

Porsche Assistance

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 veículos Porsche de produção em série vendidos em um dos seguintes países ou cobertos por uma Garantia Porsche Approved com Porsche Assistance celebrada em um 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 e Ucrânia.

Os serviços de mobilidade também se aplicam a veículos vendidos, mas não registados na Alemanha.

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, Kosovo, 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 ("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 repostado 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 repostado 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 repostado 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. Política de privacidade

Nós, a Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG (doravante designada por “nós” ou “Porsche AG”) agradecemos o seu interesse nos nossos produtos e serviços. A proteção dos seus dados pessoais é de extrema importância para nós. Os seus dados pessoais serão tratados exclusivamente no âmbito das disposições legais em matéria de proteção de dados, em particular o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (doravante “RGPD”). O objetivo desta política de privacidade é informar o cliente quanto ao tratamento dos seus dados pessoais e dos seus direitos enquanto titular dos dados no âmbito da relação comercial pré-contratual, contratual e pós-contratual, particularmente na área do serviço de mobilidade Porsche Assistance. Para obter informações sobre o tratamento dos dados pessoais noutras áreas, consulte a política de privacidade correspondente.

4.1. Responsável pelo tratamento e encarregado da proteção de dados

A entidade responsável pelo tratamento de dados na aceção das leis relativas à proteção de dados é:

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

Se tiver alguma dúvida ou sugestão relacionada com a proteção de dados, não hesite em contactar-nos. Pode contactar o nosso encarregado da proteção de dados através do seguinte endereço:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Data protection officer
Porscheplatz 1
70435 Estugarda
Alemanha
Contacto: <https://www.porsche.com/privacy-contact/>

Assumimos responsabilidade conjunta com outras empresas do grupo da Porsche AG no que respeita ao tratamento de dados no âmbito da administração do Grupo

e da divisão de tarefas entre sistemas centralizados. Os procedimentos conjuntos referem-se, em particular, à operação e utilização partilhada de bases de dados, plataformas e sistemas informáticos. Neste contexto determinamos, em conjunto com as empresas do grupo, as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais. No acordo de responsabilidade conjunta pelo tratamento, celebrado com as empresas do grupo relevantes nos termos do artigo 26.º do RGPD, definimos como se estruturam as respetivas tarefas e responsabilidades no âmbito do tratamento dos dados pessoais e a quem incumbe o cumprimento de cada uma das obrigações em matéria de proteção de dados. Nomeadamente, definimos formas de garantir um nível adequado de segurança e respeito pelos seus direitos enquanto titular dos dados, de cumprirmos em conjunto as obrigações de informação previstas na legislação em matéria de proteção de dados e de monitorizarmos potenciais incidentes relacionados com a proteção de dados. No acima exposto, está incluída a garantia de que podemos cumprir as nossas obrigações declarativas e de notificação. A Porsche AG é o seu principal ponto de contacto para todas as questões. Pode também fazer valer os seus direitos relativos ao tratamento de dados no âmbito da responsabilidade conjunta pelo tratamento perante uma empresa do grupo que seja responsável conjuntamente. Se nos contactar, procederemos à coordenação com as empresas do grupo relevantes, em conformidade com o referido acordo, e nos termos do artigo 26.º do RGPD, com vista a dar resposta ao seu pedido e a garantir os seus direitos enquanto titular dos dados.

4.2. Objeto da proteção de dados

O objeto da proteção de dados é a proteção de dados pessoais, ou seja, todas as informações associadas a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados). Entre essas informações contam-se o nome, a morada, o endereço de e-mail ou o número de telefone, mas também outros dados sobre o cliente que surgem necessariamente durante o período de vigência do Serviço de Mobilidade Porsche Assistance, tais como informações sobre o início, o fim e a duração da utilização.

4.3. Finalidades e fundamentos jurídicos para o tratamento de dados

Segue-se uma síntese das finalidades e dos fundamentos jurídicos do tratamento de dados. O tratamento de dados pessoais é efetuado em conformidade com os requisitos legais, mesmo que, a título individual, se aplique um fundamento jurídico diferente dos abaixo indicados.

O fornecimento de dados pessoais por si pode ser exigido por lei ou por contrato, ou pode ser necessário para a celebração de um contrato. Caso seja exigido o fornecimento de dados pessoais, informaremos individualmente o cliente sobre as possíveis consequências de não o fazer (por exemplo, a perda do direito a reclamar ou a nossa notificação de que, sem o fornecimento de determinadas informações, não prestaremos o serviço solicitado).

