

Porsche Assistance

1. Cosa fare in caso di emergenza automobilistica

Chiamare immediatamente la linea diretta Porsche Assistance se si ha bisogno di assistenza e, se possibile, tenere a portata di mano il proprio numero di contatto e le seguenti informazioni:

Dati vettura

- Tipo, modello e numero di identificazione della vettura (VIN): si trovano nella vettura o nei documenti di registrazione della vettura
- Il tuo Porsche ID (se disponibile)
- Chilometraggio e numero di targa
- Nome del partner Porsche (partner Porsche che ha consegnato la vettura o con cui è stata stipulata la garanzia Porsche Approved)
- Data di consegna della tua Porsche.

Dettagli del danno

- Tipo di danno e descrizione di come si è verificato
- Posizione attuale della vettura
- Numero di telefono al quale è possibile contattarti.

Non prendere decisioni senza previa consultazione con Porsche Assistance, poiché eventuali costi sostenuti di conseguenza non potranno essere rimborsati.

Consultare il Capitolo 6 per i numeri di emergenza

2. Condizioni generali

Porsche Assistance interviene ogni volta che si richiede assistenza quando si è in viaggio con la vettura, in qualsiasi momento e praticamente in qualsiasi punto dell'Europa (per ulteriori dettagli sulle aree di assistenza, consultare il Capitolo 2.4).

Se hai bisogno di aiuto, Porsche Assistance si occupa dell'organizzazione e dei costi dei servizi elencati, a condizione che siano soddisfatte le seguenti condizioni. Nota che non è possibile effettuare pagamenti in contanti per i servizi non utilizzati.

2.1. Ambito materiale

Porsche Assistance si applica ai veicoli Porsche di serie venduti in uno dei seguenti Paesi oppure coperti da una garanzia Porsche Approved Warranty con Porsche Assistance conclusa in uno dei seguenti Paesi: Andorra, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro,

Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Ungheria, Islanda, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Moldavia, Monaco, Montenegro, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Turchia e Ucraina.

I servizi di mobilità si applicano inoltre ai veicoli venduti ma non immatricolati in Germania.

2.2. Ambito personale

Oltre che al proprietario della vettura, Porsche Assistance si applica a tutti i conducenti e passeggeri autorizzati fino al numero massimo consentito di occupanti. Gli autostoppisti non sono inclusi.

2.3. Durata di Porsche Assistance

2.3.1. Vetture nuove

Il soccorso stradale per vetture nuove viene fornito per tutta la durata della garanzia vetture nuove a partire dalla data di inizio garanzia. Se la vettura viene venduta entro il periodo specificato, Porsche Assistance è vincolata alla vettura. Se la vettura viene venduta entro il periodo specificato, Porsche Assistance viene automaticamente trasferita insieme alla vettura al nuovo proprietario della vettura.

2.3.2. Vetture con garanzia Porsche Approved

Porsche Assistance per vetture con garanzia Porsche Approved è valida per il periodo specificato nel certificato di garanzia. Porsche Assistance è vincolata alla vettura. Se la vettura viene venduta all'utente finale entro il periodo specificato (vedere Condizioni della garanzia Porsche Approved), Porsche Assistance viene trasferita al nuovo proprietario della vettura.

2.4. Area di assistenza

Porsche Assistance si applica alle emergenze automobilistiche che si verificano nei seguenti Paesi e regioni: Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Cipro, Cipro del Nord, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (metropolitana), Germania, Gibilterra, Grecia, Guernsey, Irlanda, Islanda, Isola di Man, Isole Baleari, Isole Canarie, Italia (incl. Sardegna e Sicilia), Jersey, Kosovo, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Macedonia del Nord, Madeira, Malta, Moldavia, Monaco, Montenegro, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, San Marino, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Ungheria, Città del Vaticano. Nelle regioni ultraperiferiche e nei Paesi e territori

d'oltremare dell'UE e della Gran Bretagna, nonché nelle Svalbard, non è possibile fornire alcun servizio, salvo diversa indicazione. La garanzia non si applica se esporrebbe Porsche o il rispettivo servizio fornito a sanzioni, divieti o restrizioni ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione europea o degli Stati Uniti d'America. È possibile consultare l'elenco dei Paesi attualmente sottoposti a sanzioni in cui i servizi non possono essere forniti al seguente link: <https://www.redion.com/international-regulatory-information/>.

I servizi di mobilità possono essere forniti solo in base alla disponibilità e alle circostanze locali.

2.5. Emergenze automobilistiche

Porsche Assistance interviene in caso di emergenza rilevata dal sistema di monitoraggio o di furto.

Se dopo un evento sei in grado di raggiungere autonomamente il tuo partner Porsche o un altro partner Porsche a meno di 50 km di distanza dal luogo di residenza del contraente (senza ricorrere a Porsche Assistance), oppure se la vettura si trova già presso la tua sede o quella di un altro partner Porsche, Porsche Assistance ti aiuterà a organizzare ulteriori servizi gratuitamente. I servizi stessi sono tuttavia soggetti a un addebito che non è coperto da Porsche Assistance.

Se il guasto o l'evento si verifica a oltre 50 km dal luogo di residenza del Beneficiario e non è possibile proseguire il viaggio, Porsche Assistance provvederà a organizzare i servizi aggiuntivi descritti alla sezione "Servizi secondari" e a sostenerne i relativi costi, qualora il veicolo venga trasportato presso un Centro Porsche diverso da quello di riferimento.

