

Porsche Assistance

Servicio de movilidad para vehículos vendidos en Andorra, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Moldova, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Turquía, Ucrania y registrado en uno de los países enumerados en el capítulo 2.4.

1. Qué hacer en caso de emergencia

Llame inmediatamente a la línea telefónica de Porsche Assistance si necesita asistencia y, si es posible, tenga a mano su número de contacto y los siguientes datos:

Datos del vehículo

- Tipo, modelo y número de identificación del vehículo (VIN): se pueden encontrar en el vehículo o en los documentos de matriculación del vehículo
- Su Porsche ID (si está disponible)
- Kilometraje y matrícula
- Nombre de su Centro Porsche (Centro Porsche que entregó el vehículo o con quien se contrató la Garantía Porsche Approved)
- Fecha en la que se le hizo entrega de su Porsche

Detalles del daño

- Tipo de daño y descripción de cómo se produjo
- Ubicación actual del vehículo
- Número de teléfono en el que se le puede contactar

No tome ninguna decisión sin consultar previamente con Porsche Assistance, ya que no se pueden asumir los costes incurridos como resultado de ello.

Diríjase al capítulo 6 para consultar los números de emergencia

2. Condiciones generales

Porsche Assistance entra en vigor siempre que necesite asistencia en carretera con el vehículo, en cualquier momento y prácticamente en cualquier lugar de Europa (para obtener más información sobre las áreas de servicio, consulte el capítulo 2.4).

Si necesita ayuda, Porsche Assistance se encarga de la organización y el coste de los servicios enumerados, siempre que se cumplan las siguientes condiciones. Tenga en cuenta que no se pueden realizar pagos en efectivo por servicios no utilizados.

2.1. Alcance material

Porsche Assistance se aplica a todos los vehículos Porsche de producción estándar que han sido:

- Registrados en uno de los países enumerados en el capítulo 2.4 y
- vendido en uno de los siguientes países: Andorra, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia,

Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macedonia, Malta, Moldova, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Turquía o Ucrania

2.2. Alcance personal

Además de al propietario del vehículo, Porsche Assistance se aplica a todos los conductores y pasajeros autorizados hasta el número máximo permitido de ocupantes. Los autoestopistas no están incluidos.

2.3. Duración de Porsche Assistance

2.3.1. Vehículos nuevos

Se proporciona servicio de ayuda en carretera para vehículos nuevos durante todo el periodo de garantía de vehículo nuevo Porsche a partir de la fecha de inicio de la garantía. Si el vehículo se vende dentro del periodo especificado, Porsche Assistance seguirá vinculado al vehículo. Si el vehículo se vende dentro del periodo especificado, Porsche Assistance se transfiere automáticamente junto con el vehículo al nuevo propietario del vehículo.

2.3.2. Vehículos con garantía Porsche Approved

Porsche Assistance para vehículos con garantía Porsche Approved es válido durante el periodo especificado en el certificado de garantía. Porsche Assistance está vinculado al vehículo. Si el vehículo se vende al usuario final dentro del periodo especificado (consulte las condiciones de la garantía Porsche Approved), Porsche Assistance se transfiere al nuevo propietario del vehículo.

2.4. Ámbito territorial de servicio

Porsche Assistance se aplica a las emergencias en la conducción que se produzcan en los siguientes países y regiones: Albania, Andorra, Austria, Islas Baleares, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Islas Canarias, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia (metropolitana), Alemania, Gibraltar, Grecia, Gernsey, Hungría, Islandia, Isla de Man, Irlanda, Italia (incl. Cerdeña y Sicilia), Jersey, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macedonia del Norte, Madeira, Malta, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Norte de Chipre, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, San Marino, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza, Turquía, Ucrania, Reino Unido y Ciudad del Vaticano. En las regiones ultraperiféricas y en los

países y territorios de ultramar de la UE y Gran Bretaña, así como en Svalbard, no se puede proporcionar ningún servicio a menos que se determine lo contrario. La garantía no se aplica si expone a Porsche o al servicio respectivo prestado a sanciones, prohibiciones o restricciones según las resoluciones de las Naciones Unidas o sanciones comerciales o económicas, leyes o normativas de la Unión Europea o los Estados Unidos de América. Puede consultar la lista de países actualmente sancionados en los que no se pueden proporcionar los servicios en el siguiente enlace: <https://www.europ-assistance.com/international-regulatory-information/>.

Tenga en cuenta que los servicios de movilidad solo se pueden proporcionar en función de la disponibilidad y las circunstancias locales.

2.5. Emergencias en la conducción

Porsche Assistance se hace efectivo en caso de una emergencia durante la conducción o robo.

Si es capaz de alcanzar su Centro Porsche u otro concesionario Porsche después de un incidente a menos de 50 km por carretera desde el lugar de residencia del titular de la póliza (sin hacer uso de Porsche Assistance), o si el vehículo ya se encuentra en sus instalaciones o en las de otro concesionario Porsche, Porsche Assistance le ayudará a gestionar servicios adicionales de forma gratuita. Sin embargo, los servicios en sí mismos están sujetos a un cargo no cubierto por Porsche Assistance.

Si el incidente se produce a más de 50 km por carretera desde el lugar de residencia del beneficiario, y consigue llegar a un Centro Porsche que no sea el suyo con el propio vehículo, sin que sea posible continuar el viaje, Porsche Assistance le prestará otros servicios (página 10, "Servicios secundarios") y asumirá los costes de los mismos.

