

Porsche Assistance

1. Wat u moet doen in een noodsituatie op de weg

Bel onmiddellijk de Porsche Assistance-hotline als u hulp nodig hebt en houd indien mogelijk uw contactnummer en de volgende gegevens bij de hand:

Voertuiggegevens

- Type, model en voertuigidentificatienummer (VIN) - deze zijn te vinden in het voertuig of in de voertuigregistratiedocumenten
- Uw Porsche ID (indien beschikbaar)
- Kilometerstand en voertuigregistratienummer
- Naam van uw Porsche Partner (Porsche Partner die het voertuig heeft geleverd of bij wie uw Porsche Approved Warranty is afgesloten)
- Datum waarop u uw Porsche in ontvangst genomen hebt

Detailgegevens van het schadegeval

- Soort schade en een beschrijving van hoe deze is ontstaan
- Huidige locatie van het voertuig
- Telefoonnummer waarop u te bereiken bent

Neem geen beslissingen zonder voorafgaand overleg met Porsche Assistance, aangezien eventuele kosten die als gevolg daarvan worden gemaakt niet door Porsche kunnen worden gedragen.

Noodnummers zijn te vinden in paragraaf 6

2. Algemene voorwaarden

Porsche Assistance treedt in werking wanneer u hulp nodig hebt als u met het voertuig onderweg bent - altijd en vrijwel overal in Europa (ga voor meer informatie over de servicegebieden naar paragraaf 2.4.)

Als u hulp nodig hebt, neemt Porsche Assistance de organisatie en kosten van de vermelde services voor haar rekening, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan. Houd er rekening mee dat er geen contante betalingen kunnen worden gedaan voor services waarvan geen gebruik is gemaakt.

2.1. Materieel toepassingsgebied

Porsche Assistance is van toepassing op Porsche-voertuigen uit standaardproductie die zijn verkocht in een van de volgende landen, of die worden gedekt door

een Porsche Approved Garantie met Porsche Assistance die is afgesloten in een van de volgende landen: Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, IJsland, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Zweden, Turkije en Oekraïne. De mobiliteitsdiensten zijn eveneens van toepassing op voertuigen die zijn verkocht maar niet in Duitsland zijn geregistreerd.

2.2. Persoonlijk toepassingsgebied

Naast de eigenaar van het voertuig is de Porsche Assistance van toepassing op alle bevoegde bestuurders en passagiers tot het maximaal toegestane aantal inzittenden. Lifters zijn niet inbegrepen.

2.3. Duur van Porsche Assistance

2.3.1. Nieuwe voertuigen

Voor nieuwe voertuigen wordt pechhulp verleend voor de duur van de Porsche New Vehicle Defect Garantie vanaf de begindatum van de garantie. Als het voertuig binnen de opgegeven periode verkocht wordt, is Porsche Assistance voertuiggebonden. Als het voertuig binnen de opgegeven periode verkocht wordt, wordt Porsche Assistance automatisch samen met het voertuig overgedragen aan de nieuwe voertuigeigenaar.

2.3.2. Voertuigen met Porsche Approved Garantie

Porsche Assistance voor voertuigen met een Porsche Approved Garantie is geldig voor de periode die in het garantiecertificaat wordt vermeld. Porsche Assistance is voertuiggebonden. Als het voertuig binnen de gespecificeerde periode aan de eindgebruiker wordt verkocht (zie Voorwaarden van Porsche Approved Garantie), wordt Porsche Assistance overgedragen aan de nieuwe voertuigeigenaar.

2.4. Servicegebied

Porsche Assistance is van toepassing op noodsituaties op de weg in de volgende landen en regio's Albanië, Andorra, Oostenrijk, Balearen, België, Bosnië en Herzegovina, Bulgarije, Canarische eilanden, Cyprus, Denemarken, Estland, Finland, Frankrijk (Metropolitaans), Duitsland, Gibraltar, Griekenland, Guernsey, Hongarije, IJsland, Isle of Man, Ierland, Italië (incl. Sardinië en Sicilië), Jersey, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Noord-Macedonië, Madeira, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Nederland, Noord-Cyprus, Noorwegen,

Oekraïne, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Turkije, Verenigd Koninkrijk, Vaticaanstad, Zweden, Zwitserland. In de meest afgelegen regio's en in landen en gebieden overzee van de EU en Groot-Brittannië evenals Spitsbergen kan geen service worden aangeboden, tenzij anders aangegeven. De garantie is niet van toepassing als deze zou betekenen dat Porsche of de betreffende geleverde service zou worden blootgesteld aan sancties, verbodsbepalingen of beperkingen uit hoofde van resoluties van de Verenigde Naties, handels- of economische sancties of wet- of regelgeving van de Europese Unie of de Verenigde Staten van Amerika. U kunt in de lijst van landen waaraan momenteel sancties zijn opgelegd opzoeken in welke landen momenteel geen services kunnen worden aangeboden door gebruik te maken van de volgende link: <https://www.euro-p-assistance.com/international-regulatory-information/>.

Houd er rekening mee dat mobiliteitservices alleen kunnen worden aangeboden mits deze op de betreffende locatie beschikbaar zijn en afhankelijk van de plaatselijke omstandigheden.

2.5. Noodsituaties op de weg

Porsche Assistance wordt van kracht in geval van een noodsituatie op de weg of diefstal.

Als u uw Porsche Centrum of een andere Porsche-partner zelf kunt bereiken na een incident op minder dan 50 km afstand van de woonplaats van de polishouder (zonder gebruik te maken van Porsche Assistance), of als het voertuig zich al op het terrein van uw Porsche Centrum of een andere Porsche-partner bevindt, helpt Porsche Assistance u gratis met het regelen van nadere dienstverlening. Op de services zelf is echter een toeslag van toepassing die niet door Porsche Assistance wordt gedekt.