Porsche Assistance non interviene in caso di:

- Difetti su un rimorchio
- Azioni di richiamo
- Servizi regolari o altri lavori di manutenzione
- Controlli
- Installazione degli accessori
- Incendio (non dovuto ai componenti della vettura)
- Guasti causati da un uso eccessivo o inappropriato della vettura

Porsche Assistance non interviene anche nelle seguenti situazioni:

- Incidenti dovuti a forza maggiore, guerra, scioperi, confisca, divieti o vincoli da parte delle autorità

governative, esplosioni di oggetti e impatti nucleari o radioattivi

- Danni derivanti dalla partecipazione a eventi di motorsport che comportano il raggiungimento di una velocità massima. Questo vale anche per i test di guida accompagnata. Fanno eccezione gli eventi organizzati da Porsche
- Danni dovuti a difetti del rimorchio o del carico utile
- Danni dovuti alla guida della vettura da parte di un conducente non autorizzato
- Danni derivanti da un pezzo di ricambio o accessorio montato sulla vettura, ma non approvato da Porsche
- Incidenti dovuti alla mancata esecuzione dei lavori di manutenzione richiesti.

3. Ambito del servizio

Servizi principali

3.1. Assistenza per riparazione sul posto

Se non riesci a intraprendere o continuare un viaggio all'interno delle aree di assistenza della vettura a causa di un'emergenza automobilistica (vedi 2.5 "Emergenze automobilistiche"), Porsche Assistance provvederà a far riparare la vettura da un fornitore di servizi nel luogo del evento e si farà carico dei costi, compresi quelli relativi ad eventuali ricambi minori necessari.

Siamo lieti di aiutarti anche se il problema è causato da te, ad esempio se hai dimenticato le chiavi all'interno della vettura. Questo servizio sarà fornito ogni volta che la riparazione è possibile e non pregiudica la garanzia (ad es. avviamento con cavi).

Il soccorso stradale sarà fornito solo sulle autostrade pubbliche o presso l'indirizzo di residenza del beneficiario. Se necessario, i servizi possono essere forniti anche lontano dalla strada, purché l'accesso sia possibile e legalmente consentito.

3.2. Costi di recupero e traino

Se non è possibile intraprendere o continuare il viaggio nella vettura a causa di un'emergenza automobilistica (vedi 2.5 "Emergenze automobilistiche") e se la vettura non può essere rimessa in funzione presso il luogo del evento, Porsche Assistance farà in modo che la vettura venga trainata presso il Centro Porsche più vicino o, in alternativa, presso il Centro Porsche designato dal cliente e sosterrà i relativi costi.

Se la vettura deve essere recuperata prima del traino, Porsche Assistance provvederà a organizzare questa operazione, compresi eventuali rimorchi e carichi (escluse le merci trasportate commercialmente) e sosterrà i relativi costi.

Per le vetture elettriche Porsche si applica anche nei seguenti casi:

- Se la batteria ad alto voltaggio è scarica, provvederemo a trainare la vettura fino alla stazione di carica più vicina e copriremo i costi di traino.
- Se l'hardware di ricarica è difettoso e la batteria ad alta tensione è scarica, oltre a trainare la vettura a una stazione di carica funzionante, Porsche Assistance coprirà i costi di un taxi o dei trasporti pubblici fino a un massimo di 300 € IVA inclusa per caso.

Servizi secondari

3.3. Vettura sostitutiva

Se la vettura non è più idonea alla circolazione dopo un'emergenza automobilistica (vedi 2.5 "Emergenze automobilistiche") e non può essere rimessa in funzione presso il luogo del evento o presso il Centro Porsche, Porsche Assistance provvederà a fornire una vettura sostitutiva, per la quale sosterrà i costi per la durata della riparazione richiesta fino a un massimo di cinque giorni lavorativi. È necessario pagare autonomamente il carburante e qualsiasi altra spesa (eccezione per le vetture elettriche Porsche: viene fornita una vettura sostitutiva con un motore a combustione, Porsche Assistance si assumerà le spese aggiuntive e i costi del carburante risultanti fino a un massimo di 200 € IVA inclusa. I costi saranno rimborsati solo dietro presentazione delle ricevute originali). Nota che la fornitura di vetture sostitutive è soggetta alla disponibilità locale. Si applicheranno i termini di noleggio della società di noleggio vetture. Nota inoltre che per poter noleggiare una vettura sostitutiva è di solito necessario presentare una carta di credito. Se necessario, i costi del taxi per il ritiro e la riconsegna della vettura sostitutiva o i costi per la consegna e il ritiro della vettura sostitutiva saranno sostenuti fino a un totale di 300 € IVA inclusa per caso. Se è necessaria una notte in più, Porsche Assistance provvederà anche ai costi di sistemazione per tutte le occupanti del veicolo incluse nell'ambito personale della garanzia relative a una notte in un hotel di categoria a 4 o 5 stelle (incl. la prima colazione).

Se, quando si viaggia all'estero, non è possibile tornare al luogo di residenza del beneficiario con la vettura sostitutiva fornita, Porsche Assistance organizzerà il viaggio di ritorno in tale città per tutti gli occupanti in treno (prima classe) o in aereo (se il viaggio dura >6 ore) e si accollerà i costi risultanti.