Porsche Assistance no se hace efectivo en caso de:

- Defectos en un remolque
- La retirada general de productos
- Servicios periódicos u otros trabajos de mantenimiento
- Revisiones
- Instalación de accesorios
- Incendio (no debido a componentes del vehículo)
- Defectos resultantes del uso excesivo o inapropiado del vehículo

Porsche Assistance tampoco se hace efectivo en las siguientes situaciones:

- Incidentes debidos a fuerza mayor, guerra, huelgas, confiscación, prohibición o restricción de autoridades gubernamentales, explosiones de objetos e impactos nucleares o radiactivos
- Daños derivados de la participación en eventos de automovilismo que impliquen alcanzar la máxima velocidad. Esto también se aplica al acompañamiento de prácticas de conducción. Las excepciones son eventos organizados por Porsche

- Daños debidos a defectos de remolque o de carga útil
- Daños debidos a que un conductor no autorizado conduzca el vehículo
- Daños resultantes de una pieza de sustitución o un accesorio que se ha instalado en el vehículo, no autorizados por Porsche
- Incidentes resultantes de la falta de realización del trabajo de mantenimiento necesario

3. Alcance del servicio

Servicios primarios

3.1. Asistencia por avería y accidente

Si no puede emprender o continuar un viaje dentro de las áreas de servicio en el vehículo debido a una emergencia (consulte 2.5 "Emergencias en la conducción"), Porsche Assistance se encargará de la reparación del vehículo en el lugar del incidente y asumirá los costes, incluidos los recambios menores necesarios.

También estaremos encantados de ayudarle si el problema ha sido originado por usted, por ejemplo, si se ha dejado la llave dentro del vehículo. Este servicio se proporcionará siempre que sea posible realizar una reparación y no sea perjudicial para la garantía (p. ej., arranque rápido).

El servicio de ayuda en carretera solo se proporcionará en carreteras públicas o en la dirección de casa del beneficiario. Si es necesario, también se pueden proporcionar servicios fuera de la carretera, siempre que el acceso sea posible y esté legalmente permitido.

3.2. Costes de recuperación y remolcado

Si no puede emprender o continuar un viaje en el vehículo debido a una emergencia (consulte el capítulo 2.5 "Emergencias en la conducción"), y si no se puede restablecer el funcionamiento del vehículo en el lugar del incidente, Porsche Assistance hará que el vehículo sea remolcado al Centro Porsche Oficial más cercano o, alternativamente, al Centro Porsche Oficial que usted haya designado y se hará cargo de los costes incurridos.

Si es necesario recuperar el vehículo antes de realizar el remolcado, Porsche Assistance se encargará de ello, incluido cualquier remolque y carga (sin incluir los productos transportados con carácter comercial) y asumirá los costes incurridos.

En el caso de los vehículos eléctricos Porsche, también se aplica lo siguiente: Si la batería de alto voltaje está descargada, remolcaremos el vehículo a la estación de carga más cercana y cubriremos los costes de remolcado resultantes. Si el equipo de carga está averiado y la batería de alto voltaje está descargada, además de remolcar el vehículo a una estación de carga adecuada, Porsche Assistance cubrirá los costes de un taxi o transporte público a su

destino, hasta un máximo de 300 €, IVA incluido, según cada caso.

Servicios secundarios

3.3. Vehículo de sustitución

Si el vehículo ya no es apto para circular en carretera después de una emergencia (consulte 2.5 “Emergencias en la conducción”) y no se puede restablecer su funcionamiento en la ubicación del incidente o en el Centro Porsche Oficial, Porsche Assistance se encargará de proporcionar un vehículo de sustitución del que cubrirá los costes durante la reparación necesaria hasta un máximo de cinco días laborables. Usted deberá abonar el combustible y cualquier otro cargo (a excepción de vehículos eléctricos de Porsche, para los que se proporcionará un vehículo de sustitución con motor de combustión, y por el que Porsche Assistance asumirá los cargos adicionales resultantes y los costes de combustible hasta un máximo de 200 €, IVA incluido. Los costes se reembolsarán solo en caso de presentación de los recibos originales). Tenga en cuenta que la provisión de vehículos de sustitución está sujeta a la disponibilidad local. Se aplicarán los términos de alquiler de la empresa de alquiler de vehículos. Asimismo, tenga en cuenta que normalmente es necesario presentar una tarjeta de crédito para alquilar un vehículo de sustitución. Si es necesario, se asumirán los costes del taxi para la recogida y devolución del vehículo de sustitución, o los costes de entrega y recogida del vehículo de sustitución, hasta un total de 300 €, IVA incluido, en función de cada caso. Si se requiere alojamiento para una noche adicional, Porsche Assistance también cubrirá los costes de alojamiento para todas las personas incluidas en el alcance personal de la garantía para una noche en un hotel de categoría 4 o 5 estrellas (desayuno incl.).

Si, al viajar al extranjero, no es posible volver al lugar de residencia del beneficiario con el vehículo de sustitución proporcionado, Porsche Assistance organizará el viaje de regreso a la ciudad natal para todos los ocupantes en tren (1.ª clase) o en avión (si el tiempo de viaje es > 6 horas), y se ocupará de los costes resultantes.

