



## Izjava o zaštiti podataka „Prodaja i usluge, kao i marketinške mere” na evropskom tržištu

Dragi kupci,

Tokom vaše posete vašem Volkswagen partneru, oni će sprovesti sve procese neophodne za pružanje usluge koju duguju i za zadovoljenje vaših zahteva. Ovo obično rezultira nizom procesa u kojima se obrađuju informacije o vama kao kupcu i vašem vozilu i u koje je Volkswagen AG uključen kao proizvođač vašeg vozila. Ovo se posebno odnosi na rukovanje servisnim procesima i kupovinu novih ili polovnih automobila ili sprovođenje anketa kupaca. U sledećim odeljcima ćemo vas obavestiti o relevantnoj obradi podataka od strane Volkswagen AG.

### A. Odgovorno lice

Ovom izjavom o zaštiti podataka vas obaveštavamo o prikupljanju, obradi i korišćenju vaših ličnih podataka od strane kompanije Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, [kundenbetreuung@volkswagen.de](mailto:kundenbetreuung@volkswagen.de), koja je upisana u privredni registar pod br. HRB 100484 („Volkswagen AG”).

### B. Prikupljanje, obrada i korišćenje vaših ličnih podataka

#### I. Opšte napomene

U vašem vozilu su ugrađeni elektronski upravljački uređaji. Upravljački uređaji obrađuju podatke koje, na primer, primaju od senzora vozila, sami generišu ili razmenjuju jedan sa drugom. Neki upravljački uređaji su potrebni za bezbedno funkcionisanje vašeg vozila, drugi vas podržavaju u vožnji (sistemi asistencije za vozača), drugi omogućavaju funkcije komfora ili Infotainment funkcije. Konkretno, upravljački uređaji koji su potrebni za funkcionisanje vašeg vozila igraju važnu ulogu u vezi sa uslugama, kao što su nalozi za popravku i održavanje.

Ako koristite servisne usluge, sačuvani pogonski podaci se mogu očitati i, ako je potrebno, koristiti zajedno sa identifikacionim brojem vozila („broj šasije”). Zaposleni u servisnoj mreži (npr. radionice, proizvođači) ili treća lica (npr. služba pomoći na putu) mogu da očitaju podatke iz vozila. Isto važi i za slučajevne garancije i mere obezbeđenja kvaliteta.

U okviru kupovine novih ili polovnih automobila i prilikom sprovođenja anketa kupaca, kompanija Volkswagen AG može da obrađuje i vaše lične podatke u pojedinačnim slučajevima.



## II. Lično navođenje podataka

Da biste mogli da ostvarite određene usluge u vezi sa vašim vozilom, potrebno je da znate specifične podatke o vašem vozilu. Informacije o takozvanim osnovnim podacima vozila uključujući broj šasijske, karakteristike opreme i strukturno stanje vozila čuvamo kao proizvođač vašeg vozila kako bismo mogli da pružimo ove usluge, na primer da omogućimo popravku ili zamenu delova vozila tokom celog radnog veka vozila.

Podaci koje generišu ili obrađuju upravljački uređaji mogu stoga biti lični ili lični pod određenim uslovima.

## III. Obrada podataka od strane kompanije Volkswagen AG

U nastavku ćete naći konkretne svrhe obrade, lične podatke koje u te svrhe obrađuje kompanija Volkswagen AG, kao i pravni osnov i period čuvanja podataka.

### 1. Ispunjenje zakonskih uslova

Da bi ispunila zakonske zahteve, kompanija Volkswagen AG obrađuje vaše ime i prezime, vašu adresu, broj šasijske, strukturno stanje vozila i, ako je potrebno, druge lične podatke.

Volkswagen AG podleže raznim zakonskim zahtevima kojih se mora pridržavati. To mogu biti carinski, poreski i zahtevi za licence.

Na primer, kompanija Volkswagen AG obrađuje identifikacioni broj vozila da bi proverila i obezbedila legitimne emisije CO<sub>2</sub> u okviru zakonodavstva EU o praćenju emisija CO<sub>2</sub> iz putničkih automobila i komercijalnih vozila. Ona dobija relevantni broj šasijske od partnera kompanije Volkswagen u slučaju promena u strukturnom stanju vozila i nastalih promena u dokumentaciji vozila. Ako se na lakim komercijalnim vozilima rade nadgradnje ili dorade, rezultati WLPT se šalju proizvođaču nadgradnje kako bi se osigurala legitimne emisije CO<sub>2</sub>. Prema Uredbi EU 2019/621, kompanija Volkswagen AG održava skupove podataka koji se odnose na identifikacioni broj vozila za korišćenje u redovnim tehničkim pregledima.

Obrada podataka je neophodna radi ispunjavanja zakonskih obaveza (vidi čl. 6, stav 1, slovo c Opšte uredbe o zaštiti podataka) ili na osnovu pretežno legitimnog interesa (uporediti čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka), pod uslovom da se obrada podataka o kupcu koristi za obradu plaćanja premije prodavcu.

