

Porsche Assistance

Serviço de Mobilidade para veículos vendidos em Andorra, Bélgica, Bósnia-Herzegovina, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Macedónia, Malta, Moldávia, Mónaco, Montenegro, Países Baixos, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Sérvia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia, Turquia, Ucrânia e registados num dos países listados no capítulo 2.4

1. O que fazer numa emergência

Ligue imediatamente para o número de telefone da Porsche Assistance, se necessitar de assistência e, se possível, tenha à mão o seu número de contacto e a seguinte informação:

Dados do veículo

- Tipo, modelo e número de chassis (VIN) – pode ser encontrado no veículo ou nos documentos de registo do veículo
- A sua Porsche ID (se disponível)
- Quilometragem e número de registo
- Nome do seu Centro Porsche (Centro Porsche que entregou o veículo ou com quem a sua Garantia Porsche Approved foi contratada)
- Data de entrega do seu Porsche

Detalhes dos danos

- Tipo de dano e uma descrição de como ocorreu
- Localização atual do veículo
- Número de telefone através do qual pode ser contactado

Não tome quaisquer decisões sem consultar previamente a Porsche Assistance, uma vez que os custos em que incorrer em resultado disto não podem ser suportados.

Aceda ao capítulo 6. para números de emergência

2. Condições gerais

A Porsche Assistance vigora sempre que necessitar de assistência, quando estiver em viagem com o veículo — em qualquer momento e virtualmente em qualquer lugar na Europa (para mais informações sobre as áreas de serviço, consulte o capítulo 2.4.)

Se precisar de ajuda, a Porsche Assistance é responsável da organização e do custo dos serviços listados, desde que sejam cumpridas as condições seguintes. Tenha em consideração que não podem ser efetuados pagamentos em dinheiro, por serviços não utilizados.

2.1. Âmbito material

A Porsche Assistance aplica-se a todos os veículos de produção em série da Porsche, que tenham sido:

- Registados num dos países listados no capítulo 2.4. e

- Vendido num dos seguintes países: Andorra, Bélgica, Bósnia-Herzegovina, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Macedónia, Malta, Moldávia, Mónaco, Montenegro, Países Baixos, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, Sérvia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia, Turquia, Ucrânia

2.2. Âmbito pessoal

Para além do proprietário do veículo, a Porsche Assistance aplica-se a todos os condutores e passageiros autorizados até ao número máximo permitido de ocupantes. Os viajantes à boleia não estão incluídos.

2.3. Duração da Porsche Assistance

2.3.1. Veículos novos

A assistência em estrada para veículos novos é proporcionada durante a Garantia de Defeitos de Veículos Novos Porsche, com início na Data de Início da Garantia. Se o veículo for vendido dentro do período especificado, a Porsche Assistance encontra-se vinculada ao veículo. Se o veículo for vendido dentro do período especificado, a Porsche Assistance é transferida automaticamente juntamente com o veículo para o novo proprietário.

2.3.2. Veículos com Garantia Porsche Approved

A Porsche Assistance para veículos com garantia Porsche Approved é válida pelo período especificado no certificado de garantia. A Porsche Assistance está vinculada ao veículo. Se o veículo for vendido ao utilizador final dentro do período especificado (consulte Condições da garantia Porsche Approved), a Porsche Assistance é transferida para o novo proprietário do veículo.

2.4. Âmbito territorial do serviço

A Porsche Assistance aplica-se a emergências que ocorram durante a condução nos seguintes países e regiões: Albânia, Andorra, Áustria, Ilhas Baleares, Bélgica, Bósnia-Herzegovina, Bulgária, Ilhas Canárias, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França (metropolitana), Alemanha, Gibraltar, Grécia, Guernsey, Hungria, Islândia, Ilha de Man, Irlanda, Itália (incluindo Sardenha e Sicília), Jersey, Letónia, Listenstaine, Lituânia, Luxemburgo, Macedónia do Norte, Madeira, Malta, Moldávia, Mónaco, Montenegro, Países Baixos, Chipre Setentrional, Noruega, Polónia, Portugal, Roménia, São Marinho, Sérvia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Suécia,

Suíça, Turquia, Ucrânia, Reino Unido, Cidade do Vaticano. Nas regiões ultraperiféricas e nos países e zonas ultramarinos da UE e da Grã-Bretanha, bem como em Svalbard, não pode ser prestado qualquer serviço, salvo declaração em contrário. A garantia não se aplica, caso exponha a Porsche ou o respetivo serviço prestado a sanções, proibições ou restrições, ao abrigo das resoluções das Nações Unidas ou de sanções comerciais ou económicas, leis ou regulamentos da União Europeia ou dos Estados Unidos da América. Pode consultar a lista de países atualmente sancionados, onde os serviços não podem ser prestados, através do seguinte link: <https://www.europ-assistance.com/international-regulatory-information/>.

Tenha em consideração que os serviços de mobilidade só podem ser prestados de acordo com a disponibilidade e as circunstâncias locais.

2.5. Emergências na condução

A Porsche Assistance tem efeitos em caso de emergência na condução ou furto.

Se conseguir chegar ao seu Centro Porsche ou a outro Centro Porsche, após um incidente a menos de 50 km de estrada do local de residência do tomador da apólice (sem utilizar a Porsche Assistance), ou se o veículo já estiver nas suas instalações ou nas instalações de outro Centro Porsche, a Porsche Assistance irá ajudá-lo a organizar serviços adicionais gratuitamente. No entanto, os serviços em si estão sujeitos a uma taxa que não é coberta pela Porsche Assistance.

