Política de privacidad

para ponerse en contacto con Porsche Sales & Marketplace GmbH a través del Porsche Contact Center

Nosotros, Porsche Sales & Marketplace GmbH (en adelante “nosotros” o “PSM GmbH”), apreciamos su interés en nuestros productos y servicios. Nos tomamos muy en serio la protección de sus datos personales. Sus datos personales se procesan exclusivamente en el marco de las disposiciones legales del régimen de protección de datos, en particular el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante "RGPD"). Mediante la presente declaración de protección de datos le informamos sobre el procesamiento de sus datos personales y acerca de sus derechos como persona afectada en el contexto de ponerse en contacto con nosotros para tramitar su solicitud particular. Encontrará información sobre el tratamiento de datos personales en otras áreas en la política de privacidad específica.

1. Responsable y encargado de protección de datos

El responsable del procesamiento de datos a efectos de las leyes de protección de datos es:

Porsche Sales & Marketplace GmbH
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Alemania
Correo electrónico: smartmobility@es.porsche.com

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 encargado de protección de datos en:

Porsche Sales & Marketplace GmbH
Responsable de la protección de datos
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Alemania
Contacto: dataprotection.salesandmarketplace@porsche.de

2. Objeto de la protección de datos

La finalidad de la protección de datos es la protección de los datos personales. Se trata de toda la información relativa a una persona física identificada o identificable (denominada persona afectada). En ella se incluye información como, por ejemplo, el nombre, la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono, pero también otra información sobre usted que se produzca en el marco de nuestra interacción con usted, en particular, datos que surgen necesariamente al ponerse en contacto con nosotros para tramitar su solicitud particular, por ejemplo, en caso de solicitudes de asistencia técnica sobre los servicios Connect en su vehículo o en una aplicación Porsche.

3. Finalidades y fundamentos legales del tratamiento de datos

El uso del contacto para tramitar su solicitud particular es posible en parte sin necesidad de iniciar sesión. Incluso si se usa sin iniciar sesión, pueden procesarse datos personales.

A continuación encontrará una vista general de los objetivos y bases legales del tratamiento de datos. Tratamos los datos personales de acuerdo con los requisitos legales, aunque en algunos casos sea necesario aplicar una base legal distinta de la que se indica a continuación.

La facilitación de datos personales por su parte puede ser requerida por ley o por contrato, o bien necesaria para la firma de un contrato. Le avisaríamos específicamente en caso de que estuviese obligado a proporcionar datos personales y le advertiríamos de las posibles consecuencias de la no provisión (p. ej., pérdida de reclamaciones o nuestro aviso de no prestar la prestación solicitada en caso de no facilitarse determinada información).

3.1 Cumplimiento de las obligaciones contractuales y precontractuales

Procesaremos sus datos personales cuando sea necesario para la ejecución de un contrato del que sea parte o para la aplicación de medidas precontractuales a petición suya. El tratamiento de datos tiene lugar sobre la base del artículo 6, párrafo 1, letra b) del RGPD. Los fines del tratamiento incluyen permitir el uso de nuestros productos y servicios específicos, y en particular

- Tratamiento de solicitudes de potenciales clientes y clientes en materia de productos y servicios de Porsche Smart Mobility GmbH
- Asistencia técnica para clientes y concesionarios, especialmente la línea directa de atención telefónica a disposición del cliente y de la empresa.

Tenga en cuenta también las descripciones de los productos y servicios más allá de esta Política de privacidad.

3.2 Cumplimiento de las obligaciones legales

Tratamos sus datos personales para cumplir las obligaciones legales a las que estamos sujetos. El tratamiento de datos tiene lugar sobre la base del artículo 6, párrafo 1, letra c) del RGPD. Las obligaciones pueden contemplar, p. ej., normativa comercial, impositiva, de blanqueo de dinero, financiera o penal. Los objetivos del tratamiento se derivan de la correspondiente obligación legal; por regla general, el tratamiento sirve para cumplir las obligaciones de control e información del Estado.

3.3 Salvaguarda de intereses legítimos

Además, tratamos sus datos personales para salvaguardar nuestros intereses legítimos o los de terceros, siempre que no prevalezcan unos intereses de usted que requieran la protección de sus datos personales. El tratamiento de datos tiene lugar sobre la base del artículo 6, párrafo 1, letra f) del RGPD. El tratamiento para salvaguardar intereses legítimos se lleva a cabo con los siguientes fines o para proteger los siguientes intereses:

