Porsche Assistance

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 [Propuesta: un 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 [Propuesta: con el que se contrató] la Garantía Porsche Approved)
- Fecha en la que se le hizo entrega de su Porsche

Información sobre el 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 derivados de ello.

Diríjase al capítulo 6 para consultar los números de emergencia

2. Condiciones generales

Porsche Assistance se aplica 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 los vehículos Porsche de producción estándar vendidos en uno de los siguientes países o que estén cubiertos por una Garantía Porsche Approved con Porsche Assistance contratada 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, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, España, Suecia, Turquía y Ucrania.

Los servicios de movilidad también son aplicables a los vehículos vendidos, pero no matriculados, en Alemania.

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 del 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 del 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 [Propuesta: Guernsey], Hungría, Islandia, Isla de Man, Irlanda, Italia (incl. Cerdeña y Sicilia), Jersey, Kosovo, 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 salvo 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.redion.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.

2.4. Emergencias en la conducción

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

Si puede llegar a su Centro Porsche u otro concesionario Porsche después de un incidente a menos de 50 km por carretera del 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 del lugar de residencia del beneficiario, y consigue llegar a un Centro Porsche que no sea el suyo con el propio vehículo [Propuesta: con su propio vehículo], sin que sea posible continuar el viaje, Porsche Assistance le prestará otros servicios ("Servicios secundarios") y asumirá los costes de los mismos.

Porsche Assistance no se aplica 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 aplica 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 iniciar o continuar un viaje con el vehículo dentro de las áreas de servicio 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 el domicilio 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 gestionará el remolque del vehículo 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

3.2. 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 el periodo de reparación necesario 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 respecto de los cuales 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. Continuación del viaje o regreso al domicilio

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. Costes 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

3.3. 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.

3.4. 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 piezas de recambio 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 llaves del vehículo

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

Nosotros, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG (en adelante, «nosotros» o «Porsche AG»), agradecemos su interés en nuestros productos y servicios. Nos tomamos muy en serio la protección de sus datos personales. Sus datos personales se tratarán 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 sus derechos como interesado en el marco de la relación comercial precontractual, contractual y postcontractual, en particular en el ámbito del servicio de movilidad Porsche Assistance. Para obtener información sobre el tratamiento de datos personales en otras áreas, consulte la política de privacidad correspondiente.

4.1. Responsable del tratamiento y delegado de protección de datos

La entidad responsable del tratamiento de datos en el sentido de la legislación en materia de protección de datos es:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Alemania
Tel.: +49 (0) 711 911-0
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 delegado de protección de datos escribiendo a:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Delegado de protección de datos
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Alemania
Contacto: https://www.porsche.com/privacy-contact/

Somos corresponsables con otras empresas del grupo Porsche AG con respecto al tratamiento dentro de la administración interna del Grupo y la división del trabajo mediante sistemas centralizados. Los procesos conjuntos se relacionan, en particular, con el funcionamiento y uso de bases de datos, plataformas y sistemas de IT utilizados conjuntamente. Con respecto a los procesos conjuntos, nosotros y las respectivas empresas del grupo determinamos conjuntamente los fines y medios del tratamiento de datos personales. En un acuerdo de corresponsabilidad en virtud del artículo 26 del RGPD con las empresas del grupo pertinentes, hemos definido cómo se estructuran las respectivas tareas y responsabilidades para el tratamiento de datos personales y quién cumple qué obligaciones de protección de datos. En particular, hemos definido cómo se puede garantizar un nivel adecuado de seguridad y sus derechos como interesado, cómo podemos cumplir en conjunto con las obligaciones de información en virtud de la legislación en materia de protección de datos y cómo podemos supervisar posibles incidentes de protección de datos. Esto también incluye garantizar que podamos cumplir con nuestras obligaciones de información y notificación. Porsche AG está a su disposición como punto de contacto central. También puede hacer valer sus derechos con respecto al tratamiento bajo corresponsabilidad frente a cualquier empresa del grupo que sea corresponsable. En caso de que se ponga en contacto con nosotros, nos coordinaremos con las empresas del grupo pertinentes en virtud del acuerdo mencionado anteriormente de conformidad con el artículo 26 del RGPD para responder a su solicitud 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. Estos abarcan toda la información relacionada con una persona física identificada o identificable (interesado). Esto incluye información como el nombre, la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono, así como también otra información sobre su persona que surja necesariamente durante el periodo de vigencia del servicio de movilidad Porsche Assistance, como información sobre el inicio, la finalización y el alcance de su uso.