Als het incident zich op meer dan 50 km afstand over de weg vanaf de woonplaats van de begunstigde voordoet en u een andere Porsche-partner dan uw Porsche Centrum bereikt met het eigen vermogen van uw voertuig, en het niet mogelijk is om de reis voort te zetten, zal Porsche Assistance nadere dienstverlening regelen ('Secundaire services') en de kosten daarvoor dragen.

Porsche Assistance treedt niet in werking in het geval van:

- Defecten aan een aanhanger
- Een algemene terugroepactie voor producten
- Regelmatige onderhoudsbeurten of ander vormen van onderhoud
- Inspecties
- De installatie van accessoires
- Brand (anders dan vanwege voertuigcomponenten)

- Defecten als gevolg van overmatig of ongepast gebruik van het voertuig

Porsche Assistance treedt evenmin in werking in de volgende situaties:

- Incidenten als gevolg van overmacht, oorlog, stakingen, inbeslagname, door overheidsinstanties opgelegde verbodsbepalingen of restricties, explosies van objecten en gevolgen van nucleaire of radioactieve incidenten
- Schade als gevolg van deelname aan motorsportevenementen waarbij een maximumsnelheid wordt bereikt. Dat geldt eveneens voor de bijbehorende oefenritten. Uitzonderingen zijn evenementen die door Porsche worden georganiseerd
- Schade door aanhangwagen- of laadvermogen gerelateerde defecten
- Schade die is ontstaan omdat het voertuig is bestuurd door een onbevoegde bestuurder
- Schade als gevolg van een vervangend onderdeel of accessoire dat op het voertuig is gemonteerd, zonder te zijn goedgekeurd door Porsche
- Incidenten als gevolg van het niet uitvoeren van de vereiste onderhoudswerkzaamheden

3. Toepassingsgebied van de service

Primaire services

3.1. Hulp bij pech en ongevallen

Als u vanwege een noodgeval op de weg niet in staat bent om een reis binnen de servicegebieden van het voertuig te ondernemen of voort te zetten (zie 2.5 'Noodsituaties op de weg'), regelt Porsche Assistance een dienstverlener teneinde het voertuig op de incidentlocatie weer rijklaar te maken en draagt Porsche de kosten, inclusief voor eventueel benodigde kleine onderdelen.

We staan ook even graag tot uw dienst als het probleem uw eigen schuld is, bijvoorbeeld als u de sleutel in het voertuig vergrendeld hebt. Deze service wordt verleend waar reparatie mogelijk is en geen nadelige gevolgen heeft voor de garantie (bijv. starthulp met startkabels).

Pechhulp wordt alleen verleend op openbare snelwegen of op het thuisadres van de begunstigde. Indien nodig kunnen services ook op een andere plek dan op de weg worden geleverd, zolang er toegang mogelijk is en het wettelijk is toegestaan.

3.2. Bergings- en sleepkosten

Als u niet in staat bent in het voertuig een reis af te leggen of voort te zetten vanwege een noodgeval op de weg (zie 2.5 'Noodgevallen op de weg') en het voertuig niet op de incidentlocatie rijklaar kan worden gemaakt, laat Porsche Assistance het voertuig naar het dichtstbijzijnde Porsche Centrum dan wel het door u aangewezen Porsche Centrum slepen en draagt u de gemaakte kosten.

Als het voertuig vóór het slepen moet worden geborgen, regelt Porsche Assistance dat, met inbegrip van trailer en vrachtkosten (commercieel vervoerde goederen uitgezonderd), en draagt de gemaakte kosten.

Voor elektrische voertuigen van Porsche geldt bovendien het volgende: Als de hoogvoltaccu ontladen is, slepen we het voertuig naar het dichtstbijzijnde geschikte laadstation en dekken we de daaruit voortvloeiende sleepkosten. Als de laadapparatuur defect is en de hoogvoltaccu ontladen is, dekt Porsche Assistance, naast het slepen van het voertuig naar een geschikt en functionerend laadstation, de kosten van vervoer per taxi of openbaar vervoer naar uw bestemming, tot een maximumbedrag van € 300 incl. btw per geval.

Secundaire services

3.3. Vervangend voertuig

Als het voertuig na een noodsituatie op de weg niet meer rijklaar is (zie 2.5 'Noodsituaties op de weg') en niet op de incidentlocatie of bij de Porsche dealer rijklaar kan worden gemaakt, regelt Porsche Assistance een vervangend voertuig, waarbij de kosten voor dat voertuig voor de duur van de noodzakelijke reparaties tot een maximum van vijf werkdagen worden gedragen. U moet zelf voor brandstof en eventuele overige kosten betalen (uitzondering voor elektrische voertuigen van Porsche: u krijgt een vervangend voertuig met een verbrandingsmotor, Porsche Assistance draagt de daaruit voortvloeiende extra kosten en brandstofkosten tot een maximumbedrag van € 200 incl. btw. De kosten worden alleen vergoed bij overlegging van de originele bonnen). Houd er rekening mee dat de verschaffing van vervangende voertuigen onder voorbehoud is van plaatselijke beschikbaarheid. De huurvoorwaarden van het autoverhuurbedrijf zijn van toepassing. Houd er ook rekening mee dat een vervangend voertuig in de meeste gevallen alleen op vertoon van een creditcard kan worden gehuurd. Indien nodig worden de taxikosten in verband met het ophalen en inleveren van het vervangende voertuig, of in verband met de levering en het ophalen van het vervangende voertuig gemaakte kosten, gedragen tot een maximaal totaalbedrag van € 300 incl. btw per geval. Als er

een extra overnachting nodig is, neemt Porsche Assistance ook de accommodatiekosten voor alle personen die zijn opgenomen in het persoonlijke toepassingsgebied van de garantie voor één nacht in een 4- of 5-sterrenhotel (incl. ontbijt) voor haar rekening.

Als het bij reizen naar het buitenland niet mogelijk is om met het vervangende voertuig terug te keren naar de woonplaats van de begunstigde, regelt Porsche Assistance voor alle inzittenden de terugreis naar de thuisstad per trein (1e klasse) of per vliegtuig (als de reistijd > 6 uur is) en draagt de daaruit voortvloeiende kosten.