Period čuvanja zavisi od odgovarajuće svrhe obrade određene zakonskim odredbama.

Ova obrada podataka se odvija na osnovu ispunjenja ugovora u skladu sa članom 6, stav 1, slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka ako je kupac fizičko lice (pojedinaac) ili na osnovu pretežno legitimnog interesa (čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka), ako je kupac zaposleni kod velikog kupca. U smislu zadovoljstva kupaca, legitimni interes takođe predstavlja namirivanje postojećih potraživanja za fakturisanje po starim cenama i poštovanje ugovora o distribuciji.

Iz poreskih razloga, ovi podaci se čuvaju 15 godina nakon događaja.



## **2. Zahtevi po osnovu zakonske garancije i dobrovoljne garancije proizvođača, paketi za održavanje i paketi potrošnih delova, kao i dobra volja**

U cilju provere i obrade zahteva u vezi sa zahtevima po osnovu zakonske garancije i dobrovoljne garancije proizvođača, kao i paketima za održavanje i paketima potrošnih delova, kompanija Volkswagen AG obrađuje vaše ime, adresu, broj šasije, podatke o popravci i fakturisanju i strukturnom stanju vozila.

Volkswagen AG sa zadovoljstvom ispunjava postojeće zahteve po osnovu zakonske garancije i dobrovoljne garancije proizvođača, kao i pakete za održavanje i pakete potrošnih delova. U tom cilju, kompanija Volkswagen AG prvo proverava da li potraživanja postoje ili su isključena, na primer zbog promena u strukturnom stanju vozila (npr. podešavanje, konverzije itd.) koje je izvršio vlasnik. Za ovu proveru, Volkswagen AG koristi vaše kontakt podatke i podatke o vozilu.

Broj šasije, podaci o strukturnom stanju vozila i kilometraža takođe se obrađuju da bi se pripremile i sprovele revizije zakonske garancije na nivou uvoznika. Ove revizije su potrebne da bi se potvrdila pravilna primena specifikacija zakonske garancije proizvođača.

Štaviše, kompanija Volkswagen AG obrađuje vaše lične podatke u slučaju da se dobije kulanca (dobra volja) u slučaju veće štete (npr. izazvane gradom ili olujom) ili u slučaju greške u opremi kod novih vozila koja ste poručili.

Volkswagen AG obrađuje ove podatke kako bi ispunila vaš ugovor (vidi čl. 6, stav 1, slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka) ili na osnovu pretežno legitimnog interesa u skladu sa čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka.

Vaši podaci koji se obrađuju za obradu zahteva po osnovu zakonske garancije i dobrovoljne garancije proizvođača, kao i dobre volje, biće izbrisani najkasnije 15 godina nakon što je transakcija obrađena.

## **3. Garancija mobilnosti**

VW AG je odgovoran za primenu garancije mobilnosti za ID modele, a odgovarajući uvoznik je odgovoran za sve ostale modele u Evropi van Nemačke. Stoga možete dobiti dodatne informacije o obradi podataka od odgovarajućeg uvoznika.

Ako ste preuzeli garanciju mobilnosti, kompanija Volkswagen AG će obraditi vaše ime, vaše kontakt podatke, broj šasije i podatke o vašem vozilu kada koristite usluge pod ovom garancijom.

Uz pomoć ovih podataka, Volkswagen AG proverava da li imate pravo na uslugu koju ste koristili. S druge strane, ovi podaci su potrebni da bismo mogli da vam ponudimo određenu uslugu.

Na primer, ako koristite pomoć na putu, takođe obrađujemo vašu trenutnu lokaciju i verovatni razlog kvara vašeg vozila.

Ovi podaci su neophodni za pružanje hitne telefonske pomoći ili - ako je potrebno - za angažovanje partnera kompanije Volkswagen u neposrednoj blizini da izvrši pomoć na putu.

Garancija mobilnosti se automatski povezuje sa kupovinom ili lizingom vozila iz porodice Volkswagen ID. Sadržaj garancije mobilnosti može se naći u priloženim uslovima garancije. Ako koristite usluge pod ovom garancijom, kompanija Volkswagen AG će obraditi vaše lične identifikacione podatke, vaše kontakt podatke, vašu adresu i podatke o konfiguraciji vašeg vozila.



Uz pomoć ovih podataka, Volkswagen AG proverava da li imate pravo na uslugu koju ste koristili. S druge strane, ovi podaci su potrebni da bismo mogli da vam ponudimo određenu uslugu. Ako se koriste druge dodatne usluge, kao što su pružanje hitne telefonske pomoći, zamenski automobil ili druge alternative mobilnosti, mogu da se evidentiraju i obrađuju i podaci o lokaciji, podaci o vozačkoj dozvoli, podaci o kreditnoj kartici ili lični podaci saputnika. Ovi podaci su neophodni za pružanje hitne telefonske pomoći ili - ako je potrebno - za angažovanje partnera kompanije Volkswagen ili angažovanog dobavljača usluga u neposrednoj blizini da izvrši pomoć na putu. Volkswagen partneri ili ovlašćeni dobavljač usluga samostalno obrađuju lične podatke.