Servizi secondari (in alternativa)

3.4. Proseguimento del viaggio o ritorno a casa

Se la vettura non può essere rimessa in funzione lo stesso giorno o il giorno successivo all'emergenza automobilistica (vedi 2.5 "Emergenze automobilistiche") e si trova a più di 50 km su strada dal luogo di residenza del beneficiario, Porsche Assistance coprirà le seguenti spese:

- Viaggio successivo per tutti gli occupanti della vettura dal luogo del evento alla destinazione o al luogo di residenza del beneficiario
- Viaggio per tutti i passeggeri dalla destinazione al luogo del evento per ritirare la vettura riparata
- Viaggio di ritorno per tutti i passeggeri dalla destinazione al luogo di residenza del beneficiario nei casi in cui la vettura sia ancora in riparazione.

Il costo del proseguimento del viaggio o del viaggio di ritorno a casa sarà rimborsato:

- Fino all'importo dei biglietti ferroviari di prima classe
- Per un volo in classe economica, se il tempo di percorrenza in treno supera le sei ore.

I costi possono essere rimborsati solo dietro presentazione delle ricevute originali. Inoltre, Porsche Assistance sosterrà il costo di un taxi fino alla stazione/all'aeroporto più vicino fino a un massimo di 300 € IVA inclusa per caso.

3.5. Costo del pernottamento

Se la vettura non può essere rimessa in funzione lo stesso giorno dell'emergenza automobilistica (vedi 2.5 "Emergenze automobilistiche") a più di 50 km di distanza dal luogo di residenza del beneficiario, Porsche Assistance sosterrà il costo del pernottamento per il periodo delle riparazioni necessarie per un massimo di tre notti in un hotel della categoria 4 o 5 o stelle. Inoltre, Porsche Assistance coprirà il costo di un taxi o di altri mezzi di trasporto pubblico fino a un massimo di 300 € IVA inclusa per caso.

Servizi aggiuntivi

3.6. Ritiro/rimpatrio della vettura riparata

Se la vettura non può essere rimessa in funzione lo stesso giorno dell'emergenza automobilistica (vedi 2.5 "Emergenze automobilistiche") e se hai già lasciato il luogo del evento prima che le riparazioni siano state completate, Porsche Assistance coprirà il costo di:

- Consegna della vettura riparata alla destinazione o alla residenza, oppure
- Viaggio di ritorno per una persona fino al luogo del evento per ritirare la vettura riparata.

Il viaggio di ritorno per ritirare la vettura riparata viene effettuato in taxi oppure, in caso di tempi di percorrenza più lunghi, vengono rimborsate le spese:

- Fino all'importo di un biglietto ferroviario di prima classe
- Per un volo in classe economica, se il tempo di percorrenza in treno supera le sei ore.

I costi possono essere rimborsati solo dietro presentazione delle ricevute originali.

3.7. Rimpatrio della vettura non riparata

Se la vettura non può essere rimessa in funzione presso il luogo del evento o nell'area circostante entro tre giorni lavorativi dopo l'emergenza automobilistica (vedi 2.5 "Emergenze automobilistiche") avvenuta a più di 50 km di distanza dalla residenza del beneficiario, Porsche Assistance coprirà il costo di:

- Trasporto della vettura presso un Centro Porsche vicino al luogo di residenza o
- Trasporto della vettura verso la destinazione scelta dal beneficiario (se sono possibili riparazioni e il costo non supererà il costo di trasporto della vettura verso il luogo di residenza del beneficiario).

3.8. Spedizione di ricambi all'estero

Se i ricambi necessari per ripristinare il funzionamento della vettura non possono essere acquistati nel luogo del evento all'estero dopo l'emergenza automobilistica (pagina 7, "Emergenze automobilistiche"), Porsche Assistance provvederà alla fornitura e alle formalità doganali il più rapidamente possibile e sosterrà anche le relative spese di spedizione. I dazi doganali e il costo effettivo dei ricambi stessi non saranno coperti.

3.9. Servizi chiave della vettura

Se non è possibile iniziare o proseguire il viaggio a causa dello smarrimento delle chiavi della vettura, Porsche Assistance provvederà a fornire delle chiavi sostitutive. Questo servizio copre il costo di spedizione delle chiavi, ma non il costo delle chiavi sostitutive stesse.

4. Informativa sulla protezione dati

Noi, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG (di seguito denominata "noi" o "Porsche AG"), la ringraziamo per il suo interesse per i

nostri prodotti e servizi. Gestiamo molto seriamente la protezione dei suoi dati personali. I suoi dati personali saranno trattati esclusivamente in conformità alle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati, in particolare il Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito "GDPR"). La presente informativa sulla privacy ha lo scopo di informarla in merito al trattamento dei suoi dati personali e ai suoi diritti in qualità di interessato nell'ambito del rapporto commerciale precontrattuale, contrattuale e post-contrattuale, in particolare nell'ambito del servizio di mobilità Porsche Assistance. Le informazioni sul trattamento dei dati personali in altri ambiti sono disponibili nella relativa informativa sulla privacy.