Secundaire services (alternatief)

3.4. Vervolgreis of reis terug naar huis

Als het voertuig niet op dezelfde dag of de volgende dag na een noodgeval op de weg (zie 2.5 'Noodgevallen op de weg') dat plaatsvindt op meer dan 50 km afstand over de weg vanaf de woonplaats van de begunstigde rijklaar kan worden gemaakt, draagt Porsche Assistance de kosten voor het volgende:

- Vervolgreis voor alle inzittenden van het voertuig vanaf de incidentlocatie naar de bestemming of de woonplaats van de begunstigde
- De reis voor alle passagiers vanaf de bestemming terug naar de incidentlocatie om het gerepareerde voertuig op te halen
- Retourreis voor alle passagiers vanaf de bestemming naar de woonplaats van de begunstigde in gevallen waarin het voertuig nog gerepareerd wordt

De kosten voor het voortzetten van de reis of de reis terug naar huis worden terugbetaald:

- Tot het totaalbedrag van alle eersteklas treintickets
- Voor een economy class-vlucht, als de reistijd voor dezelfde reis per trein meer dan zes uur bedraagt

Kosten kunnen alleen worden vergoed op vertoon van de originele bonnen. Bovendien betaalt Porsche Assistance de kosten van een taxi naar de/het dichtstbijzijnde treinstation/luchthaven tot een maximumbedrag van € 300 incl. btw per geval.

3.5. Kosten voor overnachting

Als het voertuig niet op dezelfde dag na een noodsituatie op de weg, op meer dan 50 km afstand over de weg van de woonplaats van de begunstigde, weer rijklaar kan worden gemaakt (zie 2.5 'Noodsituaties op de weg'), draagt Porsche Assistance de kosten voor een overnachting voor de duur

van de noodzakelijke reparaties tot een maximum van drie nachten in een 4- of 5-sterrenhotel. Bovendien dekt Porsche Assistance de kosten van taxivervoer, of een andere vorm van openbaar vervoer, naar het hotel tot een maximumbedrag van € 300 incl. btw per geval.

Aanvullende services

3.6. Ophalen/repatriëren van het gerepareerde voertuig

Als het voertuig niet op dezelfde dag na een noodsituatie op de weg weer rijklaar kan worden gemaakt (zie 2.5 'Noodsituaties op de weg'), en als u de plaats van het incident al hebt verlaten voordat de reparaties waren voltooid, zal Porsche Assistance de kosten voor de volgende zaken voor haar rekening nemen:

- Aflevering van het gerepareerde voertuig op de bestemming of in de woonplaats, of
- Retourreis voor één persoon naar de incidentlocatie om het gerepareerde voertuig op te kunnen halen.

De terugreis om het gerepareerde voertuig op te kunnen halen vindt plaats per taxi of, in het geval van langere reistijden, worden de kosten vergoed:

- Tot het bedrag voor een eersteklas treinticket
- Voor een economy class-vlucht, als de reistijd voor dezelfde reis per trein meer dan zes uur bedraagt

Kosten kunnen alleen worden vergoed op vertoon van de originele bonnen.

3.7. Repatriëring van het niet-gerepareerde voertuig

Als het voertuig niet binnen drie werkdagen na een noodgeval op de weg (zie 2,5 'Noodgevallen op de weg') op de incidentlocatie of in de omgeving rijklaar kan worden gemaakt, op meer dan 50 km over de weg vanaf de woonplaats van de begunstigde, dekt Porsche Assistance de kosten van:

- Het vervoeren van het voertuig naar een Porsche Centrum in de buurt van uw woonplaats of
- Het vervoeren van het voertuig naar de gekozen bestemming van de begunstigde (als er daar reparaties mogelijk zijn en de kosten niet hoger zijn dan de kosten van het vervoer van het voertuig naar de woonplaats van de begunstigde).

3.8. Verzending van onderdelen naar het buitenland

Als de onderdelen die nodig zijn om het voertuig weer rijklaar te maken, na een noodgeval op de weg (pagina 7, 'Noodgevallen op de weg') niet op de incidentlocatie in het buitenland te koop zijn, zal Porsche Assistance de leverings- en douaneformaliteiten zo snel mogelijk regelen en ook de relevante verzendkosten betalen. Douanerechten en de werkelijke kosten van de onderdelen zelf worden niet door Porsche Assistance gedragen.

3.9. Autosleutelservices

Als de reis niet kan worden gestart of voortgezet wegens verlies van autosleutels, regelt Porsche Assistance een locatie voor de vervangende sleutels.

Deze service dekt de kosten van het verzenden van de sleutels, maar dekt niet de kosten van de vervangende sleutels zelf.

4. Privacybeleid

Wij, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG (hierna "wij/we" of "Porsche AG" genoemd) stellen uw interesse in onze producten en diensten zeer op prijs. Wij nemen de bescherming van uw persoonsgegevens zeer serieus. Uw persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in het kader van de bepalingen van de wetgeving inzake gegevensbescherming, met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna "AVG"). Het doel van dit privacybeleid is om u te informeren over de verwerking van uw persoonsgegevens en uw rechten als betrokkene in het kader van de precontractuele, contractuele en postcontractuele zakelijke relatie, met name op het gebied van de mobiliteitservice Porsche Assistance. Informatie over de verwerking van persoonsgegevens op andere gebieden is te vinden in het betreffende privacybeleid.