Ova obrada podataka se odvija da bi se ispunio vaš zahtev za garanciju mobilnosti ili ugovor o garanciji mobilnosti (vidi čl. 6, stav 1, slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Kompanija Volkswagen AG angažuje Volkswagen Volkswagen Deutschland GmbH & Co. KG i Volkswagen Group Service GmbH kao obrađivače za nemačko tržište za obradu i fakturisanje pomoći na putu, na primer prihvatanje upita kupca putem telefona ili interni obračun troškova. U određenim slučajevima (npr. ako vozilo treba da se transportuje ili usluga mora da se naplati) može biti neophodno da na evropskom tržištu kompanija arc europe S.A. u Briselu, koja pak angažuje dobavljače usluga u dotičnoj zemlji, za ID modele postupa kao obrađivač za kompaniju Volkswagen AG. Nakon obrade i naplate usluga u slučaju pomoći na putu, vaši privatni identifikacioni podaci (broj šasije) i podaci o konfiguraciji vašeg vozila biće poslani kompaniji Volkswagen AG od strane Volkswagen partnera. Ovaj prenos se odvija na osnovu legitimnog interesa kompanije Volkswagen AG (vidi sa čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Legitimni interes kompanije Volkswagen AG leži u tome da omogući najbolju moguću uslugu u odnosu na situacije problema i pomoći na putu za prodata vozila. Vozila poseduju garanciju mobilnosti. Ova garancija služi za zadržavanje kupaca i promovisanje prodaje.

Podaci o ličnosti se evidentiraju za obradu i fakturisanje pomoći u slučaju pomoći na putu. Pri tome se obezbeđuje i vodi računa o obavezi poverljivosti i svim pravilima za zaštitu podataka grupe.

Podaci se obično brišu šest meseci nakon datuma porudžbine. Izuzetak je brisanje podataka koji su relevantni za poreske obaveze, koji se brišu nakon perioda čuvanja od 15 godina.

#### **4. Rezervni delovi**

Prilikom poručivanja određenih rezervnih delova, kompanija Volkswagen AG dobija broj šasije vašeg vozila, karakteristike opreme i strukturno stanje vašeg vozila, kao i kataloški broj rezervnog dela koji se naručuje. U vozilu postoje komponente koje su posebno proizvedene za vozilo i koje odgovaraju samo tom vozilu (npr. ključ). Ovi podaci su potrebni kompaniji Volkswagen AG kako bi mogla da obezbedi delove pogodne za vaše vozilo.

Volkswagen AG obrađuje ove podatke kako bi mogao da ispuni vaš ugovor (vidi čl. 6, stav 1, slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Prilikom poručivanja takvih delova vozila, takođe se proverava da li je vozilo prijavljeno kao prodato ili ukradeno. U takvim slučajevima, nalog neće biti izvršen.



Ova obrada podataka služi i legitimnim interesima kompanije Volkswagen AG i interesima onih koji su pogođeni (vidi čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka). Kompaniji Volkswagen AG je u interesu da spreči neovlašćeni pristup vašem vozilu, da preduzme neophodne korake da razjasni situaciju i spreči neovlašćeno polaganje prava na zakonsku garanciju ili dobrovoljnu garanciju proizvođača.

U kontekstu obrade transakcija, vaši podaci se obično brišu dvanaest meseci nakon datuma porudžbine. Izuzetak je brisanje podataka koji su relevantni za poreske obaveze, koji se brišu nakon perioda čuvanja od 15 godina.

## **5. Odgovornost za proizvod i nadzor na terenu**

Za potrebe odgovornosti za proizvode i nadzora na terenu, kompanija Volkswagen AG dobija broj šasijske, strukturno stanje, opremu, status softvera, radne vrednosti vozila, druge podatke o stanju vozila i podatke o popravkama koje su već izvršene na vašem vozilu.

Kompanija Volkswagen AG ima zakonsku obavezu da kontinuirano prati proizvode koje je stavila na tržište tokom njihovog životnog ciklusa kako bi blagovremeno otkrila sve nedostatke i otklonila ih što je pre moguće. Ovo obuhvata, između ostalog, obavezu praćenja proizvoda i prevencije rizika. Obaveza praćenja proizvoda uključuje prikupljanje i procenu različitih informacija.

Obrada podatka je neophodna za ispunjenje zakonske obaveze (vidi čl. 6, stav 1, slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka) ili na osnovu pretežno legitimnog interesa u skladu sa čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka. Da bi se identifikovale i analizirale abnormalnosti i greške, kompanija Volkswagen AG kombinuje podatke iz vašeg i drugih vozila. U interesu Volkswagen grupe i u interesu kupaca, samo integralnim pristupom je moguće obezbediti da proizvodi stavljeni na tržište budu visokog kvaliteta i bez nedostataka po ekonomski razumnoj ceni.