Se o incidente ocorrer mais de 50 km por estrada a partir do local de residência do beneficiário e se chegar a um Centro Porsche, que não o seu, com a própria força motriz do veículo, e não for possível continuar a viagem, a Porsche Assistance organizará serviços adicionais (página 10, “Serviços secundários”) e suportará os respetivos custos.

A Porsche Assistance não tem efeitos em caso de:

- Defeitos num atrelado
- A recolha geral de produtos
- Serviços regulares ou outros trabalhos de manutenção
- Inspeções
- Instalação de acessórios
- Incêndio (não devido aos componentes do veículo)
- Defeitos resultantes da utilização excessiva ou inadequada do veículo

A Porsche Assistance também não tem efeitos nas seguintes situações:

- Incidentes devidos a força maior, guerra, greves, confisco, proibições ou restrições das autoridades governamentais, explosões de objetos e impactos nucleares ou radioativos
- Danos resultantes da participação em eventos de desportos motorizados, que envolvam a obtenção de uma velocidade máxima. Isto também se aplica à condução acompanhada por tutor. As exceções são eventos organizados pela Porsche

- Danos causados por defeitos do atrelado ou da carga útil
- Danos devido ao facto de o veículo ser conduzido por um condutor não autorizado
- Danos resultantes de uma peça de substituição ou acessório que foi instalado no veículo, mas que não está aprovado pela Porsche
- Incidentes resultantes da falha na realização dos trabalhos de manutenção necessários.

3. Âmbito do serviço

Serviços primários

3.1. Assistência em caso de avaria e acidente

Se não conseguir iniciar ou continuar uma viagem no âmbito de serviço no veículo, devido a uma emergência na condução (consulte 2.5. “Emergências na condução”), a Porsche Assistance providenciará para que um prestador de serviços repare o seu veículo no local do incidente e suportará os custos, incluindo quaisquer peças sobresselentes menores que sejam necessárias.

Também temos o prazer de ajudar, se o problema ocorrer por falha sua — trancar o veículo com a chave no seu interior, por exemplo. Este serviço será fornecido sempre que for possível uma reparação e não seja prejudicial para a garantia (por exemplo, arranque com cabos).

A assistência em estrada só será prestada em estradas públicas ou no domicílio do beneficiário. Se necessário, os serviços também podem ser prestados fora da estrada, desde que o acesso seja possível e permitido legalmente.

3.2. Custos de recuperação e reboque

Se não puder iniciar ou continuar uma viagem no veículo, devido a uma emergência na condução (consulte 2.5. “Emergências na condução”), e se o estado de funcionamento do veículo não puder ser reposto no local do incidente, a Porsche Assistance rebocará o veículo para o Centro Porsche mais próximo ou, em alternativa, para o Centro Porsche que designou e suportará os custos incorridos.

Se o veículo tiver de ser recuperado antes do reboque, a Porsche Assistance tomará a cargo esta operação, incluindo qualquer atrelado e carga (excluindo mercadorias comercialmente transportadas) e suportará os custos incorridos.

Para veículos elétricos Porsche, aplica-se também o seguinte: se a bateria de alta tensão estiver descarregada, iremos rebocar o veículo para a estação de carregamento adequada mais próxima e cobriremos os custos de reboque resultantes. Se o *hardware* de carregamento estiver defeituoso e a bateria de alta tensão estiver descarregada, para além de rebocar o veículo para uma estação de carregamento operacional adequada, a Porsche Assistance cobrirá os custos de um táxi ou transporte

público até ao seu destino, até um máximo de 300 €, IVA incluído, por caso.

Serviços secundários

3.3. Veículo de substituição

Se o veículo não se encontrar em condições de circular, após uma emergência na condução (consulte 2.5. “Emergências na condução”), e o seu estado de funcionamento não puder ser reposto no local do incidente ou no Centro Porsche, a Porsche Assistance providenciará um veículo de substituição, suportando os respetivos custos durante a reparação necessária, até um máximo de cinco dias úteis. A cargo do condutor fica o combustível e quaisquer outros encargos (exceção veículos elétricos Porsche: é-lhe entregue um veículo de substituição com um motor de combustão, a Porsche Assistance assumirá os custos adicionais resultantes e os custos de combustível até um máximo de 200 €, IVA incluído. Os custos serão reembolsados apenas após a entrega dos recibos originais). Tenha em consideração que o fornecimento de veículos de substituição está sujeito à disponibilidade local. Aplicam-se os termos de aluguer da empresa de aluguer de veículos. Tenha também em consideração que, normalmente, tem de ser apresentado um cartão de crédito para alugar um veículo de substituição. Se necessário, os custos de táxi para recolher e devolver o veículo de substituição ou os custos para a entrega e recolha do veículo de substituição, serão assumidos até um total de 300 €, IVA incluído, por caso. Se for necessário alojamento para uma noite extra, a Porsche Assistance também tratará dos custos de alojamento para todas as pessoas, incluídas no âmbito pessoal da garantia, para uma noite num hotel de 4 estrelas ou de 5 estrelas (incluindo pequeno-almoço).