Servicios secundarios (alternativamente)

3.4. Viaje de ida o viaje a casa

Si no se puede restablecer el funcionamiento del vehículo el mismo día o al día siguiente después de una emergencia (consulte 2.5 “Emergencias en la conducción”) a más de 50 km por carretera desde el lugar de residencia del beneficiario, Porsche Assistance cubrirá los siguientes gastos:

- Viaje de ida para todos los ocupantes del vehículo desde la ubicación del incidente hasta el destino o el lugar de residencia del beneficiario
- Viaje para todos los pasajeros desde el destino hasta la ubicación del incidente para recoger el vehículo reparado

- Viaje de ida y vuelta para todos los pasajeros desde el destino hasta el lugar de residencia del beneficiario en casos en los que el vehículo sigue en reparación

Se reembolsará el coste de la continuación del viaje o del viaje a casa:

- El importe de los billetes de tren de primera clase
- Un vuelo en clase turista, si el tiempo de viaje en tren supera las seis horas

Los costes solo se pueden reembolsar tras la presentación de los recibos originales. Además, Porsche Assistance pagará el coste de un taxi a la estación de tren/aeropuerto más cercano hasta un máximo de 300 €, IVA incluido, en función de cada caso.

3.5. Coste del alojamiento

Si no se puede restablecer el funcionamiento del vehículo el mismo día después de una emergencia (consulte 2.5 “Emergencias en la conducción”) a más de 50 km por carretera desde el lugar de residencia del beneficiario, Porsche Assistance asumirá el coste del alojamiento durante el periodo de las reparaciones necesarias hasta un máximo de tres noches en un hotel de categoría 4 o 5 estrellas. Además, Porsche Assistance cubrirá el coste de un taxi u otro medio de transporte público hasta el hotel hasta un máximo de 300 €, IVA incluido, según cada caso.

Servicios adicionales

3.6. Recogida/repatriación del vehículo reparado

Si no se ha podido restablecer el funcionamiento del vehículo el mismo día después de una emergencia (consulte 2.5 “Emergencias en la conducción”) y, si ha abandonado la ubicación del incidente antes de que se completaran las reparaciones, Porsche Assistance cubrirá el coste de:

- Entrega del vehículo reparado en el destino o ciudad de origen; o
- viaje de ida y vuelta de una persona al lugar del incidente para recoger el vehículo reparado.

El viaje de vuelta para recoger el vehículo reparado se realiza en taxi o, en caso de que el viaje dure más tiempo, se reembolsan los costes:

- El importe de un billete de tren de primera clase
- Un vuelo en clase turista, si el tiempo de viaje en tren supera las seis horas

Los costes solo se pueden reembolsar tras la presentación de los recibos originales.

3.7. Repatriación del vehículo no reparado

Si no se puede restablecer el funcionamiento del vehículo en el lugar del incidente o en el área circundante en un plazo de tres días laborables tras

una emergencia (consulte 2.5 “Emergencias en la conducción”) a más de 50 km por carretera desde el lugar de residencia del beneficiario, Porsche Assistance cubrirá el coste del:

- Transporte del vehículo a un Centro Porsche Oficial cerca de su lugar de residencia; o
- transporte del vehículo al destino elegido por el beneficiario (si es posible realizar reparaciones allí y el coste no supera el coste de transporte del vehículo al lugar de residencia del beneficiario).

3.8. Envío de recambios al extranjero

Si las piezas de recambio necesarias para restablecer el funcionamiento del vehículo no se pueden adquirir en el lugar del incidente en el extranjero después de una emergencia (página 7, “Emergencias en la conducción”), Porsche Assistance se encargará de tramitar el suministro y los trámites aduaneros lo antes posible y también abonará los gastos de envío correspondientes. No se asumirán los costes de aduana ni el coste real de las propias piezas de recambio.

3.9. Servicios de llave del coche

Si el viaje no se puede iniciar o continuar debido a la pérdida de las llaves del vehículo, Porsche Assistance se encargará de proporcionar unas llaves de sustitución.

Este servicio cubre el coste del envío de las llaves, pero no cubre el coste de las llaves de sustitución en sí mismas.

4. Política de privacidad

Porsche Assistance

Nosotros, Dr. Ing. h.c.F. Porsche AG (en adelante, “nosotros” o “Porsche AG”), apreciamos su interés en nuestros productos y servicios. Nos tomamos muy en serio la protección de sus datos personales. Sus datos personales se tratan exclusivamente en el marco de las disposiciones legales de la ley de protección de datos, en particular el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, el “RGPD”). A través de esta política de privacidad, le informamos sobre el tratamiento de sus datos personales y sobre sus derechos como interesado dentro del ámbito de la relación comercial precontractual, contractual y postcontractual, en particular el contrato de compra/vehículo y el pedido de taller/reparación. Para obtener información sobre el tratamiento de datos personales en otras áreas, consulte la política de privacidad específica correspondiente.

