

Informativa ex art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (RGPD) – Customer Care

La presente Informativa viene resa per informarLa del trattamento dei Suoi dati personali.

Indice

1. **Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento**
2. **Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (“RPD”)**
3. **Categorie dei dati trattati, finalità e base giuridica del trattamento**
4. **Destinatari dei dati personali**
5. **Trasferimento dati a Paesi Terzi**
6. **Periodo di conservazione dei dati**
7. **Diritti dell’Interessato**

1. Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.p.A., con sede legale in 37137 - Verona, Viale G. R. Gumpert, 1, e-mail: privacy@volkswagengroup.it, (di seguito “VGI”), Distributore Autorizzato degli autoveicoli e relativi accessori e ricambi, contrassegnati dai marchi Volkswagen, Škoda, Audi, Seat, Cupra e Volkswagen Veicoli Commerciali.

2. Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (“RPD”)

Il RPD designato da VGI, il quale rappresenterà il punto di contatto per gli Interessati, è raggiungibile attraverso i seguenti canali di contatto:

- e-mail: dpo@volkswagengroup.it;
- posta: Volkswagen Group Italia S.p.A., 37137 - Verona, Viale G. R. Gumpert, 1, ufficio RPD.

3. Categorie di dati trattati, finalità e base giuridica del trattamento

VGI tratterà i Suoi seguenti dati personali:

- dati anagrafici e di contatto (nome, cognome, numero di telefono);
- dati correlati alle problematiche sottoposte all’attenzione del Servizio Clienti (quali a titolo esemplificativo ma non limitativo dati del veicolo);
- registrazione della voce.

Tali dati personali saranno trattati per le seguenti finalità di trattamento:

- a) gestione delle richieste tramite il Servizio Clienti;
- b) valutazione della qualità del servizio;
- c) svolgimento di indagini di soddisfazione della clientela;
- d) tutela (accertamento, esercizio o difesa) di un diritto del Titolare o di terzi, in sede giudiziale o stragiudiziale.

Il trattamento di cui alla lettera a) è obbligatorio, fondato sulla base giuridica dell’esecuzione di misure precontrattuali e contrattuali ai sensi dell’art. 6, par. 1, lett. b), del GDPR, e il mancato conferimento dei dati personali comporterebbe l’impossibilità di dar seguito alla Sua richiesta.

Il trattamento di dati personali di cui alle lettere b), c) e d) è basato sul legittimo interesse del Titolare, ai sensi dell’art. 6, lett. f), del GDPR, ritenuto prevalente, secondo quanto previsto dal Cons. 47 del GDPR.

4. Destinatari dei dati personali

Nell’ambito delle indicate finalità, Suoi i dati potranno essere comunicati a:

1. alle Aziende della Rete Volkswagen Group Italia e in particolare al Service Partner da Lei selezionato, per l'invio di comunicazioni riguardanti il servizio da Lei richiesto.
2. alle seguenti società: VOLKSWAGEN AG., con sede a Wolfsburg e Hannover (Germania), SKODA AS., con sede a Mladà Boleslav (Repubblica Ceca); Audi AG., con sede a Ingolstadt (Germania); SEAT S.A., Cupra S.A. con sede a Barcellona (Spagna);
3. a società e ad operatori professionali che forniscono servizi di elaborazione elettronica dei dati e di consulenza per software ed informatica nonché gestione dei servizi informativi relativi a quanto precede.

Per i soggetti indicati ai nn. 1) e 3) viene indicata solo la categoria dei destinatari, in quanto oggetto di frequenti aggiornamenti e revisioni. Pertanto, gli Interessati potranno richiedere l'elenco aggiornato dei destinatari contattando il Titolare del trattamento attraverso i canali indicati all'art. 1 della presente informativa.

5. Trasferimento dati a Paesi Extra-UE

Nell'ambito delle finalità descritte dalla presente Informativa all'art. 1, VGI non effettua alcun trasferimento o comunicazione dei dati personali dell'utente in paesi non appartenenti all'Unione europea.

6. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali verranno conservati, per le finalità di cui all'art. 3, per un periodo di tempo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

7. Diritti dell'Interessato

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di seguito indicati.

- **Accesso ai dati personali:** ottenere la conferma o meno che sia in corso un trattamento di dati che La riguardano e, in tal caso, l'accesso alle seguenti informazioni: le finalità, le categorie di dati, i destinatari, il periodo di conservazione, il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo, il diritto di richiedere la rettifica o cancellazione o limitazione del trattamento od opposizione al trattamento stesso nonché l'esistenza di un processo decisionale automatizzato;
- **Richiesta di rettifica o cancellazione degli stessi o limitazione dei trattamenti che lo riguardano;** per "limitazione" si intende il contrassegno dei dati conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento in futuro;
- **Opposizione al trattamento:** opporsi per motivi connessi alla Sua situazione particolare al trattamento di dati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare;
- **Portabilità dei dati:** nel caso di trattamento automatizzato svolto sulla base del consenso o in esecuzione di un contratto, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che lo riguardano; in particolare, i dati Le verranno forniti dal Titolare in formato .xml, o analogo;
- **Proporre reclamo** ai sensi dell'art. 77 del GDPR all'autorità di controllo competente in base alla Sua residenza abituale, al luogo di lavoro oppure al luogo di violazione dei suoi diritti; per l'Italia è competente il Garante per la protezione dei dati personali, contattabile tramite i dati di contatto riportati sul sito web dell'Autorità.

I predetti diritti potranno essere esercitati inviando apposita richiesta al Titolare del trattamento mediante i canali di contatto indicati all'art. 1 della presente informativa.

Le richieste relative all'esercizio dei diritti dell'utente saranno evase senza ingiustificato ritardo e, in ogni modo, entro un mese dalla domanda; solo in casi di particolare complessità e del numero di richieste tale termine potrà essere prorogato di ulteriori 2 (due) mesi.