



Declaración sobre protección de datos para el servicio "We Experience" de Volkswagen

A. Responsable

Mediante la presente declaración sobre protección de datos le informamos sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de Volkswagen AG, Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg, weexperience-support@volkswagen.de, inscrita en el Registro Mercantil del Juzgado Municipal de Braunschweig con el número de registro 100484, sección B ("Volkswagen AG") durante el uso del servicio móvil "We Experience".

B. Servicio We Experience

El servicio We Experience es un servicio integrado en la aplicación We Connect Go. Para el servicio We Experience no se requiere un inicio de sesión separado. Con el servicio We Experience obtendrá recomendaciones especiales de nuestros socios comerciales. Puede activar y desactivar el servicio We Experience en cualquier momento en los ajustes de We Connect Go. Si el servicio We Experience está desactivado, no se recopilarán, procesarán ni utilizarán datos personales.

C. Recopilación, procesamiento y uso de sus datos personales

El tratamiento de sus datos personales es necesario para poderle ofrecer servicios personalizados en el marco del servicio We Experience y determinados a sus necesidades. El tratamiento de estos datos se basa en su consentimiento (art. 6, apartado 1, letra a del RGPD) y siempre en consonancia con las prescripciones vigentes de protección de datos.

I. Para prestar los servicios recopilamos los siguientes datos

- ID de usuario Volkswagen** Para poder utilizar el servicio de We Experience debe iniciar sesión en la aplicación de We Connect Go con su ID de usuario de Volkswagen. Para ello se requiere que introduzca su dirección de correo electrónico. El servicio We Experience obtiene su ID de usuario de Volkswagen como un número de identificación claramente asignable para crear un perfil suyo de We Experience de forma seudonomizada y con base en el mismo, poder ofrecerle recomendaciones individualizadas. Los datos de usuario recopilados en el contexto del servicio de We Experience no se vinculan con su ID de usuario de Volkswagen y de esta forma tampoco son transferidos a otras aplicaciones Volkswagen.
- Correo electrónico:** Su dirección de correo electrónico es necesaria para, en caso de un período prolongado de desuso de nuestros servicios, hacerle mención a que sus datos personales serán borrados o las recomendaciones que le han sido ofrecidas.
- Tratamiento:** Para que We Experience le pueda hacer recomendaciones pertinentes se requiere del uso de su género. Con base en el su género podemos ofrecerle determinadas categorías de ofertas, por ejemplo, artículos de belleza.

4. **Lengua e idioma:** Necesitamos el idioma guardado en su aplicación de We Connect Go y el país, si lo hubiera guardado, para poder mostrarle recomendaciones en el idioma correcto.
5. **Tipo de teléfono:** Para una correcta visualización de los contenidos en tamaño y resolución específica de los dispositivos, solicitamos información acerca de su tipo de teléfono (por ej. Huawei P20 o iPhone X).
6. **Datos del vehículo:** Para poder enviarle recomendaciones pertinentes en relación con su Volkswagen, necesitamos los últimos cuatro caracteres de su número de identificación del vehículo (VIN). El VIN es necesario para hacer una distinción cuando se conectan varios vehículos a la aplicación de We Connect Go. Asimismo, recopilamos su nivel de depósito de combustible y de AdBlue para poder enviarle recomendaciones pertinentes.
7. **Datos de posicionamiento y detalles del viaje:** Para poder transmitirle recomendaciones pertinentes en sus cercanías así como en sus trayectos preferidos, necesitamos sus datos de posicionamiento y los detalles del viaje. Esto abarca su posición actual, la distancia recorrida (kilómetros recorridos) y la duración de los viajes, así como su posición geográfica al inicio y al finalizar el viaje. Asimismo, recopilamos datos con respecto a la hora de inicio y fin de su viaje. La transferencia de los datos de posición solo se realizará si ha activado esta función en su smartphone y para la aplicación.
8. **Desafíos We Connect Go:** En We Connect Go tiene la posibilidad de realizar desafíos y acumular puntos. Por ejemplo, el desafío "rpm king", para el cual debe realizar 5 viajes de respectivamente >10 km con un régimen de <2.000 rpm y ganar así 800 puntos. Puede encontrar los desafíos en el menú de su aplicación We Connect Go. Nosotros evaluamos los desafíos realizados para poder realizarle recomendaciones basadas en su forma de conducir.
9. **Valoración de la recomendación:** En We Experience tiene la posibilidad de valorar las recomendaciones de compra que se le muestran, ya sea positiva o negativamente. Con base en esta valoración podemos determinar qué recomendaciones o categorías de recomendaciones le gustaron más y podemos enviarle recomendaciones similares con mayor frecuencia.
10. **Comportamiento de usuario:** En función de cómo reaccione a una de nuestras recomendaciones, es decir, si recibe una recomendación, hace clic en la misma o la cierra, si visualiza el código del cupón, etc. podemos sacar conclusiones en relación a su interés por nuestras recomendaciones. Con base en este comportamiento de usuario podemos determinar qué recomendaciones o categorías de recomendaciones le gustaron más y podemos enviarle recomendaciones similares con mayor frecuencia.