Za potrebe praćenja na terenu, podaci iz anketa o zadovoljstvu (recenzije, ocene, FIN) trgovinske organizacije se takođe spajaju sa podacima o vozilima Volkswagen AG na osnovu saglasnosti (vidi čl. 6, stav 1, slovo a Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Podaci koji se obrađuju za odgovornost za proizvod i nadzor na terenu obično se brišu nakon 15 godina.

## **6. Servisni proces „Terenske mere“**

U servisnom procesu „Terenske mere“ se upravlja se ažuriranjima softvera, funkcija i upravljačkih jedinica, kako bi servisni partneri (radionice) mogli biti informisani o dostupnosti ažuriranja. Pri tome se obrađuju samo identifikacioni broj vozila i poruke o statusu.

Obrada vaših ličnih podataka se vrši na osnovu legitimnog interesa u skladu sa članom 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka. Ovo je opravdano potrebom da se što brže otklone utvrđeni rizici po bezbednost saobraćaja ili životnu sredinu.

Navedeni podaci se čuvaju 10 godina nakon potpunog sprovođenja mere ažuriranja, a zatim se brišu.



## 7. Provere revizije

U cilju internih revizija, kompanija Volkswagen AG obrađuje vaše ime, vaše kontakt podatke, broj šasije, podatke o ugovoru i druge podatke o vašem vozilu, u zavisnosti od internog procesa koji treba proveriti.

Kompanija Volkswagen AG redovno sprovodi revizije radi provere internih procesa. Pri tome može biti potrebno da se za procenu određenog procesa zahtevaju vaši lični podaci koji su navedeni gore.

Kompanija Volkswagen AG se pri tome oslanja na legitiman interes (vidi čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka). Ovaj interes leži u proveru internih procesa s obzirom na njihovu zakonitost i delotvornost i u poboljšanju procesa tamo gde je to potrebno.

Samo ako je to neophodno, vaši lični podaci biće uključeni u izveštaje interne revizije. Oni se obično brišu najviše 15 godina nakon kreiranja. Na taj način se obezbeđuje obaveza pružanja dokaza.

## 8. Kvalitet usluge i briga o korisnicima

Da bi odgovorio na sve upite u vezi sa kupovinom novog ili polovnog vozila ili brigom o korisnicima i da bi vam garantovao visok kvalitet usluge, Volkswagen AG obrađuje na primer, sledeće podatke o ličnosti: vaše ime, vašu adresu e-pošte, vašu poštansku adresu, vaš broj telefona, vaš broj faksa, kao i opšte podatke o vašem vozilu, kao što je identifikacioni broj vozila, kao i podatke o popravkama koji su već izvršene na vašem vozilu.

Na taj način kompanija Volkswagen AG omogućava uvoznicima, distributerima i radionicama da obrađuju usluge što je moguće efikasnije. Ovo ima prednost za vas što možete očekivati visok kvalitet popravke i izbegavanje ponovnih popravki. Pored toga, uvoznik je u mogućnosti da uz podršku kompanije Volkswagen AG profesionalno odgovori na vaše upite.

Kompanija Volkswagen AG, u okviru svoje brige o korisnicima, obrađuje samo neophodne podatke o ličnosti koje ste u tom kontekstu dostavili. Kompanija Volkswagen AG se pri tome oslanja na pretežno legitiman interes (vidi čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka) ili na izvršenje ugovora (vidi čl. 6. stav 1. slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka). Ovaj legitimni interes je u tome da se omogući da prodavci, radionice i briga o korisnicima postignu najveće moguće zadovoljstvo kupaca (na tržištu Nemačke) i da odgovore na svaki upit pojedinačno.

Ako vi, kao kupac, popravku izvršite u inostranstvu kod Volkswagen partnera u skladu sa dobrom voljom ili garancijom, možda će biti potrebno uključiti uvoznika koji se nalazi u zemlji Volkswagen partnera koga ste posetili kako bi se rešio vaš problem. U okviru tog rešavanja, vaši podaci o ličnosti će biti razmenjeni između nas i odgovarajućeg uvoznika.

Kompanija Volkswagen AG ima zakonsku obavezu da kontinuirano prati proizvode koje je stavila na tržište tokom njihovog životnog ciklusa kako bi blagovremeno otkrila sve nedostatke i otklonila ih što je pre moguće. U tu svrhu, kompanija Volkswagen AG sprovodi analize upita kupaca na osnovu sledećih kriterijuma: vrsta upita, očekivanja kupaca u vezi sa specifičnim karakteristikama vozila kao što su tip modela ili motora, kanali za komunikaciju, obim upita i ključne teme. Za ove analize, koje se sprovode u sklopu praćenja tržišta i identifikacije trendova, potrebno je obraditi podatke o ličnosti koje ste nam dostavili u okviru svojih upita (npr. vaš broj šasije). Da bi se utvrdila osnova za poboljšanje kvaliteta proizvoda, potrebno je kombinovati podatke generisane u okviru brige o korisnicima sa ostalim podacima o ključnim tačkama popravke.