4.3.1. Cumprimento das obrigações contratuais e pré-contratuais

Se tal for necessário para a execução de um contrato do qual faz parte, ou para a implementação de medidas pré-contratuais tomadas a seu pedido, realizaremos o tratamento dos seus dados pessoais. Os dados são tratados com base na alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º do RGPD. As finalidades do tratamento dependem do contrato específico e incluem, nomeadamente, permitir a utilização dos nossos produtos e serviços específicos no âmbito do serviço de mobilidade da Porsche, bem como criar e processar ofertas, assistência e serviços. A este respeito, consulte também as descrições dos produtos e serviços fornecidos fora do âmbito da presente Política de Privacidade.

4.3.2. Cumprimento de obrigações legais

Também realizamos o tratamento dos seus dados pessoais para cumprir as obrigações legais a que estamos sujeitos. Os dados são tratados com base na alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º do RGPD. Essas obrigações podem decorrer, por exemplo, do direito comercial, do direito fiscal, da legislação em matéria de combate ao branqueamento de capitais, do direito financeiro ou do direito penal. As finalidades do tratamento decorrem da respetiva obrigação legal; o tratamento visa, em geral, o cumprimento das obrigações legais em matéria de controlo e de prestação de informações.

4.3.3. Interesses legítimos

Também realizamos o tratamento dos seus dados pessoais para salvaguardar os nossos próprios interesses legítimos ou os de terceiros, salvo nos casos em que os seus interesses, que obrigam à proteção dos dados pessoais, se sobreponham a esses interesses. Os dados são tratados com base na alínea f) do n.º 1 do artigo 6.º do RGPD. O tratamento efetuado para salvaguardar interesses legítimos tem por finalidade os objetivos a seguir indicados ou visa salvaguardar os interesses a seguir indicados.

- O desenvolvimento contínuo de produtos, serviços e ofertas de apoio ao cliente, bem como outras medidas

relacionadas com a gestão de transações e processos comerciais;

- Melhoria da qualidade do produto, eliminação de erros e falhas, etc., através da análise dos dados dos veículos e do feedback dos clientes;
- Tratamento de dados numa plataforma central de gestão de potenciais clientes e de apoio ao cliente, bem como em sistemas a montante e a jusante, para fins de fidelização de clientes e de vendas;
- Análise de necessidades e segmentação de clientes, por exemplo, cálculo e avaliação de afinidades, preferências e potencial dos clientes;
- A resolução de casos que envolvem garantias e goodwill, bem como o processamento de dúvidas e preocupações extracontratuais;
- Gestão do risco e coordenação de campanhas de recolha
- Assistência à utilização dos serviços de apoio e atendimento ao cliente prestados pela Porsche Digital Service Infrastructure (Infraestrutura de Serviços Digitais da Porsche);
- Verificação de solvabilidade através do intercâmbio de dados com agências de notação de risco (por exemplo, a SCHUFA);
- Garantia de conformidade jurídica, prevenção e proteção contra infrações legais (em particular, infrações penais), exercício e defesa contra ações judiciais, medidas de conformidade internas e externas;
- Exercício do direito de controlo das instalações, nomeadamente através de videovigilância, bem como outras medidas de segurança dos edifícios e das instalações, na medida do permitido por lei;
- Garantia de disponibilidade, funcionamento e segurança dos sistemas técnicos, bem como gestão de dados técnicos;
- Resposta a, e análise de pedidos de contacto e comentários;
- Prevenção de atividades não autorizadas por parte de revendedores (ou seja, "comercialização no mercado cinzento") e proteção do sistema de distribuição seletiva com base em indícios concretos.

4.3.4. Consentimento

Tratamos os seus dados pessoais com base no consentimento relevante. Os dados são tratados com base na alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º do RGPD. Caso seja concedido o consentimento, este limitar-se-á sempre à finalidade especificada, que consta na sua declaração de consentimento. Pode revogar o seu consentimento a qualquer momento. Esta revogação não afetará a licitude do tratamento baseado no consentimento concedido antes da revogação.

4.3.5. Alteração da finalidade

Caso tratemos os seus dados pessoais para uma finalidade diferente daquela para a qual foram recolhidos, sem o consentimento adequado ou sem um fundamento jurídico obrigatório, levaremos em consideração, em conformidade com o n.º 4 do artigo 6.º do RGPD, a compatibilidade entre a finalidade original e a finalidade ora pretendida, o tipo de dados pessoais, as possíveis consequências do tratamento posterior para o titular dos dados e as salvaguardas previstas para a proteção dos dados pessoais.