Se, quando viaja para o estrangeiro, não for possível regressar ao local de residência do beneficiário com o veículo de substituição fornecido, a Porsche Assistance organizará a viagem de regresso até à localidade de origem para todos os ocupantes por comboio (1.ª classe) ou ar (se o tempo de viagem for >6 horas) e assumirá os custos resultantes.

Serviços secundários (em alternativa)

3.4. Continuação da viagem ou viagem de regresso

Se o estado de funcionamento do veículo não puder ser reposto no mesmo dia ou no dia seguinte, após uma emergência na condução (consulte 2.5. “Emergências na condução”) a mais de 50 km por estrada do local de residência do beneficiário, a Porsche Assistance assumirá as seguintes despesas:

- Continuação da viagem para todos os ocupantes do veículo, desde o local do incidente até ao destino ou ao local de residência do beneficiário

- Viagem para todos os passageiros, desde o destino até ao local do incidente para recolher o veículo reparado.
- Viagem de regresso para todos os passageiros, desde o destino ao local de residência do beneficiário, nos casos em que o veículo ainda está a ser reparado

O custo da continuação da viagem ou da viagem de regresso será reembolsado:

- Pelo valor de bilhetes de comboio de primeira classe
- Pelo valor de um voo em classe económica, se o tempo de viagem de comboio exceder seis horas.

Os custos só podem ser reembolsados mediante a apresentação dos recibos originais. Além disso, a Porsche Assistance pagará o custo de um táxi para a estação de comboios/aeroporto mais próximo até um máximo de 300 €, IVA incluído, por caso.

3.5. Custo do alojamento noturno

Se o estado de funcionamento do veículo não puder ser reposto no mesmo dia, após uma emergência na condução (consulte 2.5. “Emergências na condução”) a mais de 50 km de estrada do local de residência do beneficiário, a Porsche Assistance suportará o custo do alojamento noturno, durante o período das reparações necessárias, até um máximo de três noites num hotel de 4 estrelas ou de 5 estrelas. Além disso, a Porsche Assistance cobrirá o custo de um táxi ou de outro meio de transporte público para o hotel até um máximo de 300 €, IVA incluído, por caso.

Serviços adicionais

3.6. Recolha/repatriamento do veículo reparado

Se o estado de funcionamento do veículo não puder ser reposto no mesmo dia, após uma emergência na condução (consulte 2.5. “Emergências na condução”), e se já tiver saído do local do incidente, antes de as reparações estarem concluídas, a Porsche Assistance assumirá o custo:

- Da entrega do veículo reparado no destino ou localidade de origem; ou
- Da viagem de regresso de uma pessoa ao local do incidente, para recolher o veículo reparado.

A viagem de regresso para recolher o veículo reparado ocorre por táxi ou, no caso de tempos de viagem mais longos, os custos são reembolsados:

- Pelo valor de um bilhete de comboio de primeira classe
- Pelo valor de um voo em classe económica, se o tempo de viagem de comboio exceder seis horas.

Os custos só podem ser reembolsados mediante a apresentação dos recibos originais.

3.7. Repatriamento do veículo não reparado

Se o estado de funcionamento do veículo não puder ser reposto no local do incidente ou na área circundante, no prazo de três dias úteis, após uma emergência na condução (consulte 2.5. "Emergências na condução") a mais de 50 km por estrada do local de residência do beneficiário, a Porsche Assistance assumirá o custo:

- De transportar o veículo para um Centro Porsche perto do seu local de residência; ou
- De transportar o veículo até ao destino escolhido pelo beneficiário (se forem possíveis reparações nesse local e o custo não exceder o custo do transporte do veículo até ao local de residência do beneficiário).

3.8. Envio de peças sobresselentes para o estrangeiro

Se as peças sobresselentes necessárias para restabelecer o estado de funcionamento do veículo não puderem ser adquiridas no local do incidente no estrangeiro, após uma emergência na condução (página 7, "Emergências na condução"), a Porsche Assistance providenciará o fornecimento e as formalidades alfandegárias o mais rapidamente possível e pagará também os custos de envio relevantes. Os direitos aduaneiros e o custo real das próprias peças sobresselentes não serão suportados.

3.9. Serviços chave do automóvel

Se a viagem não puder ser iniciada ou continuada devido à perda das chaves do veículo, a Porsche Assistance providenciará chaves de substituição. Este serviço cobre o custo do envio das chaves para a localização do veículo, mas não cobre o custo das próprias chaves de substituição.

4. Aviso de proteção de dados

Porsche Assistance

Nós, a Dr. Ing. h.c.F. Porsche AG (aqui referida como "nós" ou "Porsche AG"), agradecemos o seu interesse nos nossos produtos e serviços. Levamos muito a sério a proteção dos seus dados pessoais. Os seus dados pessoais são tratados exclusivamente no âmbito das disposições legais da lei de proteção de dados, em particular do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante "RGPD"). Com esta política de privacidade, informamo-lo sobre o tratamento dos seus dados pessoais e sobre os seus direitos como titular de dados, no âmbito da relação comercial pré-contratual, contratual e pós-contratual, em particular a compra/contrato de veículo e a ordem de oficina/reparação. Para obter informações sobre o tratamento de dados pessoais noutras áreas, consulte o respetivo aviso de proteção de dados.