4.1. Titolare del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

Il titolare del trattamento dei dati ai sensi della normativa sulla protezione dei dati è:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Porscheplatz 1
70435 Stoccarda
Germania
Tel.: +49 (0) 711 911-0
E-mail: info@porsche.de

In caso di domande o suggerimenti relativi alla protezione dei dati, non esiti a contattarci. Il nostro responsabile della protezione dei dati può essere contattato ai seguenti recapiti:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Responsabile della protezione dei dati
Porscheplatz 1
70435 Stoccarda
Germania
Contatto: <https://www.porsche.com/privacy-contact/>

Siamo contitolari del trattamento insieme ad altre società del gruppo Porsche AG in relazione al trattamento nell'ambito dell'amministrazione del Gruppo e alla ripartizione dei compiti tramite sistemi centralizzati. I processi congiunti riguardano in particolare il funzionamento e l'utilizzo di banche dati, piattaforme e sistemi informatici utilizzati congiuntamente. In relazione ai processi congiunti, determiniamo insieme alle rispettive società del gruppo le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali. In un accordo di contitolarità del trattamento ai sensi dell'articolo 26 del GDPR con le società del gruppo interessate, abbiamo definito come sono ripartiti i rispettivi compiti e le responsabilità per il trattamento dei dati personali e chi sia tenuto ad adempiere a quali obblighi in materia di protezione dei dati. In particolare, abbiamo definito come garantire un livello di sicurezza adeguato e i

suoi diritti in qualità di interessato, come possiamo adempiere congiuntamente agli obblighi di informazione ai sensi della normativa sulla protezione dei dati e come possiamo monitorare potenziali incidenti di protezione dei dati. Ciò include anche le modalità per garantire di poter adempiere ai nostri obblighi di segnalazione e notifica. Porsche AG è il suo principale punto di contatto per tutte le richieste. Può inoltre esercitare i suoi diritti relativi al trattamento in regime di contitolarietà nei confronti di una società del gruppo contitolare del trattamento. Se ci contatta, ci coordineremo con le società del gruppo pertinenti in conformità al suddetto accordo ai sensi dell'articolo 26 del GDPR al fine di rispondere alla sua richiesta e garantire i suoi diritti di interessato.

4.2. Oggetto della protezione dei dati

L'oggetto della protezione dei dati è la protezione dei dati personali, che ricomprendono tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile (interessato). Tra queste rientrano le informazioni quali nome, indirizzo postale, indirizzo e-mail o numero di telefono, nonché altre informazioni che la riguardano e che emergono necessariamente nel corso del periodo di utilizzo del servizio di mobilità Porsche Assistance, come le informazioni sull'inizio, la fine e l'entità dell'utilizzo.

4.3. Finalità e basi giuridiche del trattamento dei dati

Di seguito troverà una panoramica delle finalità e delle basi giuridiche del trattamento dei dati. In ogni caso, trattiamo i dati personali in conformità ai requisiti legali, anche se, in singoli casi, dovesse trovare applicazione una base giuridica diversa da quella indicata di seguito.

Il conferimento dei suoi dati personali può essere previsto dalla legge o dal contratto o essere necessario per la conclusione di un contratto. La informeremo separatamente qualora sia tenuto a comunicare dati personali e in merito alle possibili conseguenze della mancata comunicazione (ad es. la perdita di diritti o comunicandole che, senza la comunicazione di determinate informazioni, non forniremo il servizio richiesto).

4.3.1. Adempimento degli obblighi contrattuali e precontrattuali

Trattiamo i suoi dati personali qualora ciò sia necessario per l'esecuzione di un contratto di cui lei è parte o per l'attuazione di misure precontrattuali adottate su sua richiesta. I dati sono trattati sulla base dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b) del GDPR. Le finalità del trattamento dipendono dallo specifico contratto e includono, in particolare, l'abilitazione all'utilizzo dei nostri specifici prodotti e servizi nell'ambito del servizio di mobilità Porsche,

nonché la creazione e la gestione di offerte, e l'erogazione di assistenza e servizi. A tale proposito, la preghiamo inoltre di prendere visione delle descrizioni dei prodotti e dei servizi fornite al di fuori della presente Informativa sulla privacy.

4.3.2. Adempimento degli obblighi legali

Trattiamo inoltre i suoi dati personali per adempiere agli obblighi di legge cui siamo soggetti. I dati sono trattati sulla base dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera c) del GDPR. Gli obblighi possono derivare, ad esempio, dal diritto commerciale, dal diritto tributario, dalla normativa antiriciclaggio, finanziaria o dal diritto penale. Le finalità del trattamento derivano dal rispettivo obbligo di legge; il trattamento serve generalmente allo scopo di adempiere a quanto richiesto dalle autorità di controllo e agli obblighi di informazione.

4.3.3. Legittimi interessi

Trattiamo inoltre i suoi dati personali per tutelare i nostri legittimi interessi o quelli di terzi, a meno che non prevalgano i suoi interessi che richiedono la protezione dei dati personali. I dati sono trattati sulla base dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera f) del GDPR. Il trattamento per tutelare i legittimi interessi avviene per le seguenti finalità o per tutelare i seguenti interessi.

- Ulteriore sviluppo di prodotti, servizi e offerte di assistenza clienti, nonché altre misure per la gestione delle transazioni e dei processi aziendali;
- Miglioramento della qualità del prodotto, eliminazione di errori e difetti, ecc. mediante l'analisi dei dati del veicolo e del feedback dei clienti;
- Trattamento dei dati in una piattaforma centrale di supporto per clienti e potenziali clienti, nonché nei sistemi centrali e locali per finalità di fidelizzazione del cliente e di vendita;
- Analisi dei bisogni e segmentazione della clientela, ad es. calcolo e valutazione di affinità, preferenze e potenziale del cliente;
- La gestione di casi di garanzia e di cortesia commerciale, il trattamento di domande e questioni non contrattuali;
- Gestione dei rischi e coordinamento delle campagne di richiamo
- Assistenza nell'utilizzo dei servizi di supporto e assistenza alla clientela forniti da Porsche Digital Service Infrastructure;
- Verifica del credito tramite scambio di dati con agenzie di informazioni creditizie (ad es. SCHUFA);