U skladu sa specifičnom svrhom, postoje različite vrste analiza koje se razlikuju i po uključivanju podataka o ličnosti. Za istraživanje određenih okolnosti vezanih za upravljanje poslovanjem, podaci o ličnosti su potrebni samo u okviru analize.

Izveštaji o ovim analizama tada neće sadržati nikakve podatke o ličnosti. Međutim, u okviru praćenja tržišta i identifikacije ključnih tačaka, obično je potrebno obraditi podatke o ličnosti (npr. identifikacioni broj vozila; broj šasije) i u analizi i u samom izveštaju, jer se u suprotnom ne može utvrditi veza sa uzrokom greške i ne bi se mogle utvrditi mere za konkretno pogodoena vozila.

Obrada ovih podataka se oslanja na pretežno legitiman interes (vidi čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka) kompanije Volkswagen AG. Ovaj interes je u tome da se omogući da prodavci, radionice i briga o korisnicima postignu najveće moguće zadovoljstvo kupaca na tržištu Nemačke i da ispune svoje obaveze kao proizvođač.

Podaci koji se ovde obrađuju biće izbrisani odmah nakon što pravna osnova prestane da važi, ako više nisu potrebni za navedene svrhe ili ako navedene svrhe više ne postoje i pod uslovom da ne postoji druga pravna osnova (npr. komercijalni i poreski periodi čuvanja), u suprotnom, podaci će biti izbrisani nakon prestanka druge pravne osnove, a najkasnije nakon 15 godina.

Kompanija Volkswagen AG obezbeđuje uvoznicima, distributerima i radionicama informacije o statusu digitalnih proizvoda u vašem vozilu, na osnovu broja šasije, pod uslovom da je tehnički spremno za upotrebu. Cilj je da na sve upite u vezi sa kupovinom novog ili polovnog automobila ili u radionici odgovorimo uz visok kvalitet usluge i omogućimo aktivan kontakt sa kupcima kako bismo vas obavestili o bilo kakvim ograničenjima korišćenja, kao što su onlajn navigacija, glasovna kontrola ili mogućnost over-the-air ažuriranja ako niste podesili portfolio proizvoda ili ga niste u potpunosti podesili ili će originalni rok licence uskoro isteći.

Kompanija Volkswagen AG se pri tome oslanja na pretežno legitiman interes (vidi čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka). Ovo treba da omogući distributerima i radionicama da vam pruže najbolji mogući savet i podršku.

Podaci koji se ovde obrađuju se brišu u skladu sa zakonskim odredbama.

## **9. Obezbeđivanje i povećanje kvaliteta proizvoda i rešavanje problema**

Da bismo osigurali kvalitet naših proizvoda, po potrebi poboljšali, što je brže moguće identifikovali i otklonili greške i razvili nove proizvode, kompanija Volkswagen AG obrađuje broj šasije vašeg vozila, karakteristike opreme, strukturno stanje, podatke o popravkama i reklamacijama, kao i vrednosti potrošnje. Kompanija Volkswagen AG se pri tome oslanja na pretežno legitiman interes (vidi čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka). On se sastoji u identifikaciji, analizi, razvoju i primeni mera u slučaju identifikovanih ključnih pitanja za razvoj, poboljšanju proizvoda zasnovanog na potrebama i zadovoljstvu kupaca.

Podaci koji se obrađuju u cilju obezbeđenja kvaliteta proizvoda i otklanjanja grešaka obično se brišu nakon 15 godina. Podaci koji se obrađuju u cilju razvoja proizvoda biće izbrisani najkasnije nakon 10 godina.



## 10. Posebne promocije za proizvode i usluge

U zavisnosti od ponuđene kampanje, kompanija Volkswagen AG obrađuje vaše ime, adresu e-pošte, broj telefona, adresu, broj šasijske vašeg vozila i, ako je primenljivo, kopije dokaza kao što je vaša vozačka dozvola.

Obrada podataka u okviru obrade korišćenja posebnih uslova odvija se radi ispunjavanja ugovora koji je zaključen sa Vama (vidi čl. 6, stav 1, slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Kompanija Volkswagen AG vam u redovnim intervalima nudi određene proizvode i usluge pod posebnim uslovima. Ove ponude su posebni uslovi koje vam vaš Volkswagen partner nudi direktno ili koje možete zatražiti od kompanije Volkswagen AG.

Kompanija Volkswagen AG obrađuje vaše podatke da proveri prava zahteva za posebne uslove koje vam nudi vaš Volkswagen partner na osnovu pretežno legitimnog interesa (vidi čl. 6, stav 1, slovo f Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Period čuvanja se zasniva na zakonskim rokovima čuvanja, koji se primenjuju npr. na osnovu poreskih propisa.