II. Evaluación de datos personales (elaboración de perfiles)

Con base en sus datos personales interpretamos aspectos personales sobre usted que nos permiten mostrarle ofertas más concretas y poder optimizar así su experiencia con We Experience y mejorar continuamente las recomendaciones.

1. Interpretación de datos personales (elaboración de perfiles)

Para poder continuar personalizando las recomendaciones extraemos las siguientes conclusiones de los datos mencionados en el apartado I.

- **Áreas conocidas/desconocidas:** Conclusión de que conoce bien el área x y no el área y.
- **Ruta usual:** Conclusión de que siempre elige un recorrido determinado para ir de A a B, a lo largo del cual le podemos enviar recomendaciones.
- **Nivel usual de depósito de combustible:** Conclusión sobre cuándo repostar por lo general.

- **Viajero diario:** Conclusión de que en un determinado tiempo recorre una ruta determinada para poder categorizarlo como viajero diario y mostrarle recomendaciones.
- **Frecuencia de viaje:** Conclusión de la frecuencia en la que viaja para adaptar la frecuencia de las ofertas enviadas a la frecuencia de los viajes. Por ejemplo, los viajeros frecuentes reciben recomendaciones con mayor frecuencia.

2. Ejemplos

La elaboración de perfiles es la creación automática de perfiles con base en los datos personales. Es decir que usamos sus datos personales, así como las conclusiones que pudimos obtener sobre Ud. para poder hacer predicciones sobre el futuro. A continuación, mencionamos algunos ejemplos de cómo empleamos la elaboración de perfiles en We Experience:

Ejemplo 1

Analizamos que los sábados entre las 10 y las 12 horas muchos hombres en el Centro de Berlín se interesan por un lavadero de coches. Con base en esta conclusión interpretamos que también muchos hombres en otras áreas de Berlín podrían interesarse los sábados entre las 10 y las 12 por lavaderos de coches. Por ello transmitimos allí las recomendaciones correspondientes.

Datos utilizados: Tratamiento, hora, datos geográficos y comportamiento de usuario

Ejemplo 2

Analizamos que los "viajeros frecuentes" repostan con el depósito casi vacío y los "viajeros no tan frecuentes" lo hacen ya con el depósito a $3/4$ $3/4$ ". Con base en esto podemos interpretar que el comportamiento para el repostaje se diferencia en función de la frecuencia de viaje y nivel de llenado del depósito. Por consiguiente, los clientes que han sido categorizados como viajeros frecuentes, recibirán una recomendación de repostaje más tarde que los otros.

Datos utilizados: Datos geográficos, comportamiento de usuario, nivel de llenado del depósito, frecuencia de viaje

III. Transferencia de sus datos a nosotros

Al darse las siguientes condiciones sus datos nos serán transferidos para la creación de ofertas personalizadas:

1. Desconecta su vehículo (al conectar la aplicación de We Connect Go con DataPlug): los últimos cuatro caracteres de su VIN, el recorrido (en km) y la duración del viaje, los datos de posición al iniciar y finalizar el recorrido, el nivel de llenado del depósito y de AdBlue, así como los desafíos We Connect Go.
2. Se conecta con una red WLAN: información sobre la última ruta recorrida.
3. Abre la aplicación We Connect Go: los últimos cuatro caracteres de su VIN (al conectar la aplicación de We Connect Go con DataPlug) así como su posición actual.