4.1. Verwerkingsverantwoordelijke en functionaris voor gegevensbescherming

De entiteit die verantwoordelijk is voor gegevensverwerking in de zin van de wetgeving inzake gegevensbescherming is:

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

Als u vragen of suggesties hebt met betrekking tot gegevensbescherming, neem dan gerust contact met ons op. Onze functionaris voor gegevensbescherming is bereikbaar op:

Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG
Functionaris voor gegevensbescherming
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart
Duitsland
Contact: <https://www.porsche.com/privacy-contact/>

Wij zijn samen met andere groepsmaatschappijen van Porsche AG verantwoordelijk voor de verwerking binnen de groepsadministratie en de verdeling van arbeid via gecentraliseerde systemen. De gezamenlijke processen hebben met name betrekking op het beheer en het gebruik van gezamenlijk gebruikte databanken, platforms en IT-systemen. Met betrekking tot gezamenlijke processen bepalen we de doeleinden en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens gezamenlijk met de respectieve groepsmaatschappijen. In een overeenkomst over gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid met de relevante groepsmaatschappijen overeenkomstig artikel 26 AVG hebben wij gedefinieerd hoe de respectieve taken en verantwoordelijkheden voor de verwerking van persoonsgegevens zijn gestructureerd en wie aan welke verplichtingen inzake gegevensbescherming voldoet. In het bijzonder hebben we gedefinieerd hoe een passend niveau van beveiliging en uw rechten als betrokkene kunnen worden gewaarborgd, hoe we gezamenlijk kunnen voldoen aan informatieverplichtingen op grond van de wetgeving inzake gegevensbescherming en hoe we toezicht kunnen houden op potentiële incidenten in verband met gegevensbescherming. Dit houdt ook in dat we ervoor moeten zorgen dat we onze rapportage- en meldingsverplichtingen kunnen nakomen. Porsche AG is uw belangrijkste aanspreekpunt voor alle vragen. U kunt uw rechten met betrekking tot verwerking onder gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid ook uitoefenen jegens een medeverantwoordelijke groepsmaatschappij. Als u contact met ons opneemt, zullen we overeenkomstig artikel 26 van de AVG de beantwoording van uw verzoek en het waarborgen van uw rechten als betrokkene coördineren met de relevante groepsmaatschappijen in overeenstemming met de bovengenoemde overeenkomst.

4.2. Onderwerp van gegevensbescherming

Het onderwerp van gegevensbescherming is de bescherming van persoonsgegevens. Dit omvat alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (een betrokkene). Dit omvat informatie zoals naam, postadres, e-mailadres of telefoonnummer, maar ook andere informatie over u die noodzakelijkerwijs wordt verstrekt gedurende de gebruiksperiode van de mobiliteitservice Porsche Assistance, zoals informatie over het begin, het einde en de omvang van het gebruik.

4.3. Doeleinden van en rechtsgronden voor gegevensverwerking

Hieronder vindt u een overzicht van de doeleinden en rechtsgronden van gegevensverwerking. In elk geval verwerken wij persoonsgegevens in overeenstemming met de wettelijke vereisten, zelfs als in individuele gevallen een andere rechtsgrond dan de hieronder vermelde rechtsgrond van toepassing is.

Het verstrekken van persoonsgegevens door u kan wettelijk of contractueel vereist zijn, of kan noodzakelijk zijn voor het sluiten van een contract. Wij zullen u afzonderlijk informeren als u persoonsgegevens moet verstrekken en over de mogelijke gevolgen van het niet verstrekken hiervan (bijv. verlies van aanspraken of een kennisgeving van ons dat wij de gevraagde dienst niet zullen leveren als u bepaalde informatie niet verstrekt).

4.3.1. Voldoen aan contractuele en precontractuele verplichtingen

Wij verwerken uw persoonsgegevens als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een contract waarbij u partij bent, of voor de uitvoering van precontractuele maatregelen die op uw verzoek worden uitgevoerd. Gegevens worden verwerkt op basis van artikel 6, lid 1, onder b, AVG. De doeleinden van de verwerking zijn afhankelijk van het specifieke contract en omvatten, in het bijzonder, het mogelijk maken van het gebruik van onze specifieke producten en diensten binnen het kader van de Porsche mobiliteitservice, het creëren en verwerken van aanbiedingen, ondersteuning en diensten. Let in dit opzicht ook op de beschrijvingen van de producten en diensten die buiten dit privacybeleid worden geleverd.

4.3.2. Voldoen aan wettelijke verplichtingen

Wij verwerken uw persoonsgegevens ook om te voldoen aan wettelijke verplichtingen waaraan wij onderworpen zijn. Gegevens worden verwerkt op basis van artikel 6, lid 1, onder c, AVG. De verplichtingen kunnen bijvoorbeeld voortvloeien uit het handelsrecht, het belastingrecht, het anti-witwasrecht, het financiële recht of het strafrecht. De doeleinden van de verwerking vloeien voort uit de respectieve wettelijke verplichting; de verwerking dient over het algemeen om te voldoen aan de verplichtingen van de staat met betrekking tot toezicht en openbaarmakingsplicht.

4.3.3. Legitieme belangen

Wij verwerken uw persoonsgegevens ook om onze eigen legitieme belangen of die van derden te beschermen, behalve wanneer uw belangen waar die bescherming van

persoonsgegevens vereisen, zwaarder wegen dan die belangen. Gegevens worden verwerkt op basis van artikel 6, lid 1, onder f, AVG. De verwerking ter waarborging van gerechtvaardigde belangen vindt plaats voor de volgende doeleinden of ter waarborging van de volgende belangen.