## 11. Čitanje podataka za praćenje potrošnje goriva u vozilu (OBFCM)

Na osnovu Implementacione uredbe (EU) br. 2021/392, podaci o vozilima koji se tiču potrošnje goriva i pređenih kilometara (tzv. podaci za praćenje potrošnje goriva u vozilu) isčitavaju se tokom obilaska servisa, a od strane servisa, iz vozila koja su u delokrugu primene Implementacione uredbe (EU) br. 2021/392 i šalju proizvođaču zajedno sa identifikacionim brojem vozila, osim ako dotični vlasnik vozila to ne odbije.

Volkswagen AG prima ove podatke od servisa, čuva ih i prenosi Evropskoj komisiji zajedno sa identifikacionim brojem vozila na osnovu Implementacione uredbe (EU) br. 2021/392. Ako je Volkswagen AG primio nekoliko skupova podataka za vozilo u jednoj kalendarskoj godini, preneće samo skup podataka za koji je ukupno pređen najveći put. Podaci će biti izbrisani nakon prosleđivanja Evropskoj komisiji.

## 12. Bezbednost informacija

### Obrada ličnih podataka, svrha i pravna osnova

Radi detektovanja, analize i otklanjanja nepravilnosti u IT sistemima radionica, radi povećanja bezbednosti informacija, zaštite ličnih podataka, posebno podataka vaših klijenata, sprečavanja neovlašćenog pristupa i radi omogućavanja nesmetanog rada i bezbednog korišćenja ovih sistema, kao i za saradnju sa nadležnim organima i sudovima (zajedno: „svrhe“), na osnovu propisa o zaštiti podataka, informacioni broj vozila („broj šasijske“) vašeg vozila se može koristiti pod zajedničkom odgovornošću kompanija Volkswagen AG, Audi AG, Seat S.A. i Škoda AUTO a.s. (u daljem tekstu: „relevantne kompanije“) za obradu podataka.

Identifikacioni broj vozila će nam biti dostavljen preko vašeg specijalizovanog servisa ili uvoznika koji je odgovoran za vaše područje (obratite pažnju i na politiku privatnosti vašeg specijalizovanog servisa ili uvoznika).

### Period čuvanja

Gore navedeni podaci se čuvaju maksimalno 2 godine, a zatim brišu.



### **Primaoci podataka**

Primaoci gore navedenih podataka su, pored relevantnih kompanija, obrađivači naloga koji nam pružaju podršku u obradi podataka, npr. u okviru hostinga IT sistema, uslugama tehničke podrške i upravljanja projektima i zahtevima. Oni rade striktno prema našim uputstvima na osnovu ugovora o obradi naloga.

Za usluge hostinga, analize i podršku angažujemo obrađivače naloga, posebno:

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

### **Zajednička odgovornost**

Između relevantnih kompanija je zaključen Joint Controller Agreement („JCA“) (sporazum o zajedničkom nadzoru).

1) Učesnici i sedište filijale:

Audi AG, sedište Ingolstadt (Nemačka), Volkswagen AG, sedište Wolfsburg (Nemačka), Seat S.A., sedište Martorell - Barcelona (Španija), Škoda Auto a.s., sedište Mladá Boleslav (Češka)

2) Ciljevi koje slede odgovorna lica:

Sa obradom podataka odgovorna lica slede gore navedene ciljeve (osiguranje bezbednosti njihovih IT sistema).

3) Skupovi podataka koji se obrađuju i eventualno lokacija obrade:

Gore navedeni podaci se isključivo obrađuju unutar EU.

4) Upravljanje zajedničkom odgovornošću:

Gore navedene podatke zajednički obrađuju relevantne kompanije i strane preuzimaju zajedničku odgovornost u smislu čl. 26, stav 1, s. 1 Opšte uredbe o zaštiti podataka.

5) Kompanija Volkswagen AG poštuje sve obaveze informisanja.

6) Subjekti podataka se u pogledu obrade podataka i njihovih prava mogu obratiti kontaktu na sledećoj lokaciji:

**Volkswagen AG**

**Berliner Ring 2**

**38440 Wolfsburg**

**E-pošta: [dataprivacy@volkswagen.de](mailto:dataprivacy@volkswagen.de)**

Pored toga, subjekti podataka se mogu obratiti i bilo kojoj od relevantnih kompanija.



### **13. Preusmeravanje podataka vezanih za vozilo na treće lice preko sistemskog interfejsa**

Volkswagen AG preko sistemskih interfejsa prosleđuje podatke koji se odnose na vozilo u kombinaciji sa brojem šasije (identifikacioni broj vozila), kao što su npr. karakteristike opreme, godina modela, komisioni broj vozila, šifra modela, status konstrukcije iz internih IT sistema trećim stranama (npr. dobavljačima finansijskih usluga, proceniteljima štete, operaterima voznog parka).

Obezbeđivanjem podataka povezanih sa identifikacionim brojem vozila trebalo bi da se pruži podrška i pojednostave procesi između vas i trećih strana. Na primer, pojednostavljeno finansiranje vozila, izračunavanje štete, izračunavanje preostale vrednosti (npr. pružanjem rezervisane prilagodljive funkcije (posebna oprema koja se može aktivirati)) ili upravljanje voznim parkom može da se izvrši umesto vas.