4.3.6. Definição de perfis

Não procedemos à tomada de decisões automatizadas nem à definição de perfis na aceção do artigo 22.º do RGPD. Só é criado um perfil quando tal é necessário para proteger os nossos interesses legítimos, tal como descrito acima, ou com base no seu consentimento específico ou noutro fundamento jurídico.

4.4. Fontes e categorias de dados na recolha de dados por terceiros

A Porsche AG também trata os dados pessoais que recebe de terceiros ou de fontes acessíveis ao público. Segue-se uma síntese das fontes relevantes e das categorias de dados obtidas a partir dessas fontes.

- Empresas do Grupo, empresas de distribuição da Porsche, concessionários e empresas de serviços (em particular Centros Porsche, Centros de Assistência Porsche e Porsche Sales & Marketplace GmbH).
- Parceiros de cooperação e prestadores de serviços: no caso de processos de compra, reparação e financiamento, recebemos dados relativos à solvência (pontuação) de agências de notação de risco; esses dados são recolhidos com base na alínea f) do n.º 1 do artigo 6.º do RGPD, para salvaguardar os nossos interesses legítimos (ver também o ponto 4.3.3); utilizamos dados de parceiros, conforme necessário, para melhorar continuamente a qualidade dos nossos dados, por exemplo, através da verificação de endereços e da capacidade de entrega de e-mails.

4.5. Destinatários dos dados pessoais

Na nossa empresa, apenas as pessoas que necessitam dos seus dados pessoais para as finalidades indicadas têm acesso aos mesmos. Os seus dados pessoais só serão transmitidos a destinatários externos se houver um fundamento jurídico para tal ou se tivermos o seu consentimento. Segue-se um resumo dos destinatários relevantes:

- Subcontratantes: Empresas do grupo ou prestadores de serviços externos, por exemplo, nas áreas de infraestruturas técnicas e manutenção, que são cuidadosamente selecionados e avaliados. Os subcontratantes só podem utilizar os dados de acordo com as nossas instruções.
- Entidades públicas: Autoridades e instituições estatais, tais como as autoridades fiscais, o Ministério Público ou os tribunais, às quais possamos (ser obrigados a) transmitir dados pessoais, por exemplo, para cumprir obrigações legais ou para proteger interesses legítimos.
- Entidades privadas: Empresas do Grupo, empresas de distribuição da Porsche, concessionários e empresas de assistência, parceiros de cooperação, prestadores de serviços (independentes) ou contratantes, tais como Centros Porsche e Centros de Assistência Porsche, entidades financeiras, agências de notação de risco ou prestadores de serviços de transporte.

4.6. Apoio ao cliente e a potenciais clientes

A seguir, gostaríamos de lhe fornecer mais informações sobre a proteção de dados e sobre a forma como a Porsche realiza a gestão dos dados dos seus clientes, tanto atuais como potenciais. Estas medidas visam garantir que o apoio seja adaptado às necessidades de ambos os grupos.

4.6.1. Gestão conjunta de clientes atuais e potenciais na Porsche

As medidas referidas na secção 3, relacionadas com a gestão de clientes atuais e potenciais (em particular, manutenção e assistência, bem como o cumprimento de requisitos legais, análises de necessidades e apoio individual através dos canais de comunicação pretendidos), não são, regra geral, executadas apenas pelo responsável pelo tratamento. Para além do centro Porsche competente, a gestão dos clientes atuais e potenciais da marca Porsche envolve, no âmbito do apoio internacional, os respetivos importadores locais, a Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, na qualidade de fabricante, e as suas empresas afiliadas nas áreas dos serviços financeiros e de mobilidade, dos serviços digitais e dos produtos ligados ao estilo de vida. Pode consultar aqui uma lista atualizada das empresas envolvidas, com as respetivas informações de contacto, para obter assistência na Alemanha: <https://www.porsche.com/germany/joint-customer-care>

Ao utilizar uma plataforma central, evita-se qualquer risco de que as informações sobre os seus produtos, informações de contacto e interesses não estejam disponíveis ao seu contacto na Porsche. Assim, não será necessário encaminhar o cliente para outra empresa participante. O mesmo se aplica caso haja uma mudança na empresa operadora do seu Centro Porsche. Através do intercâmbio e

do cruzamento de dados, garantimos que recebe o melhor apoio e aconselhamento. Naturalmente, apenas as empresas envolvidas que necessitam dos seus dados para fins operacionais têm acesso aos mesmos.