IV. Atención al cliente

1. Tiene la opción de comunicarse con nuestro Servicio de atención al cliente por correo electrónico o por teléfono. El tratamiento se realiza a través del encargado del tratamiento contratado por nosotros.
2. Cuando se comunique con el servicio de Atención al cliente, la información y los datos que proporcione (incluidos los datos personales) se registrarán en un caso electrónico para poder procesar su inquietud.

- a. La base jurídica para el tratamiento de sus datos por parte de Volkswagen AG es el cumplimiento de un contrato del cual usted es parte, o el tratamiento se requiere para la realización de las medidas precontractuales que se llevan a cabo a solicitud suya (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD).

Solo conservamos sus datos durante el tiempo que sea necesario para los fines para los que tratamos sus datos. Si sus datos son necesarios y tratados para múltiples fines, se eliminarán automáticamente o se guardarán de forma anonimizada, de modo que no sea posible llegar a ninguna conclusión directa sobre su persona, tan pronto como se haya cumplido el último fin específico.

Con el propósito de garantizar que todos sus datos sean tratados de acuerdo con el principio de minimización de datos, Volkswagen AG ha desarrollado un concepto de eliminación interna. Los principios básicos según los cuales este concepto de eliminación prevé la eliminación de sus datos personales son:

Utilización de datos en el servicio de Atención al cliente. Las expectativas de nuestros clientes con respecto a la calidad de nuestros productos y servicios son correctamente altas. Para poder cumplir con este derecho y brindarle el mejor servicio posible, conservaremos los datos recopilados de usted durante un periodo de 6 meses hasta 10 años, dependiendo de la finalidad de su utilización, a menos que usted desee la eliminación de estos datos y esta solicitud de eliminación no se vea impedida por ningún periodo de retención contractual o legal.

- b. Si se pone en contacto con el servicio de Atención al cliente por teléfono, se le solicitarán al menos los siguientes datos: apellido, nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, país e idioma. Si se comunica con el servicio de Atención al Cliente por correo electrónico, se recopilarán al menos los siguientes datos: dirección de correo electrónico, país e idioma.

Dependiendo de sus inquietudes, le solicitaremos más información. Esta información incluye: Datos sobre su smartphone (modelo, fabricante, sistema operativo y versión del sistema operativo), datos sobre la aplicación (versión, número de la versión, país, idioma establecido), datos sobre su vehículo (NIV) e información sobre su inquietud (¿cuál es el problema? ¿Cómo surgió el problema? ¿Qué efecto tiene el problema? ¿El problema se repite o se ha observado solo una vez? ¿Desde cuándo ocurre el problema (momento/periodo)? ¿Cuándo ocurrió el problema (fecha/hora)? Lugar: ¿Dónde ocurrió el problema? Socios comerciales/recomendaciones afectados).

- c. Si deja un comentario público o una reseña sobre We Experience en la sección de redes sociales (por ejemplo, tiendas de aplicaciones, YouTube, Facebook, Instagram), las responderemos en parte a través de nuestro Servicio al cliente. Para mejorar nuestro servicio de We Experience y nuestro Servicio al cliente, trataremos estos datos para su análisis interno. Tenga en cuenta, que no es posible rastrear sus datos personales, ya que no necesariamente tienen que especificarse en el área de las redes sociales.
- d. Los datos personales tratados con el fin de responder a las solicitudes de Soporte de Atención al Cliente se procesarán en una nube operada por Salesforce.com EMEA Limited. Los datos se cifran mediante un proceso estandarizado y son alojados por Salesforce en Europa y los EE. UU. No puede excluirse el acceso a los datos alojados en Europa por parte de Salesforce.com Inc. con sede en los EE. UU. Para salvaguardar el tratamiento de datos se ha celebrado un contrato estándar correspondiente de la UE (garantía adecuada para el tratamiento de datos en países no europeos). Los datos alojados en Europa también están asegurados por la celebración del acuerdo de normas corporativas vinculantes (garantía adecuada para el tratamiento de datos en países no europeos). Tiene derecho a ser informado sobre las garantías suscritas en el contexto de la información.

V. Transferencia de datos

El alojamiento en el marco del tratamiento de datos es realizado por nuestro proveedor de servicios de tratamiento de datos IBM Deutschland GmbH. Puede realizarse una transferencia de datos a un tercer país debido a nuestros servicios de soporte y se basa en la firma de las cláusulas contractuales estándar de la UE.