4.3. Fines y bases legales para el tratamiento de datos

A continuación encontrará una descripción general de los fines y las bases legales del tratamiento de datos. En cualquier caso, tratamos los datos personales de acuerdo con los requisitos legales, incluso si, en casos individuales, se aplica una base jurídica distinta 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 de las posibles consecuencias de no hacerlo (p. ej., la pérdida del derecho a reclamar o nuestro aviso de que, si no facilita cierta información, no proporcionaremos el servicio solicitado).

4.3.1. Cumplimiento de obligaciones contractuales y precontractuales

Tratamos sus datos personales si es necesario para la ejecución de un contrato del que usted es parte o para la aplicación de medidas precontractuales que se llevan a cabo a petición suya. Los datos se tratan sobre la base del artículo 6, apartado (1), letra (b), del RGPD. Los fines del tratamiento dependen del contrato específico e incluyen, en particular, permitir el uso de nuestros productos y servicios específicos dentro del marco del servicio de movilidad de Porsche, así como la creación y el tratamiento de ofertas, asistencia y servicios. A este respecto, tenga en cuenta también las descripciones de los productos y servicios proporcionados fuera de esta Política de privacidad.

4.3.2. Cumplimiento de obligaciones legales

También tratamos sus datos personales para cumplir con las obligaciones legales a las que estamos sujetos. Los datos se tratan sobre la base del artículo 6, apartado (1), letra (c), del RGPD. Las obligaciones pueden derivarse, por ejemplo, del derecho mercantil, derecho fiscal, derecho financiero, derecho penal o de la legislación contra el blanqueo de capitales. Los fines del tratamiento surgen de la obligación legal correspondiente; el tratamiento sirve por lo general para cumplir con las obligaciones de control e información del estado.

4.3.3. Intereses legítimos

También tratamos sus datos personales para salvaguardar nuestros propios intereses legítimos o los de terceros, a menos que sus intereses, que requieren la protección de

datos personales, prevalezcan sobre esos otros intereses. Los datos se tratan sobre la base del artículo 6, apartado (1), letra (f), del RGPD. El tratamiento para salvaguardar intereses legítimos se lleva a cabo para los siguientes fines o para salvaguardar los intereses que se indican a continuación:

- Desarrollo adicional de productos, servicios y ofertas de asistencia al cliente, así como otras medidas para la gestión de transacciones y procesos comerciales.
- Mejora de la calidad del producto, eliminación de errores y fallos, etc., mediante el análisis de los datos del vehículo y los comentarios de los clientes.
- Tratamiento de datos en una plataforma central de clientes potenciales y asistencia al cliente, así como en sistemas anteriores y posteriores para fines de retención de clientes y ventas.
- Análisis de necesidades y segmentación de clientes, p. ej., cálculo y evaluación de afinidades, preferencias y potencial del cliente.
- La gestión de casos de garantía y cortesía comercial, el tratamiento de cuestiones y dudas de carácter no contractual.
- Gestión de riesgos y coordinación de campañas de retirada.
- Ayuda en el uso de los servicios de asistencia y atención al cliente proporcionados por la infraestructura de servicios digitales de Porsche.
- Comprobación de crédito mediante intercambio de datos con agencias de referencia crediticia (p. ej., SCHUFA).
- Garantizar una conducta conforme a la ley; prevención y protección frente a infracciones legales (en particular delitos penales); ejercicio y defensa frente a reclamaciones legales, y medidas de cumplimiento internas y externas.
- Ejercicio del derecho de control sobre las instalaciones, incluso mediante videovigilancia, así como otras actuaciones para la seguridad de edificios e instalaciones en la medida permitida por la ley.
- Garantizar la disponibilidad, el funcionamiento y la seguridad de los sistemas técnicos, así como la gestión de datos técnicos.
- Responder y evaluar las solicitudes de contacto y las opiniones.
- Prevención de actividades de revendedores no autorizados ("grey market trading")y [Propuesta: añadir espacio antes de "y"] protección del sistema de distribución selectiva basada en indicaciones concretas.