A gestão conjunta de clientes atuais e potenciais pode, em certos casos, conduzir a uma situação de responsabilidade conjunta pelo tratamento. Por esta razão, as empresas envolvidas acordaram, em conformidade com o artigo 26.º do RGPD, a forma como as respetivas funções e responsabilidades no tratamento dos dados pessoais estão estruturadas e a quem incumbe o cumprimento de cada uma das obrigações em matéria de proteção de dados. Em particular, foram definidas as formas de garantir um nível adequado de segurança, bem como de respeito pelos direitos dos titulares dos dados e o cumprimento das obrigações de informação em matéria de proteção de dados. Para além das outras empresas participantes, o seu importador funciona como o seu principal ponto de contacto.

4.6.2. Gestão individualizada de clientes atuais e potenciais

Nos casos em que tenha dado o seu consentimento voluntário para a gestão individualizada de clientes atuais e potenciais, os dados de contacto, os dados de assistência e contratuais (por exemplo, relativos a compra, leasing ou financiamento), as informações sobre manutenção, bem como os dados relativos a interesses, veículos e serviços e produtos utilizados pelas empresas envolvidas na gestão conjunta de clientes atuais e potenciais, serão utilizadas para lhe enviar informações e propostas personalizadas sobre veículos, serviços e outros produtos da Porsche, convites para eventos e questionários sobre satisfação e expectativas através dos canais de comunicação da sua preferência.

Com o objetivo de realizar a gestão individual dos clientes atuais e potenciais, criamos um perfil de cliente para si.

Os dados específicos utilizados para este fim dependem dos dados que foram recolhidos ou disponibilizados por si com base em encomendas, compras e consultas (por exemplo, durante uma consulta no Centro Porsche ou no âmbito das suas atividades com a sua Porsche ID na aplicação My Porsche). Os dados podem também provir de encomendas ou compras processadas em cooperação com empresas parceiras (por exemplo, companhias de seguros) e das quais podemos, posteriormente, receber essas informações. Caso tenham sido obtidos os consentimentos necessários, poderão também ser incluídas fontes de dados adicionais. Podem tratar-se de dados relativos ao comportamento do cliente em termos de utilização ou ao estado dos veículos que lhe foram atribuídos (por exemplo, dados de

identificação, básicos, de utilização, de análise, ambientais e de trânsito, bem como dados de localização e de deslocação) ou à utilização de meios digitais (por exemplo, no que diz respeito à utilização do sítio Web). Para mais informações sobre o cruzamento de dados, consulte o consentimento correspondente.

Com o objetivo de proporcionar uma experiência inspiradora com a marca Porsche e de tornar a comunicação e a interação o mais pessoal e relevante possível, os dados mencionados são utilizados para a análise das necessidades e a segmentação dos clientes. Neste contexto, as empresas envolvidas podem identificar afinidades, preferências e potencial no âmbito do apoio individual a clientes e potenciais clientes. Entre as medidas destinadas a personalizar o apoio, destacam-se os indicadores dos seus prováveis interesses em termos de produtos e o seu nível de satisfação. As informações e os resultados da análise correspondentes são guardados no seu perfil de cliente e ficam assim disponíveis para a personalização do apoio prestado aos clientes e potenciais clientes. Só é feita uma avaliação pessoal e a atribuição de um perfil de cliente se tal for útil para o apoio individual a clientes e potenciais clientes. Não é possível efetuar uma gestão individualizada dos clientes atuais e potenciais sem estas medidas de otimização e personalização.

Para além das medidas individuais relativas à comunicação direta com o cliente, utilizamos os dados anteriormente referidos, no âmbito de medidas gerais de apoio a clientes e potenciais clientes, exclusivamente para realizar análises gerais baseadas nos dados agregados destes, com o objetivo de otimizar as nossas ofertas e sistemas e de alinhá-los com os interesses gerais. Tenha em atenção que os dados relativos ao comportamento do cliente em termos de utilização ou ao estado dos veículos que lhe foram atribuídos, bem como à utilização de meios digitais, também podem ser utilizados para esta finalidade, caso tenha dado o consentimento correspondente. Tenha igualmente em atenção que os seus dados podem ser analisados fora do âmbito da gestão de clientes atuais e potenciais; nesses casos, tal análise baseia-se no seu consentimento específico ou noutro fundamento jurídico.