4.1. Responsable del tratamiento y responsable de la protección de datos

El responsable del tratamiento de datos en el sentido de las leyes de protección de datos es:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart

Alemania
Teléfono: +49 (0) 711 9110
Correo electrónico: info@porsche.de

Si tiene alguna pregunta o sugerencia relacionada con la protección de datos, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Puede ponerse en contacto con nuestro responsable de protección de datos de la siguiente manera:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Responsable de protección de datos
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Alemania

Contacto:
<https://www.porsche.com/international/porscheag-privacy/>

Con respecto al tratamiento de datos en el marco de la administración interna del Grupo Porsche y los procedimientos conjuntos a través de sistemas centralizados, nosotros y determinadas empresas del Grupo Porsche AG somos responsables conjuntamente como corresponsables del tratamiento. En particular, los procesos conjuntos se refieren al funcionamiento y uso de bases de datos, plataformas y sistemas de IT usados conjuntamente. Con respecto a los procesos conjuntos, nosotros y las respectivas empresas del grupo determinamos conjuntamente los fines y los medios de tratamiento. En un acuerdo sobre control conjunto conforme al artículo 26 del RGPD, nosotros y las respectivas empresas del grupo hemos determinado cómo se estructuran las tareas y responsabilidades correspondientes en el tratamiento de datos personales y quién cumple las obligaciones de protección de datos. En particular, se ha determinado cómo se puede garantizar un nivel de seguridad adecuado y sus derechos como interesado, cómo se pueden cumplir conjuntamente las obligaciones de información de la ley de protección de datos y cómo se pueden supervisar los posibles incidentes de protección de datos. Esto también incluye asegurarse de que se cumplen las obligaciones de informe y notificación. Porsche AG está a su disposición como punto de contacto central. También puede ejercer sus derechos con respecto al tratamiento de datos personales en una gestión conjunta frente a cualquier empresa del grupo que sea corresponsable. En caso de que se ponga en contacto con nosotros, nosotros y las empresas del grupo correspondientes nos coordinaremos según el acuerdo mencionado anteriormente de conformidad con el artículo 26 del RGPD para responder a su consulta y garantizar sus derechos como interesado.

4.2. Objeto de la protección de datos

El objeto de la protección de datos es la protección de los datos personales. Se trata de cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable (el llamado “sujeto de los datos”). Esto incluye detalles como el nombre, la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono, así como otra información sobre su persona que surja durante el uso de la Garantía de movilidad de Porsche Assistance, como

detalles relacionados con el inicio, el final y el alcance de su uso.

4.3. Fines y bases legales del tratamiento de datos

A continuación encontrará un resumen de los fines y la base jurídica del tratamiento de datos.

Tratamos los datos personales en cualquier caso de acuerdo con las disposiciones legales, incluso si en casos individuales tuviera que ser relevante una base jurídica diferente a la indicada a continuación. Es posible que la ley o el contrato exijan la provisión de datos personales o que sean necesarios para la celebración de un contrato. Le informaremos de manera independiente si está obligado a proporcionar datos personales y cuáles serían las posibles consecuencias de no hacerlo (p. ej., pérdida de reclamaciones o nuestro consejo de no proporcionar el servicio solicitado sin proporcionar cierta información).

4.3.1. Cumplimiento de obligaciones contractuales y precontractuales

Tratamos sus datos personales si es necesario para la ejecución de un contrato del que es usted parte o para la ejecución de medidas precontractuales que tienen lugar a petición suya. El tratamiento de datos se basa en el artículo 6, apartado 1, letra b, del RGPD. Con el fin de proporcionarle nuestros servicios de movilidad, tratamos los siguientes datos sobre el vehículo y su contrato de garantía de movilidad:

- Información sobre el vehículo, como el número de identificación del vehículo, el tipo de vehículo, el país de entrega y el concesionario
- Información sobre su contrato, su alcance, periodo y duración

Cuando informa de una reclamación a Porsche Assistance, procesamos la información mencionada anteriormente con el fin de procesar la reclamación y proporcionar nuestro servicio de movilidad.

Para ello, Porsche Assistance también le pedirá, procesará y almacenará los siguientes datos relacionados con su informe:

- Nombre y dirección de la parte informante
- Ubicación del daño
- Motivo de la notificación de la reclamación (incluida la causa del defecto, estado del vehículo)
- Kilometraje del vehículo
- Número de pasajeros
- El Centro Porsche Oficial competente en su caso
- Si el vehículo tiene que ser remolcado, pero el concesionario Porsche que es competente en su caso no es el destinatario: el Centro Porsche Oficial será el destinatario.

Si desea obtener más servicios, como un vehículo de sustitución, le solicitaremos la información necesaria y la procesaremos de la misma forma. En función del servicio solicitado, esto puede incluir, por ejemplo, su destino, la existencia de ciertos documentos

necesarios para el alquiler de un vehículo de sustitución, los requisitos para el vehículo de sustitución (p. ej., caja de cambios automática, sistema de navegación, acoplamiento de remolque, tamaño del vehículo, etc.) o, si es necesario, información adicional sobre su itinerario de viaje deseado, en la medida en que sea necesario para el procesamiento de casos. Al hacerlo, debe proporcionar los datos personales necesarios para la preparación e implementación de la Garantía de movilidad de Porsche Assistance. Sin estos datos, no podremos procesar su solicitud ni cumplir el contrato. Encontrará más información sobre los fines del tratamiento de datos en los documentos contractuales correspondientes para la Garantía de movilidad de Porsche Assistance.