- Desarrollo continuo de productos, servicios y ofertas de consultoría, así como diversas medidas para el control de oportunidades y procesos de negocio;
- Mejora de la calidad de los productos, eliminación de errores y anomalías, entre otras con la ayuda de análisis de datos de vehículos y opiniones de los clientes;
- Procesamiento de datos en una plataforma central de atención al cliente y de clientes potenciales, así como sistemas ascendentes y descendentes para la fidelización de clientes y la distribución;
- Tramitación de consultas y asuntos de clientes potenciales y clientes no contractuales;
- Gestión de reclamaciones de garantía y Goodwill;
- Ayudar en la coordinación de las campañas;
- Garantía de actuación conforme a las normas legales, prevención de infracciones legales y protección contra las mismas (p. ej. delitos), presentación de demandas legales y defensa contra tales, medidas de cumplimiento internas y externas;
- Responder y evaluar las solicitudes de contacto y los comentarios;
- Intercambio de datos recíproco entre sociedades (Porsche AG, importadores y concesionarios) para una asistencia integrada al cliente.

3.4 Consentimiento

Tratamos sus datos personales basándonos en el consentimiento correspondiente. El tratamiento de datos tiene lugar sobre la base del artículo 6, párrafo 1, letra a) del RGPD. Si otorga su consentimiento, siempre será específico, y los fines del tratamiento estarán en función del contenido de su declaración de consentimiento. Puede revocar su consentimiento en cualquier momento sin que se vea afectada la legitimidad del tratamiento de datos llevado a cabo desde que se otorgue el consentimiento hasta que se revoque.

En la medida en que haya concedido el consentimiento correspondiente, las empresas que se indican en la declaración de consentimiento podrán utilizar los datos, por ejemplo, para la asistencia individual al cliente y a los interesados, y podrán ponerse en contacto con usted a través de las vías de comunicación que usted elija para estos fines. En este contexto, sus datos se utilizarán para ofrecer una experiencia apasionante de marca y de asesoramiento con Porsche, y para dar forma a la comunicación e interacción con usted de la forma más personal y relevante posible. Los datos que se utilizan específicamente para la atención individual de clientes e interesados dependen en particular de los datos que se hayan recopilado sobre la base de pedidos y asesoramiento (p. ej., al comprar o realizar el mantenimiento de los productos Porsche) y de los datos que haya proporcionado en los puntos de contacto correspondientes (p. ej., en el Centro Porsche) (p. ej., sus intereses personales).

3.5 Modificación del objetivo

En la medida en que tratemos sus datos personales más allá de un consentimiento o de una base legal obligatoria para un fin diferente al del que se recogieron, tendremos en cuenta, con arreglo al artículo 6, apartado 4 del Reglamento General de Protección de Datos, la compatibilidad entre los fines originales y los que ahora se persiguen, el tipo de datos personales, las posibles consecuencias del posterior tratamiento para usted y las garantías de protección de los datos personales.

4. Fuentes y categorías de datos mediante recopilación por terceros

También tratamos los datos personales que recibimos de terceros o de fuentes públicas. A continuación se ofrece una descripción general de las fuentes correspondientes y las categorías de datos que se obtienen de dichas fuentes.

- Recibimos datos de listas de sanciones de terceros para cumplir con las obligaciones legales de evitar delitos y defender los intereses públicos. El tratamiento de estos datos tiene lugar sobre la base del artículo 6, párrafo 1, letra c) o letra e) del RGPD.

5. Destinatarios de los datos personales

Dentro de nuestra empresa, solo aquellas personas que necesiten acceder a sus datos personales para los fines mencionados tendrán acceso a ellos. Sus datos personales solo se compartirán con destinatarios externos si se dispone de un permiso legal para ello o si disponemos de su consentimiento. A continuación puede ver un resumen de los destinatarios correspondientes:

- Encargados del tratamiento: Empresas del grupo o proveedores de servicios externos, por ejemplo, en las áreas de infraestructura técnica y mantenimiento, que se seleccionan y comprueban cuidadosamente. Los encargados del tratamiento pueden utilizar los datos exclusivamente según nuestras instrucciones.
- Entidades públicas: Autoridades e instituciones del Estado como, p. ej., autoridades tributarias, fiscalías o tribunales a las que enviemos (por obligación) datos personales para el cumplimiento de nuestros deberes legales o para la salvaguarda de intereses legítimos.
- Concesionarios, talleres, socios, proveedores o personas a quienes se envían los datos sobre la base de un consentimiento, para llevar a cabo un contrato con usted o para salvaguardar intereses legítimos, por ejemplo, Centros Porsche y Centros Porsche Oficiales, bancos de financiación, empresas que ofrecen otros servicios o empresas de transporte. La transferencia tiene lugar sobre la base del artículo 6, parágrafo 1, letras a), b) y/o f) del RGPD.