4.1. Responsável pelo tratamento e encarregado da proteção de dados

A responsabilidade pelo tratamento de dados, dentro do significado conferido pelo disposto nas leis de proteção de dados, é:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Estugarda
Alemanha
Telefone: +49 (0) 711 9110
E-mail: info@porsche.de

Se tiver alguma dúvida ou sugestão relativamente à proteção de dados, não hesite em contactar-nos. Pode contactar o nosso encarregado da proteção de dados da seguinte forma:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Encarregado da Proteção de Dados
Porscheplatz 1
70435 Estugarda
Alemanha

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

No que diz respeito ao tratamento de dados, no âmbito da administração interna e procedimentos conjuntos do Grupo Porsche através de sistemas centralizados, nós e determinadas Empresas do Grupo Porsche AG somos responsáveis conjuntos pelo tratamento de dados. Os processos conjuntos dizem respeito particularmente à operação e utilização de bases de dados, plataformas e sistemas de TI utilizados conjuntamente. No que diz respeito aos processos conjuntos, nós e as respetivas Empresas do Grupo determinamos, em conjunto, as finalidades e os meios de tratamento. Num acordo sobre a responsabilidade conjunta, nos termos do Artigo 26 do RGPD, nós e as respetivas Empresas do Grupo determinamos como são estruturadas as respetivas tarefas e responsabilidades no tratamento de dados pessoais e quem cumpre as obrigações de proteção de dados. Em particular, foi determinado como pode ser assegurado um nível adequado de segurança e os seus direitos como titular de dados, como os deveres de informação, ao abrigo da lei de proteção de dados, podem ser cumpridos em conjunto e como os potenciais incidentes de proteção de dados podem ser monitorizados. Isto também inclui assegurar que as obrigações de comunicação e notificação sejam cumpridas. A Porsche AG está à sua disposição como ponto de contacto central. Também pode reivindicar os seus direitos, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais em conjunto, junto do responsável pelo tratamento de qualquer Empresa do Grupo conjuntamente responsável. Se nos contactar, nós e as Empresas do Grupo relevantes iremos coordenar em conformidade com o acordo acima mencionado, nos termos do disposto no Artigo 26 do RGPD, para responder ao seu pedido e para garantir os seus direitos como titular de dados.

4.2. Objeto da proteção de dados

O objeto da proteção de dados é a proteção de dados pessoais. Os dados pessoais referem-se a qualquer informação relacionada com uma pessoa singular identificada ou identificável (o chamado titular dos dados). Incluem-se aqui dados como nome, endereço postal, endereço de *e-mail* ou número de telefone, mas também outras informações sobre a sua pessoa, que surjam no decurso da sua utilização da Garantia de Mobilidade Porsche Assistance, tais como dados relativos ao início, fim e âmbito da sua utilização.

4.3. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento de dados

Abaixo encontrará uma visão geral das finalidades e do fundamento jurídico do tratamento de dados. Tratamos os dados pessoais, em qualquer caso, de acordo com as disposições legais, mesmo que em casos individuais um fundamento jurídico diferente deva ser mais relevante do que o indicado abaixo. O fornecimento de dados pessoais por si pode ser exigido por lei ou contrato ou pode ser necessário para a celebração de um contrato. Informá-lo-emos separadamente, se for obrigado a fornecer dados pessoais e quais seriam as possíveis consequências de não o fazer (por exemplo, perda de reclamações ou o nosso conselho de não prestar o serviço solicitado, sem fornecer determinadas informações).

4.3.1. Cumprimento de obrigações contratuais e pré-contratuais

Tratamos os seus dados pessoais se for necessário para a execução de um contrato no qual é parte ou para a execução de medidas pré-contratuais, que ocorrem a seu pedido. O tratamento de dados baseia-se no Artigo 6, n.º 1, alínea b), do RGPD. Para prestar-lhe os nossos serviços de mobilidade, tratamos os seguintes dados sobre o veículo e o seu contrato de garantia de mobilidade:

- Informações sobre o veículo, tais como o número de chassis do veículo, o tipo de veículo, o país de entrega e o centro de entrega
- Informação sobre o seu contrato, o respetivo âmbito, período e duração.

Quando comunica uma reclamação à Porsche Assistance, tratamos as informações acima mencionadas com o objetivo de processar a reclamação e prestar o nosso serviço de mobilidade.

Para este fim, a Porsche Assistance também solicitará, tratará e armazenará os seguintes dados sobre o seu relatório:

- Nome e endereço da parte declarante
- Localização dos danos
- Motivo para comunicar a reclamação (incluindo causa do defeito, condição do veículo)
- Quilometragem do veículo
- Número de passageiros
- O Centro Porsche com competência para si
- Se o veículo tiver de ser rebocado, mas o Centro Porsche com competência para si não está contemplado: o Centro Porsche a visar.

Se pretender receber serviços adicionais, tais como um veículo de substituição, solicitar-lhe-emos a informação necessária e tratá-la-emos da mesma forma. Dependendo do serviço solicitado, isto pode incluir, por exemplo, o seu destino, a existência de determinados documentos necessários para o aluguer de um veículo de substituição, requisitos para o veículo de substituição (por exemplo, transmissão automática, sistema de navegação, engate para atrelado, tamanho do veículo, etc.) ou, se necessário, informação adicional sobre o itinerário de viagem pretendido, na medida em que seja necessário para o processamento do caso. Ao fazê-lo, tem de fornecer os dados pessoais necessários para a preparação e implementação da Garantia de Mobilidade da Porsche Assistance. Sem estes dados, não poderemos processar o seu pedido ou cumprir o contrato. Pode ser encontrada mais informação sobre as finalidades do tratamento de dados, nos respetivos documentos contratuais da Garantia de Mobilidade Porsche Assistance.