- Verdere ontwikkeling van producten, diensten en klantenondersteuningsaanbod, evenals andere maatregelen voor het beheer van zakelijke transacties en processen;
- Verbetering van de productkwaliteit, eliminatie van fouten en gebreken, enz. door analyse van voertuiggegevens en feedback van klanten;
- Verwerking van gegevens in een centraal ondersteuningsplatform voor feitelijke en mogelijke klanten, evenals upstream- en downstreamsystemen voor klantenbehoud- en verkoopdoeleinden;
- Behoeftenanalyse en klantsegmentatie, bijv. berekening en evaluatie van affiniteiten, voorkeuren en klantpotentieel;
- De afwikkeling van garantie- en goodwillgevallen, de verwerking van niet-contractuele vragen en zorgen;
- Risicobeheer en coördinatie van terugroepcampagnes
- Ondersteuning bij het gebruik van de ondersteunings- en klantenservices die door de Porsche Digital Service Infrastructure worden geleverd;
- Kredietcontrole via gegevensuitwisseling met kredietinformatiebureaus (bijv. SCHUFA);
- Waarborgen van wettelijk conform gedrag, preventie van en bescherming tegen wettelijke inbreuken (met name strafbare feiten), het instellen van en verdedigen tegen juridische claims, interne en externe nalevingsmaatregelen;
- Uitoefening van het recht van controle over gebouwen en bedrijfsterreinen, onder meer via videobewaking, alsmede andere maatregelen voor de veiligheid van gebouwen en installaties, voor zover wettelijk toegestaan;
- Waarborgen van beschikbaarheid, werking en beveiliging van technische systemen, evenals technisch gegevensbeheer.
- Reageren op en evalueren van contactverzoeken en feedback;
- Preventie van niet-geautoriseerde wederverkoperactiviteiten ("grijze markthandel") en bescherming van het selectieve distributiesysteem op basis van concrete indicaties.

4.3.4. Toestemming

Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van de relevante toestemming. Gegevens worden verwerkt op basis van artikel 6, lid 1, onder a, AVG. Als toestemming wordt verleend, is deze altijd beperkt tot het gespecificeerde doel; de doeleinden van de verwerking zijn

uiteengezet in uw verklaring van toestemming. U kunt uw toestemming op elk moment intrekken. Deze intrekking zal geen invloed hebben op de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming die vóór de intrekking is verleend.

4.3.5. Wijziging van doel

Wanneer wij uw persoonsgegevens verwerken voor een ander doel dan waarvoor ze zijn verzameld, zonder passende toestemming of een verplichte rechtsgrond, zullen wij, in overeenstemming met artikel 6, lid 4, AVG, rekening houden met de compatibiliteit van het oorspronkelijke doel en het doel dat nu wordt nagestreefd, het type persoonsgegevens, de mogelijke gevolgen van verdere verwerking voor u en de waarborgen voor de bescherming van persoonsgegevens.

4.3.6. Profileren

Wij voeren geen geautomatiseerde besluitvorming of profilering uit in de zin van artikel 22 van de AVG. Een profiel wordt alleen aangemaakt ter bescherming van onze legitieme belangen zoals hierboven beschreven of op basis van uw specifieke toestemming of een andere rechtsgrond.

4.4. Bronnen en gegevenscategorieën bij het verzamelen van gegevens door derden

Wij verwerken ook persoonsgegevens die wij ontvangen van derden of uit openbaar toegankelijke bronnen. Hieronder vindt u een overzicht van de relevante bronnen en de gegevenscategorieën die uit deze bronnen zijn verkregen.

- Groepsbedrijven, Porsche-distributiebedrijven, dealer- en servicebedrijven (met name Porsche Centruns, Porsche Servicecenters en Porsche Sales & Marketplace GmbH).
- Partners en dienstverleners met wie wij samenwerken: in het geval van aankoop-, reparatie- en financieringsprocessen ontvangen wij kredietwaardigheidsgegevens (een scorewaarde) van kredietinformatiebureaus. De gegevens worden vervolgens verzameld op basis van artikel 6, lid 1, onder f, AVG om onze legitieme belangen te beschermen (zie ook onder 4.3.3). Wij gebruiken gegevens van partners waar nodig om onze gegevenskwaliteit voortdurend te verbeteren, bijvoorbeeld door adressen en de bezorgbaarheid van e-mails te controleren.

4.5. Ontvangers van persoonsgegevens

Binnen ons bedrijf hebben alleen die personen die uw persoonsgegevens nodig hebben voor de vermelde doeleinden toegang tot deze gegevens. Wij zullen uw

persoonsgegevens alleen doorgeven aan externe ontvangers als er een wettelijke basis voor is of als wij uw toestemming hebben. Hieronder vindt u een overzicht van de relevante ontvangers:

- **Verwerkers:** Groepsmaatschappijen of externe dienstverleners, bijvoorbeeld op het gebied van technische infrastructuur en onderhoud, die zorgvuldig worden geselecteerd en gecontroleerd. De verwerkers mogen de gegevens alleen gebruiken in overeenstemming met onze instructies.
- **Overheidsinstanties:** Autoriteiten en staatsinstellingen, zoals belastingautoriteiten, openbare aanklagers of rechtbanken, waaraan we mogelijk persoonsgegevens (moeten) doorgeven, bijvoorbeeld om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of om legitieme belangen te beschermen.
- **Particuliere instanties:** Groepsmaatschappijen, Porsche-distributiebedrijven, dealer- en servicebedrijven, samenwerkingspartners, (onafhankelijke) dienstverleners of gemachtigde contractanten, zoals Porsche Centruums en Porsche Servicecenters, financiële dienstverleners, kredietinformatiebureaus of transportdienstverleners.

4.6. Ondersteuning voor bestaande en potentiële klanten

Hieronder willen we u meer informatie geven over gegevensbescherming en over hoe wij bij Porsche omgaan met bestaande en potentiële klanten. Deze maatregelen zijn bedoeld om ervoor te zorgen dat de ondersteuning is afgestemd op de behoeften van beide groepen.