4.3.2. Cumplimiento de obligaciones legales

Procesamos sus datos personales para cumplir con las obligaciones legales a las que estamos sujetos. El tratamiento de datos se basa en el artículo 6, apartado 1, letra c, del RGPD. Las obligaciones pueden surgir, por ejemplo, de leyes comerciales, fiscales, de blanqueo de capitales, financieras o penales. Los fines del tratamiento se deben a la obligación legal correspondiente; el tratamiento normalmente sirve para cumplir con las obligaciones de control e información del estado.

4.3.3. Protección de intereses legítimos

También tratamos sus datos personales para proteger tanto nuestros intereses legítimos como los de terceros, a menos que sus intereses, que requieren la protección de sus datos personales, prevalezcan sobre dichos intereses. El tratamiento de datos se basa en el artículo 6, apartado 1, letra f, del RGPD. El tratamiento para la protección de intereses legítimos se lleva a cabo para los siguientes fines o para la protección de los siguientes intereses.

- Desarrollo adicional de productos, servicios y ofertas de asistencia, así como otras medidas para el control de las transacciones y procesos comerciales;
- mejora de la calidad del producto, subsanación de averías y errores de funcionamiento mediante el análisis;
- protección de los intereses legítimos de los datos del vehículo y las opiniones del cliente, entre otros;
- procesamiento de datos en una plataforma central de clientes potenciales y atención al cliente, así como en sistemas ascendentes y descendentes con fines de fidelización y venta al cliente;
- análisis de necesidades y segmentación de clientes, p. ej., cálculo y evaluación de las finanzas, preferencias y potenciales clientes;
- gestión de casos de garantía y cortesía, tratamiento de consultas y dudas de carácter no contractual;
- gestión de riesgos y coordinación de campañas de retirada;
- asistencia en el uso de servicios de asistencia y servicios de la infraestructura de servicios digitales de Porsche;

- evaluación del crédito mediante intercambio de datos con agencias de crédito (p. ej., SCHUFA);
- garantía de ejecución de acciones de conformidad con la ley, prevención y protección contra infracciones legales (especialmente delitos penales), aserción y defensa contra reclamaciones legales, medidas de cumplimiento internas y externas;
- protección de los derechos corporativos, por ejemplo, mediante videovigilancia y otras medidas para la seguridad de la construcción y las instalaciones dentro del marco legalmente permitido;
- garantía de disponibilidad, funcionamiento y seguridad de los sistemas técnicos, así como de gestión de datos técnicos;
- respuesta y evaluación de las solicitudes de contacto y las opiniones.

4.3.4. Consentimiento

Tratamos sus datos personales sobre la base del consentimiento correspondiente. El tratamiento de datos se basa en el artículo 6, apartado 1, letra a, del RGPD. Si da su consentimiento, siempre es para un fin específico; los fines del tratamiento están determinados por el contenido de su declaración de consentimiento. Puede revocar su consentimiento en cualquier momento sin que ello afecte a la legalidad del tratamiento realizado sobre la base del consentimiento hasta su revocación.

4.3.5. Cambio de finalidad

Cuando tratemos sus datos personales para un fin distinto al que se recopilaron, más allá del consentimiento adecuado o de una base jurídica convincente, tendremos en cuenta, de acuerdo con el artículo 6(4) del RGPD, la compatibilidad del propósito original y el propósito que ahora se persigue, la naturaleza de los datos personales, las posibles consecuencias para usted del tratamiento posterior y las salvaguardas para la protección de los datos personales.

4.3.6. Elaboración de perfiles

No realizamos la toma de decisiones ni la elaboración de perfiles de forma automatizada de acuerdo con el artículo 22 del RGPD. La elaboración de perfiles solo se lleva a cabo para proteger nuestros intereses legítimos como se ha descrito anteriormente o sobre la base de su consentimiento específico u otra base jurídica.

4.4. Fuentes y categorías de datos para la recopilación por parte de terceros

También procesamos datos personales que recibimos de terceros o de fuentes de acceso público. A continuación encontrará una vista general de las fuentes relevantes y las categorías de datos obtenidas de estas fuentes.

- Empresas del grupo, empresas comerciales de Porsche, concesionarios y empresas de servicio (por ejemplo, Centros Porsche Oficiales, centros de atención al cliente Porsche y Porsche Sales & Marketplace GmbH)

- Socios colaboradores y proveedores de servicios: en el caso de transacciones de compra, reparación y financiación, obtenemos datos de solvencia (puntuación) de agencias de crédito; los datos se recopilan sobre la base del artículo 6 (1) (f) del RGPD para proteger nuestros intereses legítimos (consulte también 3.3); utilizamos datos de socios según sea necesario para mejorar continuamente nuestra calidad de datos, por ejemplo, mediante la comprobación de direcciones y la entrega de correos electrónicos.

4.5. Destinatarios de datos personales

Dentro de nuestra empresa, solo aquellas personas que lo necesitan para los fines indicados en cada caso tienen acceso a sus datos personales. Sus datos personales solo se transmitirán a destinatarios externos si la ley lo permite o si nos otorga su consentimiento. A continuación exponemos un resumen de los destinatarios relevantes:

- Responsables de tratamiento: empresas del grupo o proveedores de servicios externos, por ejemplo, de los sectores de infraestructura técnica y mantenimiento, que se seleccionan y comprueban cuidadosamente. Los responsables del tratamiento solo pueden utilizar los datos según nuestras instrucciones.
- Autoridades públicas: autoridades e instituciones estatales, como autoridades fiscales, fiscales o tribunales, a los que estamos obligados a transferir datos personales, por ejemplo, para cumplir obligaciones legales o para proteger intereses legítimos.
- Organismos privados: empresas del grupo, empresas comerciales de Porsche, operaciones de servicios y de concesionarios, socios de cooperación, proveedores de servicios (no sujetos a instrucciones) o personas encargadas como Centros Porsche Oficiales y centros de atención al cliente Porsche, bancos financieros, agencias de crédito o proveedores de servicios de transporte.