4.3.2. Cumprimento de obrigações legais

Tratamos os seus dados pessoais para cumprir as obrigações legais às quais estamos sujeitos. O tratamento de dados baseia-se no Artigo 6, n.º 1, alínea c), do RGPD. As obrigações podem surgir, por exemplo, da legislação comercial, fiscal, de branqueamento de capitais, financeira ou penal. As finalidades do tratamento resultam da respetiva obrigação legal; o tratamento normalmente serve a finalidade de cumprir as obrigações de controlo do estado e de informação.

4.3.3. Salvaguardar interesses legítimos

Também tratamos os seus dados pessoais para proteger os nossos interesses legítimos ou de terceiros, a menos que os seus interesses, que exijam a proteção dos seus dados pessoais, se sobreponham a estes interesses. O tratamento de dados baseia-se no Artigo 6, n.º 1, alínea f), do RGPD. O tratamento para a proteção de interesses legítimos é realizado para as seguintes finalidades ou para a proteção dos seguintes interesses.

- Desenvolvimento adicional de produtos, serviços e ofertas de apoio, bem como outras medidas para controlar as transações e processos comerciais
- Melhoria da qualidade do produto, eliminar falhas e avarias através da análise
- Salvaguarda dos interesses legítimos dos dados do veículo e do *feedback* do cliente, entre outras coisas
- Tratamento de dados numa plataforma central de prospecção e de apoio ao cliente, bem como de sistemas a montante e a jusante, para fins de fidelização do cliente e de vendas
- Necessidades de análise e segmentação de clientes, por exemplo, cálculo e avaliação de afinidades, preferências, bem como potenciais clientes
- Tratamento de casos de garantia e *goodwill*, processamento de pedidos de informação e preocupações não contratuais
- Gestão de riscos e coordenação de campanhas de *recall*

- Apoio na utilização de serviços de apoio e de serviços da infraestrutura de serviço digital Porsche
- Avaliação de crédito através da troca de dados com agências de crédito (por exemplo, SCHUFA)
- Garantia de ações conforme com as disposições legais, prevenção e proteção contra violações legais (especialmente infrações penais), afirmação e defesa contra ações judiciais, medidas de execução internas e externas
- Salvaguarda dos direitos relativos a edifícios, por exemplo, através de videovigilância e outras medidas para a segurança da construção e das instalações, dentro do quadro legalmente permitido
- Garantia da disponibilidade, do funcionamento e da segurança dos sistemas técnicos, bem como da gestão de dados técnicos
- Resposta e avaliação de pedidos de contacto e *feedback*.

4.3.4. Consentimento

Tratamos os seus dados pessoais com base no consentimento correspondente. O tratamento de dados baseia-se no Artigo 6, n.º 1, alínea a), do RGPD. Se der o seu consentimento, é sempre para uma finalidade específica; as finalidades do tratamento são determinadas pelo conteúdo da sua declaração de consentimento. Pode retirar o seu consentimento em qualquer momento, sem afetar a legalidade do tratamento efetuado com base no consentimento até à revogação.

4.3.5. Alteração de finalidade

Quando tratamos os seus dados pessoais para uma finalidade que não aquela para a qual foram recolhidos, para além do consentimento adequado ou de um fundamento jurídico imperioso, teremos em consideração, de acordo com o disposto no Artigo 6, n.º 4, do RGPD, a compatibilidade da finalidade original e da finalidade agora prosseguida, a natureza dos dados pessoais, as possíveis consequências para si do tratamento adicional e as garantias para a proteção dos dados pessoais.

4.3.6. Definição de perfis

Não realizamos a tomada de decisões automatizada ou definição de perfis, de acordo com o disposto no Artigo 22 do RGPD. A definição de perfis é realizada apenas para proteger os nossos interesses legítimos, conforme descrito acima ou com base no seu consentimento específico ou noutro fundamento jurídico.

4.4. Fontes e categorias de dados para recolha de terceiros

Também tratamos dados pessoais que recebemos de terceiros ou de fontes acessíveis ao público. Abaixo encontrará uma visão geral das fontes relevantes e das categorias de dados obtidos a partir destas fontes.

- Empresas do grupo, empresas comerciais da Porsche, concessionários e empresas de serviços (por exemplo, Centros Oficiais Porsche,

Centros de Serviço Porsche e Porsche Sales & Marketplace GmbH

- Parceiros de cooperação e prestadores de serviços: no caso de transações de compra, reparação e financiamento, recebemos dados de solvabilidade (pontuação) de agências de crédito; os dados são então recolhidos com base no Artigo 6 (1) (f) da Lei Alemã de Proteção de Dados (RGPD) para proteger os nossos interesses legítimos (consulte também 3.3); utilizamos dados de parceiros, conforme necessário, para melhorar continuamente a qualidade dos nossos dados, por exemplo, verificando endereços e a entrega de *e-mails*.