4.6.1. Gezamenlijk beheer van bestaande en potentiële klanten bij Porsche

De in punt 3 bedoelde maatregelen in verband met het beheer van bestaande en potentiële klanten (met name dienstverlening en ondersteuning en de uitvoering van wettelijke vereisten, behoeftenanalyses en individuele ondersteuning via de gewenste communicatiekanalen) worden over het algemeen niet alleen door de verwerkingsverantwoordelijke uitgevoerd. Naast het betreffende Porsche Centrum omvat het beheer van bestaande en potentiële klanten onder het merk Porsche, in het kader van internationale ondersteuning, de respectievelijke lokale importeurs, Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, als fabrikant, en zijn gelieerde bedrijven op het gebied van financiële diensten, mobiliteitsservices, digitale diensten en lifestyleproducten. Een actuele lijst van de betrokken bedrijven met hun contactgegevens voor ondersteuning in Duitsland is hier te vinden: <https://www.porsche.com/germany/joint-customer-care>

Door gebruik te maken van een centraal platform vermijden we het risico dat informatie over uw producten, contactgegevens en interesses niet beschikbaar is voor uw Porsche-contactpersoon, zodat u niet hoeft te worden doorverwezen naar een ander deelnemend bedrijf. Dit is ook van toepassing in het geval dat de werkmaatschappij van uw respectievelijke Porsche Centrum verandert. Door gegevens uit te wisselen en te matchen, zorgen wij ervoor dat u optimale ondersteuning en advies krijgt. Uiteraard hebben alleen de betrokken bedrijven die uw gegevens nodig hebben voor operationele doeleinden toegang tot deze gegevens.

Het gezamenlijk beheer van bestaande en potentiële klanten kan in bepaalde gevallen leiden tot gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid. Om deze reden zijn de betrokken bedrijven overeenkomstig artikel 26 AVG overeengekomen hoe de respectieve taken en verantwoordelijkheden voor de verwerking van persoonsgegevens zijn gestructureerd en wie aan welke verplichtingen inzake gegevensbescherming voldoet. In het bijzonder werd gedefinieerd hoe een passend beveiligingsniveau kan worden bereikt en hoe uw rechten als betrokkene en de informatieverplichtingen inzake gegevensbescherming kunnen worden gegarandeerd. Naast de andere deelnemende bedrijven fungeert uw importeur als uw belangrijkste aanspreekpunt.

4.6.2. Individueel beheer van bestaande en potentiële klanten

Wanneer u vrijwillig toestemming hebt gegeven voor het individuele beheer van bestaande en potentiële klanten, worden contactgegevens, ondersteunings- en contractgegevens (bijv. voor aankoop, leasing of financiering), service-informatie en gegevens over interesses, voertuigen en diensten en producten die worden gebruikt door de bedrijven die betrokken zijn bij het gezamenlijke beheer van bestaande en potentiële klanten, gebruikt om u via de gewenste communicatiekanalen gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen over voertuigen, diensten en andere producten van Porsche te sturen, alsmede uitnodigingen voor evenementen en tevredenheids- en verwachtingen-enquêtes.

Met het oog op individueel beheer van bestaande en potentiële klanten creëren wij een klantenprofiel voor u.

De specifieke gegevens die voor dit doel worden gebruikt, zijn afhankelijk van welke gegevens door ons zijn verzameld of door u beschikbaar zijn gesteld op basis van bestellingen, aankopen en consulten (bijv. tijdens een consult in het Porsche Centrum of als onderdeel van uw activiteiten onder

uw Porsche-ID in My Porsche). De gegevens kunnen ook afkomstig zijn van bestellingen of aankopen die worden verwerkt in samenwerking met partnerbedrijven (bijv. verzekeringsmaatschappijen), waarvan we de informatie dan kunnen ontvangen. Als er overeenkomstige toestemmingen zijn gegeven, kunnen er ook aanvullende gegevensbronnen worden opgenomen. Dit kunnen gegevens zijn over gebruiksgedrag of toestand van het voertuig met betrekking tot de aan u toegewezen voertuigen (bijv. identificatie-, basis-, gebruiks-, analyse-, milieu- en verkeersgegevens, evenals locatie- en bewegingsgegevens) of over het gebruik van digitale media (bijv. voor websitegebruik). Meer informatie over het samenvoegen van de gegevens is te vinden in de betreffende toestemming.

Om een inspirerende merk- en ondersteuningservaring met Porsche te bieden en communicatie en interactie zo persoonlijk en relevant mogelijk te maken, worden de genoemde gegevens gebruikt voor behoeftenanalyses en klantsegmentatie. Op basis hiervan kunnen affiniteiten, voorkeuren en potentieel worden bepaald door de betrokken bedrijven in het kader van individuele ondersteuning van bestaande en potentiële klanten. Voorbeelden van dergelijke maatregelen om ondersteuning te personaliseren zijn indicatoren van uw waarschijnlijke productinteresses en uw tevredenheidsniveau. De bijbehorende informatie en analysesresultaten worden opgeslagen in uw klantprofiel en worden vervolgens beschikbaar gesteld voor het individueel vormgeven van de ondersteuning van bestaande en potentiële klanten. Persoonlijke beoordeling en toewijzing in een klantprofiel vindt alleen plaats als dit de individuele ondersteuning van de bestaande en potentiële klant dient. Zonder deze optimalisatie- en personalisatiemaatregelen is individueel beheer van bestaande en potentiële klanten niet mogelijk.

Naast individuele maatregelen met betrekking tot directe communicatie met u gebruiken we de bovengenoemde gegevens, als onderdeel van algemene maatregelen voor de ondersteuning van bestaande en potentiële klanten, uitsluitend om algemene analyses uit te voeren op basis van geaggregeerde gegevens met betrekking tot bestaande en potentiële klanten om ons aanbod en onze systemen te optimaliseren en deze af te stemmen op overkoepelende belangen. Houd er rekening mee dat gegevens over gebruiksgedrag of toestand van het voertuig met betrekking tot de aan u toegewezen voertuigen of over het gebruik van digitale media ook voor dit doel kunnen worden gebruikt als u de bijbehorende toestemming hebt gegeven. Houd er ook rekening mee dat uw gegevens ook buiten het beheer van bestaande en potentiële klanten kunnen worden geanalyseerd; in dergelijke gevallen is dit gebaseerd op uw specifieke toestemming of een andere rechtsgrond.

