

Spis treści

I. Wstęp

II. Przepisy prawa o ochronie danych osobowych

III. Administrator danych

IV. Zasady przetwarzania danych osobowych

V. Cele oraz podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

VI. Zgoda – cofnięcie zgody

VII. Przechowywanie danych osobowych

VIII. Odbiorcy danych osobowych

IX. Prawa Użytkowników w związku z przetwarzaniem danych osobowych

X. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

XI. Bezpieczeństwo danych osobowych

XII. Przetwarzanie danych osobowych z wykorzystaniem plików cookie oraz różnych technologii internetowych

XIII. Zmiany w Polityce

I. Wstęp

Niniejsza Polityka prywatności (dalej: Polityka) dotyczy Użytkowników korzystających ze stron internetowych: www.vw.pakietyserwisowe.pl, www.audi.pakietyserwisowe.pl, www.skoda.pakietyserwisowe.pl, www.seat.pakietyserwisowe.pl, www.vwdostawcze.pakietyserwisowe.pl, (każda ze stron zwana dalej Serwisem).

Szanujemy prywatność naszych Użytkowników, w związku z czym udostępniamy niniejszą Politykę, aby każdy Użytkownik Serwisu wiedział, w jakim zakresie jego dane osobowe są przetwarzane, w tym mógł samodzielnie, świadomie i swobodnie decydować o tym, czy skorzysta z Serwisu.

W ramach niniejszej Polityki postanowiliśmy opisać ogólnie, w jaki sposób i w jakim zakresie zbieramy dane osobowe Użytkowników, do jakich celów wykorzystujemy te dane, komu je udostępniamy oraz jak je chronimy. W Polityce znajdują się również informacje o tym, jakie prawa przysługują Użytkownikom Serwisu zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

Polityka ma charakter ogólny i prezentuje tylko niektóre kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych. Uszczegółowieniem Polityki są klauzule informacyjne, które Użytkownik otrzymuje w momencie przekazywania swoich danych osobowych poprzez formularze rejestracyjne lub kontaktowe. Wykorzystywanie plików cookie oraz korzystanie z różnych technologii zostało opisane w *Polityce plików cookie*.

Niniejsza Polityka obowiązuje od 13.10.2020r.

II. Przepisy prawa o ochronie danych osobowych

Niniejsza Polityka opiera się na następujących przepisach:

- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str. 1 ze zm.) (dalej: RODO);
- Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2018 r., poz. 1954 ze zm.);
- Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 123 ze zm.).

III. Administrator danych

Administratorem danych osobowych Użytkowników Serwisu w ramach korzystania z Serwisu oraz w zakresie przetwarzania danych osobowych z użyciem plików cookie oraz innych technologii internetowych jest **Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa (dalej: VW FSP).

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: adres e-mail: IOD_VWL@vwfs.com lub adres siedziby administratora.

IV. Zasady przetwarzania danych osobowych

Doceniamy zaufanie, którym obdarzyli nas Użytkownicy. W ramach przetwarzania danych osobowych Użytkowników Serwisu przykładamy wagę do tego, aby dane te były przetwarzane w sposób bezpieczny, rzetelny, zgodny z prawem oraz przejrzysty.

Poniżej przedstawiamy najważniejsze zasady, jakimi się kierujemy:

- Zbieramy dane osobowe jedynie w minimalnym zakresie, niezbędnym do realizacji celów, dla których są zbierane;
- Cele zbierania danych osobowych Użytkowników są jasno określone i mają oparcie w przepisach prawa – nie przetwarzamy danych w sposób niezgodny z tymi celami;
- Dbamy o aktualność i poprawność danych osobowych Użytkowników i niezwłocznie reagujemy na wszystkie wnioski o sprostowanie czy aktualizację danych;
- Realizujemy prawo Użytkowników do dostępu do ich danych osobowych oraz ich poprawy;
- Realizujemy także prawa Użytkowników do usunięcia danych osobowych, wycofania zgody, ograniczenia przetwarzania, do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, prawo do niepodlegania decyzji opartej wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, w tym profilowaniu;
- Ograniczamy przechowywanie danych osobowych zgodnie z przepisami prawa jedynie do okresu niezbędnego dla realizacji celów, dla których dane są zbierane, chyba, że zachodzą zdarzenia mogące wydłużyć okres przechowywania danych;
- Chronimy dane osobowe Użytkowników przed utratą, dostępem osób niepowołanych, przypadkową utratą lub zmianą oraz innymi bezprawnymi formami przetwarzania;
- Jeżeli dane osobowe są udostępniane innym podmiotom, następuje to w sposób bezpieczny, umownie zabezpieczony oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