4.5. Destinatários dos dados pessoais

Na nossa empresa, apenas têm acesso aos seus dados pessoais as pessoas que precisam deles para os fins indicados em cada caso. Os seus dados pessoais só serão transmitidos a destinatários externos, se tal for permitido pela lei ou se tivermos o seu consentimento. Abaixo encontrará uma visão geral dos destinatários relevantes:

- Subcontratantes: empresas do grupo ou prestadores de serviços externos, por exemplo, nas áreas de infraestrutura técnica e manutenção, que são cuidadosamente selecionados e verificados. Os subcontratantes só podem utilizar os dados de acordo com as nossas instruções.
- Autoridades públicas: autoridades e instituições estatais, tais como autoridades tributárias, procuradores-gerais ou tribunais, para os quais transferimos (temos de fazê-lo) dados pessoais, por exemplo, para cumprir obrigações legais ou para proteger interesses legítimos.
- Organismos privados: empresas do Grupo, empresas comerciais da Porsche, operações de serviço e de concessionários, parceiros de cooperação, prestadores de serviços (não vinculados por instruções) ou pessoas comissionadas, tais como Centros Porsche e Centros de Serviço Porsche, bancos de financiamento, agências de crédito ou prestadores de serviços de transporte.

4.6. Apoio ao cliente e ao potencial cliente

Em seguida, gostaríamos de fornecer-lhe mais informações sobre a proteção de dados na implementação do apoio ao cliente e ao potencial cliente na Porsche. As medidas servem para assegurar o apoio orientado para o cliente e partes interessadas.

4.6.1. Apoio conjunto ao cliente e ao potencial cliente na Porsche

As medidas mencionadas no ponto 3, no contexto do apoio ao cliente e ao potencial cliente (em particular, serviço e apoio, implementação de disposições legais, análises de necessidades, apoio individual através dos canais de comunicação pretendidos), não são geralmente realizadas apenas pelo responsável pelo tratamento. O envolvimento no apoio ao cliente e ao potencial cliente é adicional ao Centro Porsche responsável, como parte do apoio

internacional, os respetivos importadores locais, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG como fabricante e as suas empresas afiliadas nas áreas dos serviços financeiros e de mobilidade, serviços digitais e produtos de estilo de vida.

Ao utilizar uma plataforma central, evitamos situações em que a informação sobre os seus produtos, dados de contacto e interesses não estaria disponível para o seu respetivo contacto Porsche e em que teria de ser encaminhado para outra empresa.

Isto também se aplica no caso de a entidade operacional do seu Centro Porsche mudar. Ao trocar e verificar dados, garantimos que recebe o melhor serviço e aconselhamento possível. Escusado será dizer que apenas as empresas envolvidas, que necessitam efetivamente de aceder aos seus dados para fins operacionais, têm esse acesso.

O apoio conjunto a clientes e a potenciais clientes pode levar ao controlo conjunto em determinados casos. Por este motivo, as empresas envolvidas estabeleceram num acordo, nos termos do Artigo 26 do RGPD, a forma como as respetivas tarefas e responsabilidades para o tratamento de dados pessoais estão estruturadas e quem cumpre as obrigações de proteção de dados. Em particular, foi determinado como pode ser alcançado um nível adequado de segurança e como os direitos dos titulares de dados e as obrigações de informação da proteção de dados podem ser garantidos. O seu importador local está disponível como um contacto central, para além das outras empresas envolvidas.

4.6.2. Apoio individual ao cliente e ao potencial cliente

Na medida em que tenha dado o seu consentimento voluntário para o apoio individual ao cliente e ao potencial cliente, os dados de contacto, dados de apoio e do contrato (por exemplo, em compras, *leasing* ou financiamento), informação de serviço, bem como os dados sobre interesses, veículos e serviços ou produtos utilizados serão utilizados pelas empresas envolvidas no apoio conjunto ao cliente e ao potencial cliente para enviar-lhe informações personalizadas e ofertas nos veículos Porsche, serviços e outros produtos, convites para eventos e inquéritos sobre satisfação e expectativas, através dos canais de comunicação pretendidos.

Para a personalização do apoio ao cliente e ao potencial cliente, iremos criar um perfil seu de cliente.

Os dados específicos utilizados para este fim dependem da informação recolhida com base em encomendas e consultas ou fornecida por si (por exemplo, na consulta no Centro Porsche ou como parte das suas atividades com a sua Porsche ID em My Porsche). Os dados também podem ter origem em encomendas ou compras, que são processadas em cooperação com parceiros (por exemplo, companhias de seguros) e a partir das quais recebemos a informação, se aplicável. Na medida em que os consentimentos correspondentes tenham sido concedidos, outras fontes de dados também podem ser incluídas. Podem incluir-se aqui os dados sobre o comportamento de utilização ou o estado do veículo, em relação aos dados do veículo que lhe

foram atribuídos (por exemplo, o seu comportamento de condução, identificação, básico, utilização, análise, dados ambientais e de trânsito, bem como dados de localização e movimento) ou sobre a utilização de suportes digitais (por exemplo, utilização do *website*). Receberá mais informação sobre a fusão dos dados com o correspondente consentimento.

Para oferecer uma marca inspiradora e uma experiência de apoio ao cliente com a Porsche e para tornar a comunicação e a interação tão pessoais e relevantes quanto possível, os dados acima mencionados são utilizados para análises de necessidades e segmentação de clientes. Nesta base, por exemplo, as afinidades, preferências e potenciais podem ser determinadas pelas empresas envolvidas como parte do apoio individual ao cliente e ao potencial cliente. Exemplos de tais medidas para a individualização são os números de classificação dos seus interesses prováveis em produtos e da sua satisfação. As informações correspondentes e os resultados da análise são guardados no seu perfil de cliente e depois disponibilizados para a configuração individual do apoio ao cliente e ao potencial cliente. A análise pessoal e a atribuição individual num perfil de cliente só ocorrerão, se isto servir o seu apoio individual ao cliente e ao potencial cliente. Não é oferecido o apoio individual ao cliente e ao potencial cliente, sem estas medidas de otimização e personalização.