4.3.4. Consentimiento

Tratamos sus datos personales sobre la base del consentimiento correspondiente. Los datos se tratan sobre la base del artículo 6, apartado (1), letra (a), del RGPD. Si usted otorga su consentimiento, siempre se limitará a una finalidad específica; los fines del tratamiento se establecen en su declaración de consentimiento. Puede revocar su consentimiento en cualquier momento sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento otorgado hasta su revocación.

4.3.5. Cambio de finalidad

Cuando tratemos sus datos personales para una finalidad distinta de aquella para la que se recogieron, más allá del consentimiento adecuado o una base jurídica obligatoria, de acuerdo con el artículo 6, apartado (4), del RGPD, tendremos en cuenta la compatibilidad de la finalidad original y la finalidad actualmente perseguida, el tipo de datos personales, las posibles consecuencias de un tratamiento posterior para usted y las garantías para la protección de los datos personales.

4.3.6. Elaboración de perfiles

No llevamos a cabo ninguna toma de decisiones automatizada ni elaboración de perfiles en el sentido del artículo 22 del RGPD. La elaboración de perfiles solo se lleva a cabo para salvaguardar nuestros intereses legítimos, tal y como se ha descrito anteriormente, o sobre la base de su consentimiento específico u otra base jurídica.

4.4. Fuentes y categorías de datos en la recogida de datos por parte de terceros

También tratamos datos personales que recibimos de terceros o de fuentes de acceso público. A continuación encontrará una descripción general de las fuentes relevantes y las categorías de datos obtenidos de dichas fuentes.

- Empresas del grupo, empresas de distribución de Porsche, concesionarios y empresas de servicios (en particular, Centros Porsche, Centros de Servicio Porsche y Porsche Sales & Marketplace GmbH).
- Socios colaboradores y proveedores de servicios: en el caso de los procesos de compra, reparación y financiación, obtenemos datos de solvencia (puntuación) de las agencias de información crediticia. Posteriormente, los datos se recogen sobre la base del artículo 6, apartado (1), letra (f), del RGPD para salvaguardar nuestros intereses legítimos (véase también el apartado 4.3.3). Utilizamos datos de los

socios según sea necesario para mejorar continuamente nuestra calidad de datos, p. ej., comprobando las direcciones y la entrega de correos electrónicos.

4.5. Destinatarios de datos personales

Dentro de nuestra empresa, solo las personas que necesitan sus datos personales para los fines indicados tienen acceso a sus datos personales. Solo transmitiremos sus datos personales a destinatarios externos si existe una base jurídica para hacerlo o si contamos con su consentimiento. A continuación, encontrará una descripción general de los destinatarios relevantes:

- 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 solo pueden utilizar los datos de acuerdo con nuestras instrucciones.
- Organismos públicos: autoridades e instituciones estatales, como autoridades fiscales, el ministerio fiscal o los tribunales, a las que estamos obligados a transmitir datos personales, por ejemplo, para cumplir con obligaciones legales o para proteger intereses legítimos.
- Entidades privadas: empresas del grupo, empresas de distribución de Porsche, concesionarios y empresas de servicios, socios colaboradores, proveedores de servicios (independientes) o contratistas designados, como Centros Porsche y Centros de Servicio Porsche, proveedores financieros, agencias de referencia crediticia o proveedores de servicios de transporte.

4.6. Atención a clientes y potenciales clientes

A continuación, nos gustaría proporcionarle más información sobre la protección de datos acerca de cómo gestionamos a los clientes y potenciales clientes en Porsche. Estas medidas están diseñadas para garantizar que la asistencia se adapte a las necesidades de ambos grupos.