Wanneer we e-mails verzenden voor de individuele ondersteuning van bestaande en potentiële klanten, kunnen we standaard markttechnologieën gebruiken, zoals trackingpixels of doorklik-links. Dit stelt ons in staat om te analyseren welke en/of hoeveel e-mails worden afgeleverd en/of geweigerd en/of geopend; dit laatste gebeurt met name via trackingpixels. Het is niet volledig mogelijk om het openingspercentage van onze e-mails te meten met behulp van trackingpixels als u de weergave van afbeeldingen in uw e-mailprogramma hebt uitgeschakeld. In dit geval wordt de e-mail niet volledig weergegeven. Het is echter nog steeds mogelijk voor ons om te bepalen of een e-mail is geopend als u op tekst- of grafische links in de e-mail klikt. Door gebruik te maken van doorklik-links kunnen we analyseren op welke links in onze e-mails wordt geklikt en de mate van interesse voor bepaalde onderwerpen afleiden. Wanneer u op de bijbehorende link klikt, wordt u via onze afzonderlijke analyseserver doorgestuurd voordat u de doelpagina opent. Op basis van de analysesresultaten kunnen we, als onderdeel van individuele ondersteuning van bestaande en potentiële klanten, e-mails relevanter maken, ze gericht verzenden of stoppen met het verzenden van bepaalde e-mails. E-mails worden alleen verzonden en het gebruik wordt alleen geëvalueerd als u uw vrijwillige toestemming hebt gegeven voor het individuele beheer van bestaande en potentiële klanten. Het individuele beheer van bestaande en potentiële klanten is niet beschikbaar zonder de beschreven evaluatie voor optimalisatie.

4.7. Gegevensverwerking in derde landen

Als gegevens worden overgedragen aan instanties waarvan het hoofdkantoor of de plaats van gegevensverwerking niet is gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, een land buiten de Europese Unie dat ondertekenaar is van de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte, of een staat waarvoor een passend niveau van gegevensbescherming is vastgesteld door middel van een besluit van de Europese Commissie, zullen we ervoor zorgen dat de gegevensoverdracht vóór openbaarmaking ofwel wordt gedekt door een juridische machtiging, ofwel dat er garanties zijn voor een adequaat niveau van gegevensbescherming met betrekking tot de gegevensoverdracht (bijv. door het overeenkomen van contractuele garanties, officieel erkende voorschriften of bindende interne voorschriften inzake gegevensbescherming bij de ontvanger), ofwel dat u uw toestemming hebt gegeven voor de gegevensoverdracht.

Voor zover de gegevensoverdracht is gebaseerd op artikel 46, 47 of artikel 49, lid 1, tweede alinea, AVG, kunt u van ons een kopie verkrijgen van de garanties voor het bestaan van een adequaat niveau van gegevensbescherming met betrekking tot de gegevensoverdracht of een indicatie van

de beschikbaarheid van een kopie van de garanties. Gebruik hiervoor de informatie onder punt 1.

4.8. Duur van opslag, verwijdering

We bewaren uw persoonsgegevens, waar wettelijk toegestaan, alleen zo lang als nodig is om de nagestreefte doeleinden te bereiken of totdat u uw toestemming hebt ingetrokken. In het geval van bezwaar tegen de verwerking zullen we uw persoonsgegevens verwijderen, tenzij verdere verwerking nog steeds is toegestaan op grond van de wettelijke bepalingen. We zullen uw persoonsgegevens ook verwijderen als we om andere redenen wettelijk verplicht zijn dit te doen. Door deze algemene principes toe te passen, verwijderen we uw persoonsgegevens meestal onmiddellijk

- nadat de rechtsgrond is komen te vervallen en op voorwaarde dat er geen andere rechtsgrond (bijv. commerciële en fiscale bewaartermijnen) van toepassing is. Als dit laatste het geval is, zullen we de gegevens verwijderen zodra die andere rechtsgrond is komen te vervallen;
- wanneer uw persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden die we nastreven en er geen andere rechtsgrond van toepassing is (bijv. commerciële en fiscale bewaartermijnen). Als dit laatste het geval is, zullen we de gegevens verwijderen zodra die andere rechtsgrond is komen te vervallen;
- wanneer dit niet langer nodig is om ongeoorloofde wederverkoop te voorkomen, het selectieve distributiesysteem effectief te beschermen en wettelijke schendingen te voorkomen. Dit is meestal het geval na verificatie van wederverkopersactiviteiten.

4.9. Rechten van betrokkenen

Recht op inzage: U hebt het recht om informatie van ons te ontvangen over de gegevens die we over u hebben opgeslagen.

Recht op rectificatie en verwijdering: U kunt de correctie van onjuiste gegevens eisen evenals, voor zover aan de wettelijke vereisten wordt voldaan, de verwijdering van uw gegevens.

Beperking van de verwerking: Op voorwaarde dat aan de wettelijke vereisten wordt voldaan, kunt u eisen dat we de verwerking van uw gegevens beperken.

Gegevensportabiliteit: Als u ons gegevens hebt verstrekt op basis van een contract of toestemming, kunt u, als aan de wettelijke vereisten wordt voldaan, van ons de door u verstrekte gegevens verkrijgen in een gestructureerd,

algemeen gebruikt en machinaal leesbaar formaat, of van ons eisen dat we deze naar een andere verwerkingsverantwoordelijke verzenden.

Bezwaar: U hebt het recht om op elk moment, om redenen die verband houden met uw specifieke situatie, bezwaar te maken tegen onze verwerking van uw gegevens, voor zover dergelijke verwerking is gebaseerd op het nastreven van rechtmatige belangen. Als u uw recht om bezwaar te maken uitoefent, zullen we stoppen met het verwerken van uw gegevens, tenzij we dwingende rechtmatige gronden voor de verwerking kunnen aantonen die zwaarder wegen dan uw rechten en belangen.