- Garantire una condotta conforme alla legge, prevenzione e protezione da violazioni di legge (in particolare reati), far valere e difendersi da rivendicazioni legali, misure di conformità interne ed esterne;
- Esercizio del diritto di controllo sui locali, anche tramite videosorveglianza, nonché altre misure per la sicurezza di edifici e impianti nei limiti consentiti dalla legge;
- Garantire la disponibilità, il funzionamento e la sicurezza dei sistemi tecnici, nonché la gestione dei dati tecnici.
- Risposta alle richieste di contatto e valutazione del feedback;
- Prevenzione di attività di rivendita non autorizzate ("commercio sul mercato grigio") e protezione del sistema di distribuzione selettiva sulla base di indicazioni concrete.

4.3.4. Consenso

Trattiamo i suoi dati personali sulla base del consenso da lei prestato. I dati sono trattati sulla base dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a) del GDPR. Qualora venga concesso il consenso, esso sarà sempre limitato alla finalità specificata; le finalità del trattamento sono indicate nella sua dichiarazione di consenso. Può revocare il suo consenso in qualsiasi momento. Tale revoca non pregiudicherà la legittimità del trattamento basata sul consenso concesso prima della revoca.

4.3.5. Modifica della finalità

Qualora trattiamo i suoi dati personali per una finalità diversa da quella per cui sono stati raccolti, senza un consenso adeguato o una base giuridica vincolante, terremo conto, in conformità all'articolo 6, paragrafo 4 del GDPR, della compatibilità tra la finalità originaria e quella attualmente perseguita, del tipo di dati personali, delle possibili conseguenze dell'ulteriore trattamento per lei e delle garanzie per la protezione dei dati personali.

4.3.6. Profilazione

Non effettuiamo processi decisionali automatizzati o profilazione ai sensi dell'articolo 22 del GDPR. Creiamo un profilo esclusivamente per tutelare i nostri legittimi interessi come descritto in precedenza o sulla base del suo specifico consenso o di un'altra base giuridica.

4.4. Fonti e categorie di dati raccolti presso terzi

Trattiamo inoltre i dati personali che riceviamo da terze parti o da fonti accessibili al pubblico. Di seguito è riportata una

panoramica delle fonti interessate e delle categorie di dati ottenuti da tali fonti.

- Società del gruppo, società di vendita Porsche, concessionari e società di assistenza (in particolare Centri Porsche, Centri assistenza Porsche e Porsche Sales & Marketplace GmbH)
- Partner di cooperazione e fornitori di servizi: in caso di transazioni di acquisto, riparazione e finanziamento, riceviamo dati sulla solvibilità (punteggio) dalle agenzie di credito; i dati vengono quindi raccolti sulla base dell'articolo 6 (1) (f) del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) per tutelare i nostri legittimi interessi (vedi anche 3.3); utilizziamo i dati dei partner secondo necessità per migliorare continuamente la qualità dei nostri dati, ad esempio verificando gli indirizzi e la recapitabilità delle e-mail.

4.5. Destinatari dei dati personali

All'interno della nostra azienda, solo le persone che necessitano dei suoi dati personali per le finalità indicate vi hanno accesso. Comunicheremo i suoi dati personali a destinatari esterni solo se sussiste una base giuridica per farlo o se abbiamo ottenuto il suo consenso. Di seguito troverà una panoramica dei destinatari pertinenti:

- Responsabili del trattamento: Società del gruppo o fornitori di servizi esterni, ad esempio nell'ambito dell'infrastruttura tecnica e della manutenzione, che sono accuratamente selezionati e sottoposti a verifica. I responsabili del trattamento possono utilizzare i dati esclusivamente in conformità con le nostre istruzioni.
- Enti pubblici: Autorità e istituzioni statali, come le autorità fiscali, i pubblici ministeri o i tribunali, a cui possiamo o dobbiamo trasmettere dati personali, ad esempio per adempiere a obblighi di legge o per tutelare interessi legittimi.
- Soggetti privati: Società del gruppo, società di distribuzione Porsche, concessionari e centri assistenza, partner di collaborazione, fornitori di servizi (indipendenti) o appaltatori incaricati, quali Centri Porsche, Centri Assistenza Porsche, istituti finanziari, agenzie di informazioni creditizie o fornitori di servizi di trasporto.

4.6. Assistenza ai clienti attuali e potenziali

Di seguito, desideriamo fornirle ulteriori informazioni sulla protezione dei dati relative alle modalità con cui gestiamo i clienti attuali e potenziali in Porsche. Queste misure sono concepite per garantire che l'assistenza sia adattata alle esigenze di entrambi i gruppi.