4.6.1. Gestión conjunta de clientes existentes y potenciales en Porsche

Las medidas a las que se hace referencia en el apartado 3 en relación con la gestión de clientes existentes y potenciales (en particular, el servicio y la asistencia, y la implementación de requisitos legales, análisis de necesidades y asistencia individual 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, la gestión de clientes y potenciales clientes bajo la marca Porsche implica, dentro del ámbito de la asistencia internacional, a 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. Puede encontrar una lista actualizada de las empresas implicadas con sus datos de contacto para obtener asistencia en Alemania aquí: https://www.porsche.com/germany/joint-customer-care

Al utilizar una plataforma central, evitamos situaciones en las que la información sobre sus productos, los 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 respectivo Centro Porsche. Al intercambiar y verificar datos, nos aseguramos de que reciba una asistencia y un asesoramiento óptimos. Naturalmente, solo las empresas implicadas que necesitan sus datos para fines operativos tienen acceso a ellos.

La atención y gestión conjunta de clientes existentes y potenciales puede, en ciertos casos, conducir a una corresponsabilidad. Por este motivo, las empresas implicadas han establecido, de conformidad con el artículo 26 del RGPD, cómo se estructuran las respectivas tareas y responsabilidades para el tratamiento de datos personales y quién cumple qué obligaciones de protección de datos. En particular, se ha determinado cómo se puede lograr un nivel adecuado de seguridad y cómo se pueden garantizar sus derechos como interesado y las obligaciones de información en materia de protección de datos. Además del resto de empresas implicadas, su importador local actúa como su principal punto de contacto.

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, los datos de contacto, datos de asistencia y contractuales (p. ej., para compra, arrendamiento o financiación), información de servicio, así como datos sobre intereses, vehículos y servicios o productos utilizados por las empresas implicadas en la atención conjunta de clientes potenciales clientes, se utilizarán para enviarle información personalizada y ofertas sobre vehículos, servicios y otros productos de Porsche, invitaciones a eventos y encuestas sobre satisfacción y expectativas a través de los canales de comunicación deseados.

Para el diseño individualizado de la atención individual de 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, compras y consultas (p. ej., durante una consulta en el Centro Porsche o como parte de sus actividades con su Porsche ID en My Porsche). Los datos también pueden provenir de pedidos o compras que se traten en colaboración con socios (p. ej., compañías de seguros) y de los que podamos recibir la información. Si se han dado los consentimientos correspondientes, también se pueden incluir fuentes de datos adicionales. Estos pueden ser datos sobre el comportamiento de uso o el estado del vehículo en relación con los vehículos que se le han asignado (p. ej., identificación, datos básicos, datos de uso y de análisis, datos ambientales y de tráfico, así como datos de ubicación y movimiento) o sobre el uso de medios digitales (p. ej., para el uso del sitio web). Puede encontrar más información sobre cómo se agregan los datos en el consentimiento correspondiente.

Con el fin de ofrecer una experiencia inspiradora de marca y asistencia con Porsche y para hacer que la comunicación y la interacción sean lo más personales y relevantes posible, los datos mencionados se utilizan para análisis de necesidades y segmentación de clientes. Sobre esta base, las empresas implicadas pueden determinar afinidades, preferencias y potencial en el marco de la asistencia individual a clientes y clientes potenciales. Algunos eemplos de estas medidas para personalizar la asistencia son indicadores de sus probables intereses de producto y su nivel de satisfacción. La información y los resultados del análisis correspondiente se almacenan en su perfil de cliente y luego se ponen a disposición para el diseño individual de la asistencia a clientes y clientes potenciales. La evaluación y asignación personales en un perfil de cliente solo tienen lugar si ello sirve a la asistencia individual a clientes y clientes potenciales. No está disponible la gestión individual de clientes existentes y potenciales sin estas medidas de optimización y personalización.