Preusmeravanje podataka se vrši na osnovu ugovora, odn. iniciranja ugovora (vidi čl. 6, stav 1, slovo b Opšte uredbe o zaštiti podataka) ili zbog postojećih zakonskih obaveza (vidi čl. 6 stav 1 tačka c Opšte uredbe o zaštiti podataka), legitimnog interesa (vidi čl. 6. stav 1 S. tačka f Opšte uredbe o zaštiti podataka) ili zbog postojećih zakonskih obaveza (vidi čl. 6 stav 1 tačka c Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Podaci koji se prenose u okviru preusmeravanja podataka brišu se maks. 24 sata nakon preusmeravanja trećoj strani.

Za više informacija o gore opisanoj obradi od strane treće strane, pogledajte izjavu o zaštiti podataka odgovarajuće treće strane.

### **14. Obrada podataka za odbranu naših prava**

U okviru zaštite i odbrane naših prava, odn. otkrivanja u kontekstu zvaničnih/sudskih mera može biti potrebno da se obrade lični podaci, npr. vaše ime i identifikacioni broj vašeg vozila. Pritom se obrađuju samo lični podaci koji su potrebni za dati pravni postupak. Ovu obradu podataka koristimo, na primer, za otkrivanje u kontekstu zvaničnih/sudskih mera u svrhu prikupljanja dokaza. Ukoliko se obrada podataka vrši u svrhu koja nije prvobitno predviđena, obavestićemo vas o ovoj promeni svrhe u skladu sa čl. 13 st. 3 Opšte uredbe o zaštiti podataka.

Takođe može biti potrebno da primimo podatke od povezane kompanije ili jednog od naših nacionalnih distributera. Vaši podaci se prosleđuju samo ako je to neophodno za sudski postupak i ako postoji odgovarajuća zakonska osnova.

Obrada podataka se zasniva na legitimnim interesima odbrane i ostvarivanja naših prava (čl. 6 st. 1 sl. f Opšte uredbe o zaštiti podataka) ili na zvaničnim i zakonskim propisima (čl. 6 st. 1 sl. c Opšte uredbe o zaštiti podataka).

Ukoliko je potrebno, mi obrađujemo i čuvamo vaše podatke u navedene svrhe. Kada se svrha ispuni i ne postoje obaveze čuvanja, podaci se redovno brišu.



## 15. Slanje biltena

Imate mogućnost da se kod kompanije Volkswagen AG prijavite za različite biltena. Vaše podatke o ličnosti (vaše privatne kontakt podatke, ukoliko su navedeni) obrađujemo za slanje ovih biltena na osnovu vaše saglasnosti u skladu sa čl. 6, stav 1, slovo a Opšte uredbe o zaštiti podataka. U svakom trenutku imate mogućnost da se odjavite sa ovih biltena putem linka za odjavu koji se nalazi u samom biltenu ili da iskoristite vaše pravo na opoziv saglasnosti.

Prethodno navedeni podaci biće obrisani u roku od 24 sata nakon odjave, odn., opoziva.

## IV. Primaoci podataka van kompanije Volkswagen AG

Kompanija Volkswagen AG prosleđuje vaše lične podatke procesorima ili trećim licima samo ako za to postoji zakonska osnova. Na primer, kompanija Volkswagen AG koristi procesore za obradu podataka.

Oni podržavaju Volkswagen AG u gore navedenim procesima. Sa ugovornim procesorima su zaključeni ugovori o obradi naloga u skladu sa čl. 28 Opšte uredbe o zaštiti podataka, tako da i vaši podaci podležu našem visokom stepenu zaštite u oblasti obrade naloga.

Obradivači pružaju podršku, na primer, u vezi sa hostingom IT sistema, uslugama tehničke podrške i brigom o korisnicima.

Štaviše, u nekoliko slučajeva, Volkswagen AG takođe prosleđuje vaše podatke drugim organima odgovornim za zaštitu podataka. Na primer, Volkswagen AG ima zakonsku obavezu da prosledi broj šasije i strukturno stanje vašeg vozila takozvanim proceniteljima štete. Oni u vaše ime određuju trenutnu vrednost vozila.

Pored toga, podaci se između ostalog prenose dobavljačima finansijskih usluga u svrhu zaključivanja ili ispunjavanja ugovora (npr. poslovi sa finansijskim institucijama radi finansiranja vozila).

Kao deo pravilnog poslovanja kompanije Volkswagen AG i poslovne korespondencije, podaci se redovno prenose razvojnim i proizvodnim pogonima i uvoznicima. Na primer, može se desiti da kompanija Volkswagen AG prosledi vaš broj šasije stranim proizvodnim pogonima da bi eliminisali nedostatke proizvoda i poboljšali proizvode.

Da bi ispunila obavezu prema Uredbi 2019/621, kompanija Volkswagen AG stavlja na raspolaganje skupove podataka koji se odnose na identifikacioni broj vozila licima i organizacijama odgovornim za redovni tehnički pregled (glavni pregled).