Para além das medidas individuais relacionadas com a comunicação direta consigo, só utilizaremos os dados acima mencionados no âmbito das medidas gerais de apoio ao cliente e ao potencial cliente, para realizar avaliações gerais com base nos dados agregados de clientes e potenciais clientes, de modo a otimizar as nossas ofertas e sistemas e alinhá-los com interesses abrangentes. Tenha em consideração que os dados sobre o comportamento de utilização ou o estado do veículo, em relação aos veículos que lhe foram atribuídos ou sobre a utilização de suportes digitais, também podem ser utilizados para este fim, se tiver dado o consentimento adequado. Tenha também em consideração que os seus dados também podem ser avaliados para além do âmbito do apoio ao cliente e ao potencial cliente; isto será feito com base no seu consentimento específico ou noutra fundamentação jurídica.

Quando enviamos *e-mails* para apoio individual ao cliente e ao potencial cliente, podemos utilizar tecnologias padrão do mercado, tais como *tracking pixels* ou ligações *clickthrough*. Isto permite-nos analisar quais ou quantos *e-mails* são entregues, rejeitados e/ou abertos. Este último é feito particularmente através de *tracking pixels*. A medição da taxa de abertura dos nossos *e-mails* através de *tracking pixels* não é totalmente possível, se tiver desativado a visualização de imagens no seu programa de *e-mail*. Neste caso, o *e-mail* não lhe será apresentado na íntegra. No entanto, ainda é possível monitorizar se um *e-mail* foi aberto, se clicar em ligações de texto ou gráficos incluídos no mesmo. Ao utilizar ligações *clickthrough*, podemos analisar quais as ligações nos nossos *e-mails* clicadas e deduzir o interesse que existe em determinados tópicos. Quando clica na ligação correspondente, é orientado através do nosso servidor de análise

separado, antes de aceder à página visada. Com base nos resultados da análise, podemos tornar os *e-mails* mais relevantes no contexto do apoio individual ao cliente e ao potencial cliente, enviá-los de forma mais orientada ou evitar que sejam enviados. O envio de *e-mails* e a avaliação da sua utilização só ocorrerão, se tiver dado o seu consentimento voluntário ao apoio individual ao cliente e ao potencial cliente. Não é oferecido o apoio individual ao cliente e ao potencial cliente, sem a avaliação descrita para otimização.

4.7. Tratamento de dados em países terceiros

Se os dados forem transferidos para organismos cuja sede social ou local de tratamento de dados não se situem num Estado-Membro da União Europeia, noutro Estado parte no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu ou num Estado para o qual tenha sido estabelecido um nível adequado de proteção de dados por decisão da Comissão Europeia, asseguraremos, antes de realizá-la, que a transferência de dados está abrangida por uma autorização legal, existem garantias para um nível adequado de proteção de dados em relação à transmissão de dados (por exemplo, por acordo sobre garantias contratuais ou regulamentos reconhecidos oficialmente ou regulamentos internos de proteção de dados vinculativos no destinatário) ou deu o seu consentimento para a transferência de dados.

Quando a transferência de dados se basear nos Artigos do RGPD 46, 47 ou no segundo parágrafo do n.º 1 do 49, pode obter de nós uma cópia das garantias para a existência de um nível adequado de proteção de dados, em relação à transferência de dados, ou uma indicação da disponibilidade de uma cópia das garantias. Utilize a informação constante no ponto 1 para este fim.

4.8. Período de armazenamento, apagamento

Conservamos os seus dados pessoais, se existir um motivo por missão legal para tal, apenas durante o tempo necessário para atingir os objetivos prosseguidos ou enquanto não tiver retirado o seu consentimento. No caso de uma oposição ao tratamento, apagaremos os seus dados pessoais, a menos que o tratamento adicional ainda seja permitido, ao abrigo das disposições legais. Também eliminaremos os seus dados pessoais, se formos obrigados a fazê-lo por outras razões de natureza jurídica. Aplicando estes princípios gerais, normalmente apagamos os seus dados pessoais imediatamente

- Depois de a base jurídica deixar de ser aplicável e desde que não seja aplicada qualquer outra base jurídica (por exemplo, períodos de retenção ao abrigo da legislação comercial e fiscal). Se este último se aplicar, apagamos os dados depois de deixar de aplicar-se a outra base jurídica;
- Se os seus dados pessoais deixarem de ser necessários para os fins a que nos propomos e não for aplicável qualquer outra base jurídica (por exemplo, períodos de retenção ao abrigo da legislação comercial e fiscal). Se este último se

aplicar, apagamos os dados depois de a outra base jurídica deixar de aplicar-se;

- Se isto deixar de ser necessário para impedir a revenda não autorizada, para proteger eficazmente o sistema de distribuição seletiva e para evitar infrações. Este é normalmente o caso depois de verificar a atividade do revendedor.

4.9. Direitos dos titulares de dados

Direito de acesso: tem o direito de receber informações sobre os seus dados pessoais armazenados por nós.