Bezwaar tegen direct marketing: Als we uw persoonsgegevens verwerken ten behoeve van direct marketing, hebt u het recht om op elk moment bezwaar te maken tegen onze verwerking van uw gegevens voor dit doel. Als u uw recht om bezwaar te maken uitoefent, stoppen we met de verwerking voor dit doel.

Intrekking van toestemming: Als u ons uw toestemming hebt gegeven voor de verwerking van uw persoonsgegevens, kunt u deze toestemming te allen tijde met toekomstige werking intrekken. De intrekking van de toestemming heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking ervan.

Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit: U kunt ook een klacht indienen bij de toezichthoudende autoriteit als u van mening bent dat de verwerking van uw gegevens in strijd is met de toepasselijke wetgeving. Voor dit doel kunt u contact opnemen met de gegevensbeschermingsautoriteit die verantwoordelijk is voor uw woonplaats of land, of met de gegevensbeschermingsautoriteit die verantwoordelijk is voor ons.

Contact met ons opnemen en uw rechten uitoefenen: Bovendien kunt u gratis contact met ons opnemen als u vragen hebt over de verwerking van uw persoonsgegevens en uw rechten als betrokkene. Neem contact met ons op via het adres dat hierboven is vermeld onder clausule 1. Zorg er hierbij voor dat we u duidelijk kunnen identificeren. Wanneer u uw toestemming intrekt, kunt u ook de contactmethode kiezen die u hebt gebruikt bij het geven van uw toestemming.

4.10. Aanbiedingen van derden

In het geval van een claim kan onze gecontracteerde dienstverlener, Europ Assistance Services GmbH, u het volgende aanbieden.

- een online service om uw zaak te melden bij Porsche Assistance (verwerking van de gegevens vermeld onder 3.1)
- een online service te bieden waarmee de ingeschakelde sleepdienst kan worden gelokaliseerd en de vertrek- en aankomsttijd kunnen worden gevolgd. In het geval dat u gebruikmaakt van dit vrijwillige aanbod, worden de volgende persoonsgegevens met betrekking tot de gemelde claim verwerkt in het kader van de online service van Europ Assistance Services GmbH:
 - Casusnummer individuele bijstand
 - Naam en adres van de ingeschakelde sleepdienst
 - huidige locatie
- een portaal voor kostenvergoeding waar u facturen kunt indienen voor bestaande claims

Let op: Met deze informatie kunnen ook conclusies worden getrokken over de locatie en omstandigheden van het incident.

Deze en andere diensten van andere aanbieders, waarnaar in het kader van de mobiliteitsgarantie van Porsche Assistance wordt verwezen, zijn en zullen worden ontworpen en geleverd door derden. We hebben geen invloed op de totstandkoming, inhoud of werking van deze diensten van derden. Wij distantiëren ons uitdrukkelijk van iedere inhoud van het aanbod van derden. In dit opzicht kunt u waar nodig rechtstreeks informatie verkrijgen van de aanbieders van dit aanbod van derden.

4.11. Met ingang van

De meest actuele versie van dit privacybeleid is van toepassing. Versie 5.2 – per 18 maart 2026

5. Contactgegevens

Als u persoonlijk contact met ons wilt opnemen, schrijf dan naar:

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

Belangrijk:

Porsche Assistance is niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door zijn gecontracteerde dienstverleners. Als u hulp nodig hebt, neem dan rechtstreeks met de gebruikte dienstverlener contact op.

De Porsche Assistance-diensten worden geleverd door Europ Assistance Services GmbH, Adenauerring 9, 81737 München, het bedrijf waarbij de Porsche Groep de operationele ondersteuning onderbrengt, en zijn gelieerde bedrijven of, indien nodig, door subcontractanten die de relevante diensten op lokaal niveau leveren.

6. Porsche Assistance-noodnummers

LAND	NOODNUMMER VANUIT THUISLAND	NOODNUMMER VANUIT HET BUITENLAND
ALBANIA	0 800 3800	+355 44 80 37 30
ANDORRA	0805 989 911	+34 910 503 911
BELGIË	0800 98 911	+32 2 64 95 911
BOSNIË EN HERZEGOVINA	033 211 911	+387 33 211 911
BULGARIJE	02 4450 911	+359 2 4450 911
CYPRUS	77 776 911	+357 77 776 911
DENEMARKEN	802 00 911	+45 70 120 911
DUITSLAND	0800 911 00 55	+49 89 927 71 059
ESTLAND	6000 911	+372 6000 911
FINLAND	0981 710 911	+358 981 710 911
FRANKRIJK	0805 989 911	+33 170 489 911
GRIEKENLAND	211 10 75 911	+30 211 10 75 911
HONGARIJE	068 080 8222	+36 14 584 493
IERLAND	1 800 111 911	+353 91 42 911 0
IJSLAND	800 0 911	+354 800 0 911
ITALIË	800 129 911	+39 02 5830 6727
KROATIË	01 78 98 911	+385 1 78 98 911
LETLAND	67 564 911	+371 67 564 911
LITOUWEN	05 21 997 11	+370 5 21 997 11
LUXEMBURG	800 40 911	+352 27 302 911
MALTA	21 222 911	+356 21 222 911
MOLDAVIË	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
NEDERLAND	0800 02 05 911	+31 207 546 911
NOORD-MACEDONIË	0922 600 911	+38 922 600 911
NOORWEGEN	23 503 911	+47 23 503 911
OEKRAÏNE	0 800 600 911	+380 44 5376 911
POLEN	800 702 911	+48 222 433 911
PORTUGAL	800 210 911	+351 218 389 911
ROEMENIË	0 800 672 911	+40 374 543 911
SERVIË	011 27 11 911	+381 11 27 11 911
SLOVENIË	02 3314 911	+386 2 3314 911
SLOWAKIJE	800 400 911	+421 220 300 911
SPANJE	900 111 911	+34 910 503 911
TSJECHIË	800 880 878	+420 227 186 911
TURKIJE	0533 76 77 243	+90 533 76 77 243
ZWEDEN	020 1203 911	+46 851 966 911