4.6. Atención a clientes y potenciales clientes

A continuación, nos gustaría proporcionarle información adicional sobre protección de datos en relación con la implementación de la atención a clientes y potenciales clientes en Porsche. Las medidas sirven para garantizar la asistencia orientada al cliente y a las partes interesadas.

4.6.1. Atención conjunta a clientes y potenciales clientes en Porsche

Las medidas mencionadas en el punto 3 en el contexto de la atención a clientes y potenciales clientes (en particular, servicio y asistencia, falta de cumplimiento de las disposiciones legales, análisis de necesidades, asistencia individualizada a través de los canales de comunicación deseados) generalmente no se llevan a cabo únicamente por parte del responsable del tratamiento. Además del Centro Porsche responsable, como parte del soporte internacional, los respectivos importadores locales, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG como fabricante y sus empresas filiales en las áreas de servicios

financieros y de movilidad, servicios digitales y productos de estilo de vida, están implicados en la atención a clientes y potenciales clientes.

Al utilizar una plataforma central, evitamos situaciones en las que la información sobre sus productos, datos de contacto e intereses no estuviera disponible para su respectivo contacto de Porsche y en las que, por lo tanto, tendría que derivarse a otra empresa.

Esto también se aplica en caso de que cambie la entidad operativa de su Centro Porsche. Al intercambiar y verificar datos, nos aseguramos de que recibe el mejor servicio y asesoramiento posible. Huelga decir que solo cuentan con dicho acceso las empresas implicadas que realmente necesitan acceso a sus datos para fines operativos.

La atención conjunta de clientes y potenciales clientes puede conducir al control conjunto en determinados casos. Por este motivo, las empresas implicadas han establecido en un acuerdo conforme al artículo 26 del RGPD cómo se estructuran las tareas y responsabilidades correspondientes para el tratamiento de datos personales y quién cumple las obligaciones de protección de datos. En particular, se ha determinado cómo se puede alcanzar un nivel de seguridad adecuado y cómo se pueden garantizar los derechos de los interesados y las obligaciones de información de protección de datos. Además de las demás empresas implicadas, su importador local está disponible para usted como contacto central.

4.6.2. Atención individualizada a clientes y potenciales clientes

En la medida en que haya dado su consentimiento voluntario a la atención individualizada a clientes y potenciales clientes, datos de contacto, datos de apoyo y datos contractuales (p. ej., en compras, arrendamiento o financiación), información de servicio, así como datos sobre intereses, los vehículos y servicios o productos utilizados serán utilizados por las empresas implicadas en la atención conjunta de clientes y potenciales clientes para enviarle información personalizada y ofertas sobre vehículos Porsche, servicios y otros productos, invitaciones a eventos y encuestas sobre satisfacción y expectativas a través de los canales de comunicación deseados.

Para el diseño individualizado de la atención a clientes y potenciales clientes, crearemos un perfil de cliente para usted.

Los datos específicos utilizados para este fin dependen de la información recopilada sobre la base de pedidos y consultas o proporcionada por usted (por ejemplo, en la consulta en el Centro Porsche o como parte de sus actividades bajo su Porsche ID en My Porsche). Los datos también pueden originarse de pedidos o compras que se procesan en cooperación con socios (p. ej., compañías de seguros) y de los que recibimos la información si procede. En la medida en que se hayan concedido los consentimientos correspondientes, también se podrán incluir otras fuentes de datos. Puede tratarse de datos sobre el comportamiento de uso o el estado del vehículo en relación con los datos del vehículo que se le hayan asignado (p. ej., sobre su

comportamiento de conducción, identificación, datos básicos, de uso, análisis, datos ambientales y de tráfico, así como sobre la ubicación y los datos de movimiento) o sobre el uso de medios digitales (p. ej., el uso de sitios web). Recibirá más información sobre la combinación de los datos con el consentimiento correspondiente.

Con el fin de ofrecer una experiencia inspiradora en relación con la marca y la atención al cliente con Porsche y para hacer que la comunicación y la interacción sean lo más personales y relevantes posible, los datos mencionados se utilizan para los análisis de necesidades y la segmentación de clientes. Sobre esta base, por ejemplo, las empresas implicadas pueden determinar las afinidades, las preferencias y los clientes potenciales como parte de la atención individualizada a clientes y potenciales clientes. Algunos ejemplos de estas medidas de individualización son los números de clasificación sobre sus intereses de producto probables y sobre su grado de satisfacción. La información correspondiente y los resultados del análisis se almacenan en su perfil del cliente y, a continuación, están disponibles para la configuración individualizada de la atención a clientes y potenciales clientes. El análisis personal y la asignación individual en un perfil de cliente solo se realizarán si esto sirve a la atención individualizada de cada cliente y potencial cliente. No se ofrece la atención individualizada a clientes y potenciales clientes sin estas medidas de optimización y personalización.