Ao enviar e-mails para prestar apoio a clientes individuais e potenciais clientes, podemos utilizar tecnologias padronizadas do mercado, tais como píxeis de rastreamento ou ligações clicáveis. Isto permite-nos analisar quais e/ou quantos e-mails são entregues e/ou rejeitados e/ou abertos. Este último aspeto é analisado, em particular, através de píxeis de rastreamento. Não é totalmente possível medir a taxa de abertura dos nossos e-mails utilizando píxeis de rastreamento se tiver desativado a apresentação de imagens no seu programa de e-mail. Nestes casos, o e-mail só será parcialmente apresentado.

Contudo, ainda é possível determinarmos se um e-mail foi aberto caso clique nas hiperligações, sejam elas de texto ou gráficas, contidas no e-mail. Ao utilizar ligações clicáveis, podemos analisar as ligações clicadas nos nossos e-mails e deduzir o nível de interesse em determinados temas. Ao clicar na ligação correspondente, o cliente é redirecionado pelo nosso servidor de análise independente antes de aceder à página de destino. Com base nos resultados da análise, no âmbito do apoio prestado a clientes individuais e a potenciais clientes, podemos tornar os e-mails mais relevantes, enviá-los de forma mais segmentada ou deixar de os enviar. Os e-mails só serão enviados e a utilização só será avaliada se tiver dado o seu consentimento voluntário à gestão individual de clientes atuais e potenciais. Não é possível realizar a gestão individual dos clientes atuais e potenciais sem a avaliação descrita para fins de otimização.

4.7. Tratamento de dados em países terceiros

Se os dados forem transferidos para entidades cuja sede ou local de tratamento de dados não se situe num Estado-Membro da União Europeia, num país não pertencente à União Europeia mas que seja signatário do Tratado sobre o Espaço Económico Europeu ou num Estado relativamente ao qual tenha sido determinado um nível adequado de proteção de dados através de uma decisão da Comissão Europeia, assegurar-nos-emos, antes da divulgação: a) de que a transferência de dados está abrangida por uma autorização legal; b) de que existem garantias de um nível adequado de proteção de dados no que diz respeito à transferência de dados (por exemplo, através de garantias contratuais, regulamentos oficialmente reconhecidos ou regulamentos internos vinculativos de proteção de dados junto do destinatário); ou c) de que o utilizador deu o seu consentimento para a transferência de dados.

Na medida em que a transferência de dados se fundamente nos artigos 46.º, 47.º ou no segundo parágrafo do n.º 1 do artigo 49.º do RGPD, o cliente pode solicitar-nos uma cópia das garantias relativas à existência de um nível adequado de proteção de dados no que diz respeito à transferência de dados, ou uma indicação da disponibilidade de uma cópia dessas garantias. Para esse efeito, utilize as informações indicadas na Secção 1.

4.8. Duração do armazenamento, apagamento

Quando permitido por lei, conservamos os seus dados pessoais apenas durante o tempo necessário para atingir os objetivos pretendidos ou até que tenha revogado o seu consentimento. Caso se oponha ao tratamento, apagaremos os seus dados pessoais. No entanto, se o tratamento for ainda permitido ao abrigo das disposições legais, poderemos continuar a tratá-los. Apagaremos igualmente os seus dados pessoais caso sejamos legalmente obrigados

a fazê-lo por outros motivos. De acordo com estes princípios gerais, normalmente apagamos os seus dados pessoais imediatamente

- após a extinção do fundamento jurídico, desde que não se aplique qualquer outro fundamento jurídico (por exemplo, períodos de conservação previstos na legislação comercial e fiscal). Se for este o caso, apagaremos os dados assim que o outro fundamento jurídico deixar de existir;
- quando os seus dados pessoais já não forem necessários para as finalidades que pretendemos e não se aplicar qualquer outro fundamento jurídico (por exemplo, períodos de conservação previstos na legislação comercial e fiscal). Se for este o caso, apagaremos os dados assim que o outro fundamento jurídico deixar de existir;
- quando já não for necessário para efeitos de prevenção da revenda não autorizada, de proteção efetiva do sistema de distribuição seletiva e de combate às infrações legais. Isto acontece normalmente após a verificação da atividade do revendedor.

4.9. Direitos dos titulares dos dados

Direito de acesso: Tem o direito de receber informações da nossa parte sobre os dados que guardámos sobre si.