4.6.1. Gestione congiunta dei clienti attuali e potenziali in Porsche

Le misure descritte nella sezione 3 in relazione alla gestione dei clienti esistenti e potenziali (in particolare assistenza e supporto, nonché l'attuazione dei requisiti legali, l'analisi delle esigenze e l'assistenza personalizzata tramite i canali di comunicazione desiderati) generalmente non sono svolte dal titolare del trattamento da solo. Oltre al centro Porsche di riferimento, la gestione dei clienti esistenti e potenziali con il marchio Porsche coinvolge, nell'ambito dell'assistenza internazionale, i rispettivi importatori locali, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, in qualità di produttore, e le sue società affiliate nei settori dei servizi finanziari e di mobilità, dei servizi digitali e dei prodotti lifestyle. Un elenco aggiornato delle società coinvolte, con i relativi dati di contatto per l'assistenza in Germania, è disponibile qui: <https://www.porsche.com/germany/joint-customer-care>

Utilizzando una piattaforma centrale, evitiamo qualsiasi rischio che le informazioni relative ai suoi prodotti, ai suoi dati di contatto e ai suoi interessi non siano disponibili per il suo referente Porsche, in modo che lei non debba essere indirizzato a un'altra società partecipante. Ciò vale anche nel caso in cui cambi la società che gestisce il suo Centro Porsche. Attraverso lo scambio e l'allineamento dei dati, garantiamo che lei riceva supporto e consulenza ottimali. Naturalmente, hanno accesso ai suoi dati solo le società coinvolte che ne hanno bisogno per finalità operative.

La gestione congiunta di clienti attuali e potenziali può, in determinati casi, portare alla contitolarietà. Per questo motivo, le società coinvolte hanno concordato, ai sensi dell'articolo 26 del GDPR, il modo in cui strutturare i rispettivi compiti e responsabilità per il trattamento dei dati personali e chi adempia a quali obblighi di protezione dei dati. In particolare, è stato definito come raggiungere un adeguato livello di sicurezza e come garantire i suoi diritti in qualità di interessato e gli obblighi di informativa sulla protezione dei dati. Oltre alle altre società partecipanti, il suo importatore rappresenta il suo principale punto di contatto.

4.6.2. Gestione individuale di clienti esistenti e potenziali

Laddove lei abbia concesso il consenso volontario alla gestione individuale di clienti esistenti e potenziali, i dati di contatto, i dati di assistenza e contrattuali (ad es. per acquisto, leasing o finanziamento), le informazioni sui servizi nonché i dati relativi agli interessi, ai veicoli e ai servizi e prodotti utilizzati dalle società coinvolte nella gestione congiunta di clienti esistenti e potenziali saranno utilizzati per inviarle, tramite i canali di comunicazione desiderati, informazioni e offerte personalizzate su veicoli, servizi e altri

prodotti Porsche, inviti a eventi e sondaggi sulla soddisfazione e sulle aspettative.

Ai fini della gestione individuale di clienti esistenti e potenziali, creiamo per lei un profilo cliente.

I dati specifici utilizzati a tale scopo dipendono dalle informazioni raccolte o da lei messe a disposizione nell'ambito di ordini, acquisti e consulenze (ad es. in occasione di una consulenza presso un Centro Porsche o delle attività svolte con il suo Porsche ID su My Porsche). I dati possono anche provenire da ordini o acquisti elaborati in collaborazione con aziende partner (ad es. compagnie assicurative) e dai quali potremmo quindi ricevere le informazioni. Qualora siano stati concessi i relativi consensi, potrebbero essere incluse anche ulteriori fonti di dati. Potrebbe trattarsi di dati relativi al comportamento di utilizzo o alle condizioni del veicolo in relazione ai veicoli a lei assegnati (ad es. dati identificativi, di base, di utilizzo, di analisi, ambientali e sul traffico, nonché dati sulla posizione e sugli spostamenti) o all'utilizzo di media digitali (ad es. per l'utilizzo del sito web). Ulteriori informazioni sulla combinazione dei dati sono reperibili nel relativo consenso.

Al fine di offrirle un'esperienza coinvolgente con il marchio Porsche e i relativi servizi di assistenza e di rendere la comunicazione e l'interazione quanto più possibile personalizzate e pertinenti, i dati sopra indicati vengono utilizzati per l'analisi delle esigenze e la segmentazione della clientela. Su questa base, le affinità, le preferenze e il potenziale possono essere determinati dalle aziende coinvolte nell'ambito dell'assistenza individuale ai clienti e ai potenziali clienti. Esempi di tali misure per personalizzare l'assistenza sono gli indicatori dei suoi probabili interessi verso i prodotti e del suo livello di soddisfazione. Le relative informazioni e i risultati delle analisi sono memorizzati nel suo profilo cliente e vengono poi resi disponibili per la personalizzazione dell'assistenza ai clienti e ai potenziali clienti. La valutazione personale e l'assegnazione a un profilo cliente avvengono solo se ciò è finalizzato all'assistenza individuale al cliente e al potenziale cliente. Non è possibile offrire una gestione individuale dei clienti esistenti e potenziali senza queste misure di ottimizzazione e personalizzazione.

Oltre alle singole misure relative alla comunicazione diretta con lei, nell'ambito di misure generali di assistenza alla clientela e ai potenziali clienti, utilizziamo i dati sopra indicati esclusivamente per condurre analisi generali basate su dati aggregati relativi ai clienti attuali e potenziali, al fine di ottimizzare le nostre offerte e i nostri sistemi e allinearli agli interessi generali. I dati relativi al comportamento di utilizzo o alle condizioni del veicolo in relazione ai veicoli a lei assegnati, o all'uso di media digitali, possono essere utilizzati anche a questo scopo qualora lei abbia fornito il

relativo consenso. La preghiamo inoltre di tenere presente che i suoi dati possono essere analizzati anche al di fuori dell'ambito dell'assistenza ai clienti attuali e potenziali; in tal caso, il trattamento si basa sul suo specifico consenso o su un'altra base giuridica.