Además de las medidas individuales relacionadas con la comunicación directa con usted, solo utilizaremos los datos mencionados anteriormente en el marco de medidas generales de atención a clientes y potenciales clientes para realizar evaluaciones generales basadas en los datos agregados de clientes y potenciales clientes con el fin de optimizar nuestras ofertas y sistemas y alinearlos con intereses generales. Tenga en cuenta que los datos sobre el comportamiento de uso o el estado del vehículo en relación con los vehículos que se le han asignado o sobre el uso de medios digitales también se pueden utilizar para este fin si ha dado el consentimiento adecuado. Tenga en cuenta también que sus datos también pueden evaluarse más allá del alcance de la atención a clientes y potenciales clientes; esto se hará a partir de su consentimiento específico o de otra base jurídica.

Cuando enviamos correos electrónicos para la atención individualizada a clientes y potenciales clientes, es posible que utilicemos tecnologías estándar del mercado como píxeles de seguimiento o enlaces de clic. Esto nos permite analizar qué mensajes de correo electrónico se entregan, rechazan o abren. Esto último se realiza especialmente mediante píxeles de seguimiento. La medición de la tasa de apertura de nuestros correos electrónicos mediante píxeles de seguimiento no es del todo posible si ha desactivado la visualización de imágenes en su programa de correo electrónico. En este caso, el correo electrónico no se mostrará en su totalidad. Sin embargo, aún nos es posible realizar un seguimiento de si se ha abierto un correo electrónico si hace clic en el texto o en los enlaces gráficos del correo electrónico. Mediante el uso de enlaces de clics, podemos analizar los enlaces en los que se hace clic en nuestros correos electrónicos y

deducir el interés que existe en determinados temas. Al hacer clic en el enlace correspondiente, se le guiará a través de nuestro servidor de análisis independiente antes de acceder a la página de destino. Basándonos en los resultados del análisis, podemos hacer que los correos electrónicos sean más relevantes en el contexto de la atención individualizada a clientes y potenciales clientes, enviárselos de una manera más específica o evitar que se envíen. El envío de correos electrónicos y la evaluación de su uso solo tendrá lugar si ha dado su consentimiento voluntario a la atención individualizada a clientes y potenciales clientes. No se ofrece la atención individualizada a clientes y potenciales clientes sin la evaluación descrita para la optimización.

4.7. Tratamiento de datos en terceros países

Si los datos se transfieren a organismos cuyo domicilio social o lugar de tratamiento de datos no se encuentra en un estado miembro de la Unión Europea, otro estado parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o un estado para el que se haya establecido un nivel adecuado de protección de datos mediante una decisión de la Comisión Europea, nos aseguraremos antes de la transferencia de que la transferencia de datos esté cubierta por una autorización legal, de que existen garantías para un nivel adecuado de protección de datos en relación con la transferencia de datos (por ejemplo, mediante un acuerdo sobre garantías contractuales o normativas reconocidas oficialmente o normativas de protección de datos internas vinculantes en el país del destinatario) o de que haya dado su consentimiento para la transferencia de datos.

Si la transferencia de datos se basa en los artículos 46, 47 o 49(1), subpárrafo segundo del RGPD, puede solicitarnos una copia de las garantías sobre la existencia de un nivel adecuado de protección de datos en relación con la transferencia de datos o una indicación de la disponibilidad de una copia de las garantías. Utilice la información del punto 1 para este fin.

4.8. Periodo de almacenamiento, eliminación

Almacenamos sus datos personales, si existe un permiso legal para ello, solo durante el tiempo necesario para lograr los propósitos perseguidos o siempre que no haya revocado su consentimiento. En caso de que se oponga al tratamiento, eliminaremos sus datos personales a menos que se permita un tratamiento posterior conforme a las disposiciones legales. También eliminaremos sus datos personales si estamos obligados a hacerlo por otros motivos legales. Al aplicar estos principios generales, normalmente eliminamos sus datos personales de inmediato.

- Una vez que la base jurídica deje de aplicarse y siempre que no se aplique otra base jurídica (p. ej., periodos de conservación de conformidad con la legislación comercial y fiscal). Si esto último es de aplicación, eliminaremos los datos una vez que el otro fundamento jurídico deje de aplicarse;

- si sus datos personales ya no son necesarios para los fines que perseguimos y no se aplica ninguna otra base jurídica (p. ej., periodos de conservación en virtud de la legislación comercial y fiscal). Si esto último es de aplicación, eliminaremos los datos después de que la otra base jurídica ya no sea de aplicación;
- si esto ya no es necesario con el fin de evitar la reventa no autorizada, proteger eficazmente el sistema de distribución selectiva y evitar infracciones. Normalmente, este es el caso después de comprobar si existe actividad de reventa.

4.9. Derechos de los interesados

Derecho de acceso: Tiene derecho a recibir información sobre los datos personales que almacenamos sobre usted.

Derecho a la rectificación y eliminación: Puede solicitar que corrijamos los datos incorrectos y, si se cumplen las disposiciones legales, que eliminemos sus datos.

Restricción del tratamiento: Puede exigir que restrinjamos el tratamiento de sus datos, siempre que se cumplan las disposiciones legales.