Además de las medidas individuales relacionadas con la comunicación directa con usted, utilizamos los datos mencionados como parte de las medidas generales para la asistencia a clientes y clientes potenciales, únicamente para llevar a cabo análisis generales basados en datos agregados relacionados con clientes y clientes potenciales 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 correspondiente. Asimismo, tenga en cuenta que sus datos también pueden analizarse más allá de la gestión de clientes y potenciales clientes; en tales casos, esto se basa en su consentimiento específico u otra base jurídica.

Cuando enviamos correos electrónicos para la atención a clientes y potenciales clientes, podemos utilizar tecnologías estándar del mercado, como píxeles de seguimiento o enlaces de clic. Estas acciones nos permiten analizar qué o cuántos correos electrónicos se entregan, rechazan o abren; esto último se realiza en particular a través de 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. No obstante, podemos determinar si se ha abierto un correo electrónico si hace clic en enlaces de texto o en los enlaces gráficos en el correo electrónico. Mediante el uso de enlaces de clic, podemos analizar los enlaces en los que se hace clic en nuestros correos electrónicos e inferir el nivel de interés en ciertos temas. Al hacer clic en el enlace correspondiente, se le envía a través de nuestro servidor de análisis independiente antes de acceder a la página de destino. En función de los resultados del análisis, como parte de la atención individual a clientes y potenciales clientes, podemos hacer que los correos electrónicos sean más relevantes, enviarlos de una manera más específica o dejar de enviar correos electrónicos. Los correos electrónicos solo se enviarán y el uso solo se evaluará si ha dado su consentimiento voluntario para la gestión individual de clientes y potenciales clientes. La gestión individual de clientes y potenciales clientes no es posible sin la evaluación descrita para la optimización.

4.7. Tratamiento de datos en terceros países

Si los datos se transfieren a organismos cuya sede central 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 a través de una decisión de la Comisión Europea, nos aseguraremos antes de la divulgación de que la transferencia de datos esté cubierta por una autorización legal, de que existan garantías para un nivel adecuado de protección de datos con respecto a la transferencia de datos (p. ej., mediante el acuerdo de garantías contractuales, normativas reconocidas oficialmente o normativas internas vinculantes de protección de datos en el destinatario) o que usted haya dado su consentimiento para la transferencia de datos.

En la medida en que la transferencia de datos se base en el artículo 46, 47 o 49, apartado (1), subapartado (2), del RGPD, puede solicitarnos una copia de las garantías para la

existencia de un nivel adecuado de protección de datos con respecto a la transferencia de datos o una indicación de la disponibilidad de una copia de las garantías. Para este fin, utilice la información del punto 1.

4.8. Duración del almacenamiento, supresión

Almacenamos sus datos personales, siempre que sea legalmente posible, solo durante el tiempo que sea necesario para lograr los fines perseguidos o hasta que haya revocado su consentimiento. En caso de que se oponga al tratamiento, eliminaremos sus datos personales a menos que se permita un tratamiento posterior o adicional conforme a las disposiciones legales. También eliminaremos sus datos personales si estamos legalmente obligados a hacerlo por otros motivos legales. Al aplicar estos principios generales, por lo general eliminamos sus datos personales inmediatamente:

- Después de que la base jurídica deje de existir y siempre que no se aplique ninguna otra base jurídica (p. ej., periodos de conservación de conformidad con la legislación mercantil y fiscal). Si esto último es de aplicación, suprimiremos los datos una vez que la otra base jurídica deje de aplicarse.
- Cuando sus datos personales ya no sean necesarios para los fines que perseguimos y no se aplique ninguna otra base jurídica (p. ej., periodos de conservación en materia de derecho mercantil y fiscal). Si esto último es de aplicación, eliminaremos los datos una vez que la otra base jurídica ya no sea de aplicación.
- Cuando ya no sea necesario con el fin de evitar la reventa no autorizada, proteger eficazmente el sistema de distribución selectiva y evitar infracciones legales. Normalmente, este es el caso después de la comprobación de si existe actividad de reventa.

4.9. Derechos de los interesados

Derecho de acceso: tiene derecho a recibir de nuestra parte información sobre los datos que hemos almacenado sobre usted.