Istražni organi i sudovi šalju kompaniji Volkswagen AG upite u vezi sa motornim vozilima koja su obuhvaćena istragom. U tom slučaju, vaši lični podaci mogu biti prosleđeni gore navedenim organima.

## V. Prenos podataka u treće zemlje

Prilikom prenosa podataka u takozvane treće zemlje (one zemlje koje nisu ni članice Evropske unije ni Evropskog ekonomskog prostora), Volkswagen AG striktno poštuje relevantne propise o zaštiti podataka.



Kompanija Volkswagen AG prenosi podatke primaocima (npr. dobavljačima IT usluga koji pružaju tehničku podršku ili proizvodnim objektima koji sprovode testove kvaliteta na modelima vozila koji su kod njih proizvedeni) u trećim zemljama samo ako je Komisija EU izdala odluku o adekvatnosti za dotičnu treću zemlju ili kada je prenos podataka adekvatno obezbeđen zaključivanjem standardnih ugovornih klauzula EU, koje reguliše Komisija EU, sa primaocem podataka.

Imate mogućnost da dobijete kopiju odgovarajućih zaštitnih mera koje smo preduzeli kako bismo obezbedili adekvatan nivo zaštite podataka. U vezi s tim, kontaktirajte nas koristeći kontakt podatke navedene u **odeljku D**.

### C. Vaša prava

Vaša prava prema kompaniji Volkswagen AG koja su navedena u nastavku možete u svakom trenutku besplatno ostvariti. Dodatne informacije o ostvarivanju svojih prava možete naći na sledećoj veb-stranici: <https://privacy.volkswagen.com>

**Pravo na informacije:** Imate pravo da od nas dobijete informaciju o obradi Vaših ličnih podataka.

**Pravo na ispravku:** Imate pravo da od nas zahtevate ispravku relevantnih netačnih, odn. nepotpunih ličnih podataka.

**Pravo na brisanje:** Ukoliko su ispunjeni preduslovi koji su navedeni u čl. 17 Opšte uredbe o zaštiti podataka, imate pravo da zahtevate brisanje vaših podataka. Nakon toga možete na primer da zahtevate brisanje Vaših podataka, ukoliko više nisu neophodni u svrhe za koje su prikupljeni. Osim toga, ukoliko mi vršimo obradu Vaših podataka na osnovu Vaše saglasnosti, možete zahtevati brisanje ukoliko ste opozvali tu saglasnost.

**Pravo na ograničenje obrade:** Imate pravo da zahtevate ograničavanje obrade vaših podataka, ukoliko su ispunjeni preduslovi iz čl. 18 Opšte uredbe o zaštiti podataka. Na primer, to je slučaj kada osporavate tačnost Vaših podataka. Tokom vremena provere tačnosti podataka možete zahtevati ograničenje obrade.

**Pravo na prigovor:** Ukoliko se obrada vrši radi ostvarivanja glavnog legitimnog interesa ili se Vaši podaci koriste u svrhu direktnog marketinga, imate pravo da opozovete obradu Vaših podataka. Prigovor je dozvoljen ako je obrada ili u javnom interesu ili za sprovođenje službenih ovlašćenja, ili na osnovu legitimnog interesa Volkswagen AG ili treće strane. U slučaju opoziva navedite nam svoje razloge zbog kojih zahtevate opoziv obrade podataka. Takođe, imate pravo da uložite prigovor u slučaju obrade podataka za potrebe direktnog marketinga. To važi i za profilisanje, ukoliko je ono povezano sa direktnim marketingom.

**Pravo na prenos podataka:** Ukoliko se podaci obrađuju na osnovu saglasnosti ili radi ispunjavanja ugovora i to se obavlja korišćenjem automatizovane obrade, imate pravo da svoje podatke dobijete u strukturisanom, uobičajenom i mašinski čitljivom formatu i da ih prosledite nekoj drugoj odgovornoj osobi.

**Pravo na opoziv:** Ukoliko se obrada podataka zasniva na saglasnosti, imate pravo da u svakom trenutku besplatno opozovete obradu podataka u okviru saglasnosti, tako da ono ubuduće neće važiti.

**Pravo na žalbu:** Osim toga imate pravo da kod nadzornog tela (npr. kod državnog poverenika za zaštitu podataka Donje Saksonije) uložite žalbu povodom naše obrade Vaših podataka.



#### **D. Vaša osoba za kontakt**

##### **Kontakt osoba za ostvarivanje Vaših prava**

Kontakt osobu za ostvarivanje Vaših prava i pružanje dodatnih informacija možete naći na sledećoj veb-lokaciji [privacy.volkswagen.com](https://privacy.volkswagen.com).

##### **Poverenik za zaštitu podataka**

Naš poverenik za zaštitu podataka Vam je kao kontakt osoba dostupan za pitanja u vezi sa zaštitom podataka:

Datenschutzbeauftragter der Volkswagen AG  
Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg  
NEMAČKA  
[dataprivacy@volkswagen.de](mailto:dataprivacy@volkswagen.de)

**Verzija: Jun 2026**