Direito de retificação e ao apagamento: pode exigir que corrijamos dados incorretos e, se as disposições legais forem cumpridas, apaguemos os seus dados.

Limitação do tratamento: pode exigir que limitemos o tratamento dos seus dados, desde que as disposições legais sejam cumpridas.

Portabilidade dos dados: se nos tiver fornecido dados com base num contrato ou num consentimento, pode, se as disposições legais forem cumpridas, exigir que os dados que nos forneceu sejam entregues num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática ou que os transfiramos para outro responsável pelo tratamento.

Oposição: tem o direito de opor-se, em qualquer momento, ao tratamento de dados por nós, com base na garantia de interesses legítimos por motivos decorrentes da sua situação particular. Se fizer uso do seu direito de oposição, deixaremos de tratar os dados, a menos que possamos provar a existência de razões imperiosas, para continuar o tratamento digno de proteção, que superem os seus direitos e interesses.

Oposição à comercialização direta: se tratarmos os seus dados pessoais para fins de comercialização direta, tem o direito de opor-se ao nosso tratamento dos seus dados por este fim, em qualquer momento. Se exercer o seu direito de oposição, deixaremos de tratar os seus dados para este fim.

Retirada do consentimento: se nos tiver dado o seu consentimento para tratar os seus dados pessoais, pode retirá-lo em qualquer momento, com efeitos no futuro. A legalidade do tratamento dos seus dados, até que à retirada, permanece inalterada.

Direito de apresentar uma reclamação junto de uma autoridade de controlo: também pode apresentar uma reclamação junto da autoridade de controlo competente, se acreditar que o tratamento dos seus dados viola a lei aplicável. Pode contactar a autoridade de controlo responsável no seu local de residência ou no seu país ou a autoridade de controlo responsável por nós.

O seu contacto connosco e o exercício dos seus direitos: além disso, pode contactar-nos gratuitamente, se tiver dúvidas sobre o tratamento dos seus dados pessoais e sobre os seus direitos como titular de dados. Contacte-nos utilizando a informação fornecida no capítulo 1. Certifique-se de

que podemos identificá-lo sem margem para dúvidas. Se retirar o seu consentimento, pode escolher alternativamente o método de contacto, que utilizou quando deu o seu consentimento.

4.10. Ofertas de terceiros

Os serviços de outros fornecedores referenciados por nós são prestados pelos respetivos terceiros. Não temos qualquer influência no conteúdo e no funcionamento destes serviços de terceiros e não somos responsáveis pelo tratamento dos seus dados pessoais por parte dos mesmos.

4.11. Versão

Aplica-se a versão mais atual desta política de privacidade. Versão 5 – Estado 04.11.2024

5. Informação de contacto

Se pretender contactar-nos diretamente, escreva para:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Estugarda
Alemanha
E-mail: contact@porsche.de

Tenha em consideração:

A Porsche Assistance não é responsável por danos causados pelos seus prestadores de serviços contratados. Se precisar de ajuda, contacte diretamente o prestador de serviços comissionado.

Os serviços da Porsche Assistance são prestados pela Europ Assistance Services GmbH, Adenauerring 9, 81737 München, a empresa incumbida pelo Grupo Porsche de prestar apoio operacional, e pelas suas empresas afiliadas ou, se necessário, por subcontratantes que prestam os serviços relevantes a nível local.

6. Números de emergência da Porsche Assistance

PAÍS	NÚMERO DE EMERGÊNCIA NO PAÍS DE ORIGEM	NÚMERO DE EMERGÊNCIA A PARTIR DO ESTRANGEIRO
ALEMANHA	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
BÓSNIA-HERZEGOVINA	033 211 911	+387 33 211 911
BULGÁRIA	02 4450 911	+359 2 4450 911
CHIPRE	77 776 911	+357 77 776 911
CROÁCIA	01 78 98 911	+385 1 78 98 911
DINAMARCA	802 00 911	+45 70 120 911
ESLOVÁQUIA	800 400 911	+421 220 300 911
ESLOVÉNIA	02 3314 911	+386 2 3314 911
ESPAÑA	900 111 911	+34 910 503 911
ESTÓNIA	6000 911	+372 6000 911
FINLÂNDIA	0981 710 911	+358 981 710 911
FRANÇA	0805 989 911	+33 170 489 911
GRÉCIA	211 10 75 911	+30 211 10 75 911
HUNGRIA	068 080 8222	+36 14 584 493
IRLANDA	1 800 111 911	+353 91 42 911 0
ISLÂNDIA	800 0 911	+354 800 0 911
ITÁLIA	800 129 911	+39 02 5830 6727
LETÓNIA	67 564 911	+371 67 564 911
LITUÂNIA	05 21 997 11	+370 5 21 997 11
LUXEMBURGO	800 40 911	+352 27 302 911
MACEDÓNIA	0922 600 911	+38 922 600 911
MALTA	21 222 911	+356 21 222 911
MOLDÁVIA	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 BAIXOS	0800 02 05 911	+31 207 546 911
POLÓNIA	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
ROMÉNIA	0 800 672 911	+40 374 543 911
SÉRVIA	011 27 11 911	+381 11 27 11 911
SUÉCIA	020 1203 911	+46 851 966 911
TURQUIA	0533 76 77 243	+90 533 76 77 243
UCRÂNIA	0 800 600 911	+380 44 5376 911