Derecho de rectificación y supresión: puede solicitar la corrección de datos incorrectos y, en la medida en que se cumplan los requisitos legales, la supresión de sus datos.

Restricción del tratamiento: puede solicitar, siempre que se cumplan las disposiciones legales, que limitemos el tratamiento de sus datos.

Portabilidad de los datos: si nos ha proporcionado datos basados en un contrato o consentimiento, puede, si se cumplen los requisitos legales, obtener de nosotros los datos proporcionados por usted en un formato estructurado, de uso común y legible por máquina, o exigirnos que los transmitamos a otro responsable del tratamiento.

Oposición: tiene derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a nuestro tratamiento de sus datos, en la medida en que dicho tratamiento se base en la búsqueda de intereses legítimos. Si ejerce su derecho de oposición, dejaremos de tratar sus datos a menos que podamos demostrar motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre sus derechos e intereses.

Oposición al marketing directo: si tratamos sus datos personales con fines de marketing directo, tiene derecho a oponerse a nuestro tratamiento de sus datos para este fin en cualquier momento. Si ejerce su derecho de oposición, dejaremos de tratar los datos con este fin.

Retirada del consentimiento: si nos ha dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, puede revocarlo en cualquier momento con efectos para el futuro. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento antes de su retirada.

Derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control: también puede presentar una reclamación ante una autoridad de control si cree que el tratamiento de sus datos infringe la legislación aplicable. Con este fin, puede ponerse en contacto con la autoridad de protección de datos responsable de su lugar de domicilio o país, o con la autoridad de protección de datos competente para nosotros.

Contactar con nosotros y ejercer sus derechos: además, puede ponerse en contacto con nosotros de forma gratuita si tiene alguna pregunta sobre el tratamiento de sus datos personales y sus derechos como interesado. Póngase en contacto con nosotros mediante la dirección especificada anteriormente en la cláusula 1. Al hacerlo, asegúrese de que podemos identificarle claramente. Al retirar su consentimiento, también puede elegir el método de contacto que utilizó al otorgarlo.

4.10. Ofertas de terceros

En caso de siniestro, nuestro proveedor de servicios contratado, Redion Germany Services GmbH, puede proporcionarle las siguientes ofertas:

- Un servicio en línea para informar de su caso a Porsche Assistance (tratamiento de los datos mencionados en el apartado 3.1).
- Proporcionar un servicio en línea que permita localizar el servicio de grúa designado y rastrear su hora de salida y llegada. En caso de que utilice esta oferta voluntaria, los siguientes datos personales relacionados con el siniestro notificado se tratarán en el marco del servicio en línea de Redion Germany Services GmbH:
  - Número de caso de asistencia individual
  - Nombre y dirección de la empresa de grúa encargada
  - Ubicación actual
- Un portal de reembolso de costes donde puede presentar facturas para reclamaciones existentes

Nota: Esta información también puede permitir extraer conclusiones sobre la ubicación y las circunstancias del incidente.

Este y otros servicios de otros proveedores, a los que se hace referencia en el marco del servicio de garantía de movilidad Porsche Assistance, han sido y serán diseñados y proporcionados por terceros. No tenemos ninguna influencia en la creación, el contenido o la función de estos servicios de terceros. Nos desvinculamos expresamente de todo el contenido de cualquier oferta de terceros. A este respecto, si es necesario, obtenga información directamente de los proveedores de estas ofertas de terceros.

4.11. Fecha de aplicación

Se aplicará la versión más actualizada de esta Política de privacidad. Versión 5.2: a fecha de 18 de marzo de 2026

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.
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 Redion Germany Services GmbH, Adenauerring 9, 81737 Múnich, la empresa encargada por el Grupo Porsche de la 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
ALBANIA	0 800 3800	+355 44 80 37 30
ALEMANIA	0800 911 0055	+49 899 277 1059
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 DEL NORTE	0922 600 911	+38 922 600 911
MALTA	21 222 911	+356 21 222 911
MOLDAVIA	0 800 615 15	+373 22 02 51 34
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	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