Portabilidad de los datos: si nos ha proporcionado datos sobre la base de un contrato o consentimiento, puede, si se cumplen las disposiciones legales, solicitar que los datos que nos ha proporcionado se entreguen en un formato estructurado, común y escrito a máquina, o que los transfiramos a otro responsable del tratamiento.

Objeción: tiene derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de datos por nuestra parte en función de la protección de intereses legítimos por motivos derivados de su situación particular. Si hace uso de su derecho de objeción, dejaremos de procesar los datos a menos que podamos demostrar motivos convincentes para un tratamiento posterior digno de protección que supere sus derechos e intereses.

Objeción al marketing directo: Si tratamos sus datos personales con fines de marketing directo, tiene derecho a oponerse a nuestro tratamiento de sus datos con este fin en cualquier momento. Si ejerce su derecho de oposición, dejaremos de procesar tus datos con este fin.

Revocación del consentimiento: Si nos ha dado su consentimiento para procesar sus datos personales, puede revocarlos en cualquier momento con efecto futuro. La legalidad del tratamiento de sus datos hasta la revocación no se ve afectada.

Derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de supervisión: también puede presentar una reclamación ante la autoridad de supervisión competente si cree que el tratamiento de sus datos infringe la legislación aplicable. Puede ponerse en contacto con la autoridad de control responsable de su lugar de residencia o de su país, así como con la autoridad de control responsable de nosotros.

Su contacto con nosotros y el ejercicio de sus derechos: Además, puede ponerse en contacto con nosotros de forma gratuita si tiene alguna pregunta relacionada con el tratamiento de sus datos personales y sus derechos como interesado. Póngase en contacto con nosotros utilizando la información proporcionada en el capítulo 1. Asegúrese de que podemos identificarle. Si revoca su consentimiento, también puede elegir el método de contacto que utilizó cuando dio su consentimiento.

4.10. Ofertas de terceros

Los servicios de otros proveedores a los que nos referimos los proporcionan los respectivos terceros. No ejercemos ninguna influencia sobre el contenido y la función de estos servicios de terceros y no somos responsables del tratamiento de sus datos personales por parte de estos servicios de terceros.

4.11. Versión

Se aplica la versión más reciente de esta política de privacidad. Versión 5, estado a fecha 04.11.2024

5. Información de contacto

Si desea ponerse en contacto con nosotros personalmente, escriba a:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Alemania
Correo electrónico: contact@porsche.de

Tenga en cuenta lo siguiente:

Porsche Assistance no se hace responsable de los daños causados por sus proveedores de servicios contratados. Si necesita ayuda, póngase en contacto directamente con el proveedor de servicios encargado.

Los servicios de Porsche Assistance son proporcionados por Europ Assistance Services GmbH, Adenauerring 9, 81737 Múnich, la empresa encargada por el Grupo Porsche con asistencia operativa, y sus empresas filiales o, si es necesario, por subcontratistas que proporcionan los servicios pertinentes a nivel local.

6. Números de emergencia de asistencia de Porsche

PAÍS	NÚMERO DE EMERGENCIA DESDE PAÍS DE ORIGEN	NÚMERO DE EMERGENCIA DESDE EL EXTRANJERO
ALEMANIA	0800 911 00 55	+49 899 27 71059
ANDORRA	0805 989 911	+34 910 503 911
BÉLGICA	0800 98 911	+32 2 64 95 911
BOSNIA Y HERZEGOVINA	033 211 911	+387 33 211 911
BULGARIA	02 4450 911	+359 2 4450 911
CHIPRE	77 776 911	+357 77 776 911
CROACIA	01 78 98 911	+385 1 78 98 911
DINAMARCA	802 00 911	+45 70 120 911
ESLOVAQUIA	800 400 911	+421 220 300 911
ESLOVENIA	02 3314 911	+386 2 3314 911
ESPAÑA	900 111 911	+34 910 503 911
ESTONIA	6000 911	+372 6000 911
FINLANDIA	0981 710 911	+358 981 710 911
FRANCIA	0805 989 911	+33 170 489 911
GRECIA	211 10 75 911	+30 211 10 75 911
HUNGRÍA	068 080 8222	+36 14 584 493
IRLANDA	1 800 111 911	+353 91 42 911 0
ISLANDIA	800 0 911	+354 800 0 911
ITALIA	800 129 911	+39 02 5830 6727
LETONIA	67 564 911	+371 67 564 911
LITUANIA	05 21 997 11	+370 5 21 997 11
LUXEMBURGO	800 40 911	+352 27 302 911
MACEDONIA	0922 600 911	+38 922 600 911
MALTA	21 222 911	+356 21 222 911
MOLDAVIA	0228 24 583	+373 228 24 583
MÓNACO	0805 989 911	+33 170 489 911
MONTENEGRO	803 00 308	+382 20 438 040
NORUEGA	23 503 911	+47 23 503 911
PAÍSES BAJOS	0800 02 05 911	+31 207 546 911
POLONIA	00 800 702 911	+48 222 433 911
PORTUGAL	800 210 911	+351 218 389 911
REPÚBLICA CHECA	800 880 878	+420 227 186 911
RUMANÍA	0 800 672 911	+40 374 543 911
SERBIA	011 27 11 911	+381 11 27 11 911
SUECIA	020 1203 911	+46 851 966 911
TURQUÍA	0533 76 77 243	+90 533 76 77 243
UCRANIA	0 800 600 911	+380 44 5376 911