Quando inviamo e-mail per l'assistenza personalizzata ai clienti attuali e potenziali, potremmo utilizzare tecnologie standard di mercato come pixel di tracciamento o link di tracciamento. Questo ci permette di analizzare quali e/o quante e-mail vengono consegnate e/o respinte e/o aperte; in particolare l'apertura viene rilevata tramite pixel di tracciamento. Se nel suo programma di posta elettronica lei ha disattivato la visualizzazione delle immagini, non è possibile misurare in modo completo il tasso di apertura delle nostre e-mail mediante pixel di tracciamento. In questo caso, l'e-mail non verrà visualizzata per intero. Tuttavia, è ancora possibile determinare se un'e-mail è stata aperta se lei clicca su link testuali o grafici nell'e-mail. Mediante l'utilizzo di link di tracciamento dei clic, possiamo analizzare quali link vengono selezionati nelle nostre e-mail e desumere il livello di interesse per determinati argomenti. Quando lei clicca sul link corrispondente, viene reindirizzato tramite il nostro server di analisi separato prima di accedere alla pagina di destinazione. Sulla base dei risultati dell'analisi, nell'ambito dell'assistenza individuale ai clienti esistenti e potenziali, possiamo rendere le e-mail più pertinenti, inviarle in modo più mirato o interromperne l'invio. L'invio delle e-mail e l'analisi del suo comportamento in questo contesto avverranno solo se lei ha prestato il suo consenso volontario alla gestione individuale dei clienti esistenti e potenziali. Non è possibile offrire una gestione individuale dei clienti attuali e potenziali senza la valutazione descritta a fini di ottimizzazione.

4.7. Trattamento dei dati in Paesi terzi

Qualora i dati siano trasferiti a soggetti aventi sede o luogo di trattamento dei dati al di fuori di uno Stato membro dell'Unione europea, di un altro Paese aderente all'Accordo sullo Spazio economico europeo o di uno Stato per il quale la Commissione europea abbia accertato, mediante apposita decisione, un livello adeguato di protezione dei dati, prima della comunicazione ci assicureremo che il trasferimento dei dati sia fondato su un'autorizzazione prevista dalla legge, che siano previste garanzie atte ad assicurare un livello adeguato di protezione dei dati in relazione al trasferimento (ad es. mediante la stipula di garanzie contrattuali, norme ufficialmente riconosciute o norme vincolanti interne in materia di protezione dei dati applicabili al destinatario) oppure che lei abbia prestato il suo consenso al trasferimento dei dati.

Nella misura in cui il trasferimento dei dati si basi sull'articolo 46, 47 o 49, paragrafo 1, secondo comma del

GDPR, può ottenere da noi una copia delle garanzie relative all'esistenza di un livello adeguato di protezione dei dati in merito al trasferimento dei dati o un'indicazione della disponibilità di una copia delle garanzie. A tal fine, si prega di utilizzare le informazioni di cui al punto 1.

4.8. Durata della conservazione e cancellazione

Conserviamo i suoi dati personali, ove consentito dalla legge, solo per il periodo necessario a raggiungere le finalità perseguite o fino a quando non avrà revocato il suo consenso. In caso di opposizione al trattamento, cancelleremo i suoi dati personali, a meno che l'ulteriore trattamento non sia ancora consentito ai sensi delle disposizioni di legge. Canneremo inoltre i suoi dati personali qualora fossimo legalmente obbligati a farlo per altri motivi. Applicando questi principi generali, solitamente cancelliamo immediatamente i suoi dati personali

- dopo che la base giuridica cessa di esistere e a condizione che non si applichi nessun'altra base giuridica (ad esempio, periodi di conservazione previsti dalla normativa commerciale e fiscale). In tal caso, elimineremo i dati una volta che viene meno la base giuridica;
- quando i suoi dati personali non sono più necessari per le finalità che perseguiamo e non si applica nessun'altra base giuridica (ad esempio, periodi di conservazione previsti dalla normativa commerciale e fiscale). In tal caso, elimineremo i dati una volta che viene meno la base giuridica;
- quando ciò non è più necessario allo scopo di prevenire la rivendita non autorizzata, proteggere efficacemente il sistema di distribuzione selettiva ed evitare violazioni di legge. Ciò avviene solitamente dopo la verifica dell'attività di rivendita.

4.9. Diritti degli interessati

Diritto di accesso: lei ha il diritto di ricevere informazioni in merito ai dati personali che la riguardano da noi conservati.

Diritto di rettifica e cancellazione: può richiedere la rettifica dei dati inesatti e, ove ne ricorrano i presupposti di legge, la cancellazione dei suoi dati.

Limitazione del trattamento: può richiedere, a condizione che siano soddisfatti i requisiti di legge, che limitiamo il trattamento dei suoi dati.

Portabilità dei dati: qualora ci abbia fornito dati sulla base di un contratto o del suo consenso, ove ricorrano i requisiti previsti dalla legge, lei ha il diritto di ricevere da noi i dati da lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, oppure di richiederne la trasmissione a un altro titolare del trattamento.

Opposizione: lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei suoi dati, nella misura in cui tale trattamento si basi sul perseguimento di legittimi interessi. Se esercita il suo diritto di opposizione, cesseremo di trattare i suoi dati, salvo che possiamo dimostrare l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sui suoi diritti e interessi.

Opposizione al marketing diretto: se trattiamo i suoi dati personali per finalità di marketing diretto, lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati per tale finalità. Se esercita il suo diritto di opposizione, cesseremo il trattamento per tale finalità.