6. Tratamiento de los datos en terceros países

Si los datos se transfieren a entidades cuyo domicilio social o instalaciones de tratamiento de datos no se encuentran en un estado miembro de la Unión Europea, en otro Estado signatario del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo ni en un país para el que se haya determinado un nivel adecuado de protección de datos mediante una decisión de adecuación la Comisión Europea, nos aseguraremos de que la transferencia de datos esté cubierta por un permiso legal, de que existan garantías de un nivel apropiado de protección de datos con respecto a la transferencia de datos (por ejemplo, por garantías contractuales, regulaciones oficialmente reconocidas o regulaciones internas de protección de datos vinculantes para el destinatario) o de que haya dado su consentimiento para la transferencia de los datos.

Si los datos se transfieren de acuerdo con los artículos 46, 47 o 49, párrafo 1, subapartado 2, del RGPD, podemos proporcionarle una copia de las garantías de la existencia de un nivel adecuado de protección de datos con respecto a la transferencia de los datos o de una advertencia sobre la disponibilidad de una copia de las garantías. Utilice la información del apartado 1 para este fin.

7. Duración de almacenamiento, eliminación

Conservaremos sus datos personales siempre que exista un permiso legal para ello, únicamente durante el tiempo que sea necesario para alcanzar los fines perseguidos o siempre que no haya retirado el consentimiento. En caso de que tenga alguna objeción con respecto al procesamiento, eliminaremos sus datos personales, a menos que los consiguientes procesamientos sigan estando permitidos según las disposiciones legales. También eliminaremos sus datos personales si estamos sujetos a otras obligaciones legales. Normalmente, en aplicación de estos principios generales, eliminamos sus datos personales inmediatamente

- una vez extinguido el fundamento legal y siempre que no entren en conflicto con otra normativa (p. ej., plazos de conservación comerciales y tributarios). Si este fuera el caso, eliminaremos los datos una vez extinguido el fundamento legal en conflicto;
- si sus datos personales ya no son necesarios para los fines que perseguimos y no es pertinente ningún fundamento legal de otro tipo (p. ej., plazos de conservación fiscales y comerciales). Si este fuera el caso, eliminaremos los datos una vez extinguido el fundamento legal correspondiente.

8. Derechos de los afectados

Derecho de información: Tiene derecho a recibir información de nuestra parte relacionada con los datos sobre usted que hemos almacenado.

Derecho de rectificación y eliminación: Puede solicitar la rectificación de los datos incorrectos y, cuando se cumplan los requisitos legales, solicitar la eliminación de sus datos.

Limitación del tratamiento: Siempre y cuando se cumplan los requisitos legales, podrá pedirnos que limitemos el procesamiento de los datos.

Posibilidades de transferencia de datos: Si nos ha facilitado datos sobre la base de un contrato o de un consentimiento, podrá solicitar, siempre que se den los requisitos legales pertinentes, la obtención de dichos datos en un formato estructurado, accesible y legibles mecánicamente o que se los enviemos a otra persona responsable.

Objeción: Por motivos derivados de su situación particular, usted tiene derecho a oponerse a que procesemos sus datos cuando lo desee, siempre y cuando su posición se base en la salvaguarda de intereses legítimos. Si usted hace uso de su derecho de revocación, suspenderemos el tratamiento de sus datos, salvo que podamos demostrar la existencia de una protección de mayor rango que sus citados derechos e intereses, para continuar con el tratamiento de los datos.

Objeción a la publicidad directa: Si tratamos sus datos personales para hacer publicidad directa, tiene derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de datos por nuestra parte para este fin. En caso de que usted ejerza su derecho de oposición, interrumpiremos el tratamiento con este fin.

Revocación del consentimiento: Si nos ha dado su consentimiento para procesar sus datos personales, esta declaración podrá revocarse cuando lo desee y con efecto futuro. La legalidad del tratamiento de sus datos hasta la revocación no se ve afectada por ello.

Derecho de recurso ante la autoridad de supervisión: Puede interponer un recurso ante la autoridad supervisora si considera que el procesamiento de sus datos infringe la ley aplicable. Para ello, puede dirigirse a las autoridades reguladoras competentes en su lugar de residencia o en su país, o bien a las autoridades reguladoras competentes para nosotros.

Su contacto con nosotros y el ejercicio de sus derechos: Además, puede ponerse en contacto con nosotros sin coste alguno para resolver cualquier duda relacionada con el tratamiento de sus datos personales y sus derechos afectados. Diríjase a https://www.porsche.com/privacy-contact/o por correo postal a la dirección indicada anteriormente en el apartado 1. Asegúrese de que podamos identificarle de forma unívoca. Para revocar su consentimiento puede optar por la vía de contacto que utilizó para dar el consentimiento.

9. Fecha

Se aplicará la versión más reciente de esta Declaración de privacidad. Versión 3 - Fecha [30.11.2022].

***