No se realiza una transferencia de datos personales a nuestros socios comerciales.

Si utiliza una recomendación que tiene como objeto el cobro de puntos extra en el marco de un programa de fidelización de clientes utilizando para ello una tarjeta de cliente o una tarjeta de puntos, puede producirse una identificación de su persona por parte del proveedor de dicho programa debido al uso de la tarjeta. Debido al cobro del código del vale y al uso de una tarjeta de cliente/de puntos, el proveedor del programa de fidelización de clientes puede establecer una relación entre Ud. y el servicio de We Experience.

VI. Almacenamiento y supresión de sus datos personales

Sus datos personales son almacenados en nuestro backend que está alojado en IBM Deutschland GmbH. Sus datos personales serán suprimidos automáticamente si no ha utilizado We Experience durante más de un año. En dicho caso le informaremos oportunamente por correo electrónico, de que sus datos serán suprimidos. Ud. tendrá entonces la posibilidad de evitar que sus datos sean suprimidos.

Asimismo, sus datos serán suprimidos si se dan algunas de las siguientes condiciones:

- Ud. revoca su consentimiento para We Experience en la configuración de We Connect Go.
- Nos envía la solicitud para borrar sus datos (por ej. con su ID de usuario de Volkswagen en <https://vwid.vwgroup.io/>).
- Ud. rechaza las condiciones de uso de We Connect Go.
- Ud. borra su ID de usuario de Volkswagen.

VII. Recepción de notificaciones (push-notification)

We Experience le ofrece la posibilidad de estar informado mediante notificaciones (push notification) (la tecnología push o servidor push describe una clase de comunicación, en la cual se pueden transferir datos, aunque la aplicación de recepción quede en segundo plano). Esto se produce cuando hay recomendaciones nuevas. Puede configurar este servicio mediante las configuraciones We Connect Go y activar o desactivar las notificaciones para We Experience. Para el envío de notificaciones se requiere el almacenamiento de un Push-Token de su dispositivo móvil en Volkswagen.

VIII. Sus derechos

Los siguientes derechos pueden hacerse valer en cualquier momento y sin coste alguno con respecto a la Volkswagen AG. Podrá encontrar más información sobre sus derechos en la página web <https://datenschutz.volkswagen.de>.

Derecho de acceso: Tiene derecho a recibir información de nuestra parte acerca del tratamiento de sus datos personales.

Derecho a la rectificación: Tiene derecho a solicitarnos la rectificación de los datos personales que le conciernan y estén incompletos o sean incorrectos.

Derecho a la supresión: Tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos cuando concurren las circunstancias mencionadas en el artículo 17 RGPD. Luego puede solicitar la supresión de sus datos, por ejemplo, si estos ya no fueran necesarios para el fin para el cual se los recopiló.

Asimismo, puede solicitar la supresión si procesamos sus datos en base a su consentimiento y Ud. revoca dicho consentimiento.

Derecho a la limitación del tratamiento: tiene derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos cuando concurren las circunstancias mencionadas en el artículo 18 del RGPD. Este es el caso, por ejemplo, si cuestiona la veracidad de sus datos. Mientras se realice la verificación de sus datos puede solicitar la limitación del tratamiento.

Derecho a la portabilidad: Si el tratamiento de los datos se basa en el consentimiento o en la ejecución de un contrato, y además se lleva a cabo mediante sistemas de tratamiento automatizados, tendrá derecho a obtener sus datos en forma estructurada, accesible y legible mecánicamente, y a transferirlos a otro encargado del tratamiento de datos.

Derecho a revocación: Si el tratamiento de datos se basa en su consentimiento, tendrá derecho a revocar dicho consentimiento en todo momento con efecto para el futuro y de manera gratuita.

Derecho de reclamación: Además, tiene derecho a reclamar ante una autoridad de control competente (p. ej. ante el encargado de protección de datos del estado de Baja Sajonia) con relación al tratamiento que hacemos de sus datos.

IX. Su interlocutor: Encargado de protección de datos

Nuestro delegado de protección de datos se encuentra a su disposición para todos los asuntos relacionados con la protección de datos. Por favor envíe sus datos a:

Delegado de protección de datos de Volkswagen AG

Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg

datenschutz@volkswagen.de

Versión: Diciembre de 2019