Revoca del consenso: se ci ha fornito il consenso al trattamento dei suoi dati personali, può revocarlo in qualsiasi momento con effetto per il futuro. La revoca del consenso non pregiudica la legittimità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

Diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo: può inoltre presentare un reclamo all'autorità di controllo se ritiene che il trattamento dei suoi dati violi la legge applicabile. A tal fine, può contattare l'autorità per la protezione dei dati competente per il suo luogo di domicilio o per il suo Paese, oppure l'autorità per la protezione dei dati competente per la nostra società.

Come contattarci ed esercitare i suoi diritti: Inoltre, può contattarci gratuitamente per qualsiasi domanda relativa al trattamento dei suoi dati personali e ai suoi diritti di interessato. È possibile contattarci all'indirizzo precedentemente specificato alla clausola 1. In tal caso, la preghiamo di assicurarsi che possiamo identificarla chiaramente. Quando revoca il suo consenso, può scegliere in alternativa il metodo di contatto che ha utilizzato quando ha prestato il consenso.

4.10. Offerte di terze parti

In caso di sinistro, il nostro fornitore di servizi convenzionato, Redion Germany Services GmbH, può fornirle le seguenti offerte.

- un servizio online per segnalare il suo caso a Porsche Assistance (trattamento dei dati menzionato al punto 3.1)
- fornire un servizio online che consenta di localizzare il servizio di traino incaricato e di tracciarne l'orario di partenza e di arrivo. Nel caso in cui utilizzi questa offerta volontaria, nell'ambito del servizio online di Redion Germany Services GmbH saranno trattati i seguenti dati personali relativi al sinistro segnalato:
 - Numero identificativo della pratica di assistenza individuale
 - Nome e indirizzo della ditta di soccorso stradale incaricata
 - posizione attuale
- un portale per il rimborso spese dove è possibile presentare fatture per sinistri già aperti

Nota bene: queste informazioni potrebbero anche consentire di trarre conclusioni in merito al luogo e alle circostanze dell'incidente.

Questo e altri servizi di altri fornitori, descritti nell'ambito del servizio di garanzia di mobilità Porsche Assistance, sono stati e saranno ideati e forniti da terzi. Non abbiamo alcuna influenza sulla creazione, sui contenuti o sul funzionamento di questi servizi di terzi. Ci dissociamo espressamente da tutti i contenuti di qualsiasi offerta di terzi. A tal proposito, ove necessario, la preghiamo di richiedere informazioni direttamente ai fornitori di tali offerte di terzi.

4.11. Aggiornamento

Si applica la versione più aggiornata della presente Informativa sulla privacy. Versione 5.2 – aggiornata al 18 marzo 2026.

5. Informazioni di contatto

Se desideri contattarci personalmente, scrivi a:

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

Nota:

Porsche Assistance non è responsabile per i danni causati dai propri fornitori di servizi contrattuali. Se hai bisogno di assistenza, contatta direttamente il fornitore di servizi incaricato.

I servizi di assistenza Porsche sono forniti da Redion Germany Services GmbH, Adenauerring 9, 81737 München, la società incaricata dal Gruppo Porsche con supporto operativo, e dalle sue affiliate o, se richiesto, dai subappaltatori che forniscono i relativi servizi a livello locale.

6. Numeri di emergenza Porsche Assistance

PAESE	NUMERO DI EMERGENZA DA PAESE DI ORIGINE	NUMERO DI EMERGENZA DA ESTERO
ALBANIA	0 800 3800	+355 44 80 37 30
ANDORRA	0805 989 911	+34 910 503 911
BELGIO	0800 98 911	+32 2 64 95 911
BOSNIA ED ERZEGOVINA	033 211 911	+387 33 211 911
BULGARIA	02 4450 911	+359 2 4450 911
CROAZIA	01 78 98 911	+385 1 78 98 911
CIPRO	77 776 911	+357 77 776 911
REPUBBLICA CECA	800 880 878	+420 227 186 911
DANIMARCA	802 00 911	+45 70 120 911
ESTONIA	6000 911	+372 6000 911
FINLANDIA	0981 710 911	+358 981 710 911
FRANCIA	0805 989 911	+33 170 489 911
GERMANIA	0800 911 00 55	+49 89 927 71 059
GRECIA	211 10 75 911	+30 211 10 75 911
UNGHERIA	068 080 8222	+36 14 584 493
ISLANDA	800 0 911	+354 800 0 911
IRLANDA	1 800 111 911	+353 91 42 911 0
ITALIA	800 129 911	+39 02 5830 6727
LETTONIA	67 564 911	+371 67 564 911
LITUANIA	05 21 997 11	+370 5 21 997 11
LUSSEMBURGO	800 40 911	+352 27 302 911
MACEDONIA DEL NORD	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
MONACO	0805 989 911	+33 170 489 911
MONTENEGRO	803 00 308	+382 20 438 040
PAESI BASSI	0800 02 05 911	+31 207 546 911
NORVEGIA	23 503 911	+47 23 503 911
POLONIA	800 702 911	+48 222 433 911
PORTOGALLO	800 210 911	+351 218 389 911
ROMANIA	0 800 672 911	+40 374 543 911
SERBIA	011 27 11 911	+381 11 27 11 911
SLOVACCHIA	800 400 911	+421 220 300 911
SLOVENIA	080 98 11	+386 (0)2 821 69 11
SPAGNA	900 111 911	+34 910 503 911
SVEZIA	020 1203 911	+46 851 966 911
TURCHIA	0533 76 77 243	+90 533 76 77 243