos (art. 6, n.º 1, alínea c) do RGPD). Quando necessário, procedemos ao tratamento e armazenamento dos seus dados para os fins mencionados. Se a finalidade tiver sido cumprida e não existirem obrigações de conservação, os dados serão apagados regularmente.

15. Envio de newsletters

Pode subscrever várias newsletters da Volkswagen AG. Tratamos os seus dados pessoais (nomeadamente os seus dados de contacto privados, se indicados) para o envio destas newsletters com base no seu consentimento, nos termos do art. 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD. Pode, a qualquer momento, cancelar a subscrição destas newsletters através do link de cancelamento indicado na newsletter ou exercer o seu direito de revogação. Os dados acima mencionados serão apagados no prazo de 24 horas após o cancelamento da subscrição ou a revogação.

IV. Destinatários dos dados fora da Volkswagen AG

A Volkswagen AG só transmite os seus dados pessoais a subcontratantes ou terceiros se houver uma base legal para o fazer. A Volkswagen AG recorre a subcontratantes para o tratamento de dados.

Estes apoiam a Volkswagen AG nos processos acima referidos. Celebrámos com os subcontratantes acordos de subcontratação em conformidade com o art. 28.º do RGPD, de forma que os seus dados estejam também sujeitos ao elevado nível de proteção da Volkswagen AG entre os subcontratantes.

Os subcontratantes fornecem apoio, por exemplo, no âmbito do alojamento de sistemas de TI, de serviços de apoio técnico e de Apoio ao Cliente.

Além disso, em alguns casos, a Volkswagen AG também transmite os seus dados a outros departamentos responsáveis pela proteção de dados. Por exemplo, a Volkswagen AG é obrigada por lei a transmitir o VIN e a versão construtiva do seu veículo aos chamados avaliadores de danos. Estes determinam o valor atual do veículo em seu nome.

Além disso, os dados são transmitidos a prestadores de serviços financeiros para efeitos de preparação ou execução de contratos (por exemplo, transações de financiamento de veículos com instituições financeiras).

Como parte das operações comerciais regulares da Volkswagen AG e da correspondência comercial, são efetuadas regularmente transferências de dados a unidades de desenvolvimento e produção, bem como a importadores. Por exemplo, a Volkswagen AG pode transmitir o seu VIN a unidades de produção estrangeiras para fins de eliminação de erros nos produtos e de melhoria dos produtos.

Para fins de cumprimento da obrigação decorrente do Regulamento 2019/621 da UE, a Volkswagen AG mantém blocos de dados relativos ao VIN preparados para as pessoas e organizações responsáveis pela verificação técnica regular (Inspeção Periódica Obrigatória) para consulta.

Os órgãos de investigação e os tribunais enviam à Volkswagen AG inquéritos específicos sobre veículos envolvidos em investigações. Neste contexto, os seus dados pessoais poderão ser transmitidos às entidades referidas.



V. Transferência de dados a países terceiros

A Volkswagen AG observa rigorosamente os regulamentos de proteção de dados aplicáveis às transferências de dados aos chamados países terceiros (países que não são membros da União Europeia nem do Espaço Económico Europeu). A Volkswagen AG apenas transmite dados a destinatários (por exemplo, prestadores de serviços de TI que fornecem apoio técnico ou unidades de produção que realizam ensaios de qualidade em modelos de veículos fabricados nesses países) localizados em países terceiros se a Comissão Europeia tiver emitido uma decisão de adequação para o respetivo país terceiro ou se as transferências de dados estiverem adequadamente protegidas através da celebração de cláusulas contratuais-tipo da UE adotadas pela Comissão Europeia com o destinatário dos dados.

Poderá obter uma cópia destas garantias apropriadas que implementamos para garantir um nível adequado de proteção de dados. Para o efeito, entre em contacto connosco através das informações de contacto indicadas na **secção D**.

C. Os seus direitos

Pode, a qualquer momento, fazer valer os seus direitos que se seguem, sem encargos, junto da Volkswagen AG. Encontra mais informações sobre o exercício dos seus direitos na seguinte página Web: <https://datenschutz.volkswagen.de>.

Direito de acesso à informação: tem o direito de receber, da nossa parte, informação sobre o tratamento dos seus dados pessoais.

Direito de retificação: tem o direito de nos exigir a retificação de dados pessoais incorretos ou incompletos que lhe digam respeito.

Direito ao apagamento: estando presentes as condições referidas no art. 17.º do RGPD, tem o direito de exigir o apagamento dos seus dados. Nestes termos, pode, por exemplo, exigir o apagamento dos seus dados, desde que estes já não sejam necessários para as finalidades que motivaram a sua recolha. Além disso, pode exigir o apagamento se tivermos tratado os seus dados com base no seu consentimento e retirar esse consentimento.

Direito à limitação do tratamento: tem o direito de exigir a limitação do tratamento dos seus dados, caso se encontrem observadas as condições do art. 18.º do RGPD. Este é o caso, por exemplo, quando contesta a exatidão dos seus dados. Durante o período necessário à verificação da exatidão dos dados, pode então exigir a limitação do tratamento.

Direito de oposição: se o tratamento se basear num interesse superior ou os seus dados forem utilizados para fins de comercialização direta, tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados. A oposição é permitida se o tratamento for do interesse público ou for realizado no exercício da autoridade pública ou por motivos de interesse legítimo da Volkswagen AG ou de terceiros. Em caso de oposição, pedimos-lhe que nos indique os motivos que o levaram a opor-se ao tratamento de dados. Tem ainda o direito de se opor ao tratamento dos dados para fins de comercialização direta. Tal também é válido para a definição de perfis, desde que esteja relacionada com a comercialização direta.



Direito de portabilidade dos dados: se o tratamento de dados se basear num consentimento ou na execução de um contrato e este também for realizado recorrendo a um tratamento automatizado, tem o direito de receber os seus dados num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática e de os transmitir a outro responsável pelo tratamento de dados.

Direito de revogação: se o tratamento dos dados se basear num consentimento, tem o direito de revogar o tratamento dos dados no âmbito do consentimento gratuitamente, a qualquer momento, com efeitos futuros.

Direito de reclamação: além disso, tem o direito de apresentar reclamação junto de uma autoridade de controlo (por exemplo, junto da comissão para a proteção de dados da Baixa Saxónia) sobre o nosso tratamento dos seus dados.

D. A sua pessoa de contacto

Pessoa de contacto para o exercício dos seus direitos

A pessoa de contacto para o exercício dos seus direitos e informações adicionais pode ser encontrada na seguinte página Web privacy.volkswagen.com.

Encarregado da proteção de dados

O nosso encarregado da proteção de dados está à sua disposição para responder a todas as questões relacionadas com a proteção de dados:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg
ALEMANHA
dataprivacy@volkswagen.de

Estado: Junho de 2026