Direito à retificação e ao apagamento: Pode solicitar a correção de dados incorretos e, desde que sejam cumpridos os requisitos legais, o apagamento dos seus dados.

Limitação do tratamento: Pode solicitar, desde que sejam cumpridos os requisitos legais, que limitemos o tratamento dos seus dados.

Portabilidade dos dados: Se nos tiver fornecido dados com base num contrato ou consentimento, poderá, desde que sejam cumpridos os requisitos legais, solicitar-nos que lhe forneçamos os dados por si fornecidos num formato estruturado, de utilização comum e passível de leitura automática, ou solicitar-nos que os transmitamos a outro responsável pelo tratamento de dados.

Oposição: Tem o direito de se opor, a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, ao tratamento dos seus dados, na medida em que esse tratamento se baseie na prossecução de interesses legítimos. Se exercer o seu direito de oposição, deixaremos de realizar o tratamento dos seus dados, a menos que possamos demonstrar motivos legítimos e imperiosos para o tratamento, que se sobreponham aos seus direitos e interesses.

Oposição ao marketing direto: Se tratarmos os seus dados pessoais para fins de marketing direto, tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais para esse fim a qualquer momento. Se exercer o seu direito de oposição, deixaremos de tratar os seus dados para esta finalidade.

Revogação do consentimento: Se nos tiver dado o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, pode revogar esse consentimento a qualquer momento, com efeitos futuros. A revogação do consentimento não afetará a licitude do tratamento efetuado antes dessa revogação.

Direito de apresentar uma reclamação junto de uma autoridade de controlo: Também pode apresentar uma reclamação junto da autoridade de controlo se considerar que o tratamento dos seus dados viola a legislação aplicável. Para o efeito, pode contactar a autoridade de proteção de dados responsável pelo seu local de residência ou país, ou a autoridade de proteção de dados responsável pela nossa empresa.

Contactar-nos e exercer os seus direitos: Caso tenha alguma dúvida sobre o tratamento dos seus dados pessoais e os seus direitos enquanto titular dos dados, pode também contactar-nos gratuitamente. Entre em contacto connosco através do endereço indicado na Secção 1. Quando o fizer, certifique-se de que é possível identificá-lo claramente. Ao revogar o seu consentimento, pode, em alternativa, escolher o método de contacto utilizado quando o concedeu.

4.10. Ofertas de terceiros

Em caso de sinistro, o nosso prestador de serviços de seguros e assistência em viagem contratado, a Europ Assistance Services GmbH, pode disponibilizar-lhe as seguintes opções:

- um serviço online que lhe permite comunicar o seu caso à Porsche Assistance (tratamento dos dados mencionados no ponto 3.1)
- fornecimento de um serviço online que permite localizar o serviço de reboque contratado e acompanhar a hora de partida e de chegada do mesmo. Caso recorra a esta opção voluntária, serão tratados os seguintes dados pessoais relativos ao sinistro comunicado, no âmbito do serviço online da Europ Assistance Services GmbH:
 - Número individual do pedido de assistência
 - Nome e endereço da empresa de reboque contratada
 - Localização atual
- um portal de reembolso de despesas onde pode enviar faturas relativas a sinistros existentes

Note-se que: Estas informações também podem permitir tirar conclusões sobre o local e as circunstâncias do incidente.

Tanto este como outros serviços de outros operadores, aos quais se faz referência no âmbito do serviço de garantia de mobilidade da Porsche Assistance, foram e serão concebidos e prestados por entidades terceiras. A Porsche AG não tem qualquer influência sobre a criação, o conteúdo ou o funcionamento destes serviços externos. Desassociamo-nos explicitamente do conteúdo de quaisquer ofertas de entidades terceiras. Por isso, caso seja necessário, obtenha informações diretamente junto dos prestadores das referidas ofertas.

4.11. A partir de

Aplica-se a versão mais atualizada desta Política de Privacidade. Versão 5.2 – em vigor a partir de 18 de março de 2026.

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
ALBÂNIA	0 800 3800	+355 44 80 37 30
ALEMANHA	0800 911 00 55	+49 89 927 71 059
ANDORRA	0805 989 911	+34 910 503 911
BÉLGICA	0800 98 911	+32 2 64 95 911
BÓSNIA E 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 DO NORTE	0922 600 911	+38 922 600 911
MALTA	21 222 911	+356 21 222 911
MOLDÁVIA	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 BAIXOS	0800 02 05 911	+31 207 546 911
POLÓNIA	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