V. Cele oraz podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

Administrator może przetwarzać dane osobowe Użytkowników Serwisu w celach:

- Korzystania z Serwisu;
- Zawarcia lub wykonania umowy;
- Badania jakości obsługi klientów;
- Rozpatrywania reklamacji;
- Wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa;
- Obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń;
- Przeciwdziałania przestępstwom gospodarczym;
- Tworzenia analiz, statystyk oraz raportów;
- Związanych z prowadzoną działalnością administracyjną i gospodarczą administratora;
- Marketingowych;
- Archiwalnych.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych, w zależności od celu przetwarzania, jest niezbędność przetwarzania do:

- Zawarcia lub wykonania umowy;
- Wykonania obowiązków wynikających przepisów prawa;
- Realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora

lub zgoda Użytkownika Serwisu.

Szczegółowe informacje na temat celów oraz podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych znajdują się w klauzuli informacyjnej, która jest przedstawiana podczas zbierania danych osobowych, jak również jest opublikowana w Serwisie.

VI. Zgoda – cofnięcie zgody

W relacji z Użytkownikiem Serwisu, także w ramach usług oferowanych za jego pośrednictwem, polegających na przekazywaniu informacji handlowych i marketingowych, Użytkownik może być poproszony o wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, w tym na marketing elektroniczny, jeśli to właśnie zgoda Użytkownika może stanowić właściwą podstawę prawną dla przetwarzania danych osobowych. Wyrażenie zgody może też nastąpić przez tzw. "wyraźne działanie" np. wynikające z faktu dobrowolnego pozostawienia przez Użytkownika swoich danych i zwrócenie się z prośbą o ofertę marketingową, lub wysłanie zapytania w zakresie określonym w zgodzie.

Dla Użytkowników Serwisu, w tym Klientów oraz Potencjalnych Klientów, wycofanie zgody może nastąpić w każdym momencie – poprzez bezpośredni kontakt z administratorem za pośrednictwem kanałów kontaktu wskazanych w klauzuli informacyjnej.

Wycofanie zgody nie wiąże się z żadnymi negatywnymi konsekwencjami czy nieprzyjemnościami dla Użytkownika – należy jednak wiedzieć, że jej wycofanie może pociągać za sobą brak możliwości korzystania z takich usług jak na przykład: otrzymywanie Newslettera, otrzymywanie ofert, reklam lub świadczenia innych usług, dla których świadczenia przepisy prawa wymagają od nas uzyskania zgody Użytkownika.

Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Wniosek o cofnięcie zgody zostanie rozpatrzony niezwłocznie. Po zrealizowaniu wniosku zaprzestaniemy przetwarzać dane osobowe w celu marketingowym, w tym także w celu otrzymywania informacji marketingowych i handlowych drogą elektroniczną oraz poprzez telefon. Do momentu realizacji wniosku może się jednak zdarzyć, że Użytkownik otrzyma od nas informacje, z których zrezygnował cofając zgodę, z uwagi na czas potrzebny do realizacji wniosku w naszych systemach.

Jeżeli posiadamy dane Użytkowników na potrzeby realizacji innych celów (np. realizacji umowy, usługi, wykazania dowodów, dochodzenia roszczeń), to możemy je nadal w tych celach przetwarzać na innej podstawie prawnej.

VII. Przechowywanie danych osobowych

Użytkownik Serwisu ma prawo do uzyskania od nas informacji, jaki jest prawdopodobny czas przechowywania danych osobowych. Będziemy przechowywać dane osobowe przez okres niezbędny do realizacji celów, o których Użytkownik został poinformowany w klauzuli informacyjnej.

Szczegółowe informacje na temat okresów przechowywania danych osobowych znajdują się w klauzuli informacyjnej, która jest przedstawiana podczas zbierania danych osobowych.

Kwestie przechowywania plików cookie określone zostały w *Polityce plików cookie*.

VIII. Odbiorcy danych osobowych

Dane osobowe Użytkownika Serwisu mogą być udostępnione bądź przekazane:

- Za zgodą Użytkownika, w zależności od celu przetwarzania danych oraz treści zgody na udostępnienie danych – wskazanym w zgodzie podmiotom;
- Operatorom pocztowym, podmiotom publicznym, w tym organom nadzoru, innym podmiotom uprawnionym do otrzymania danych na mocy przepisów prawa;
- Podmiotom świadczącym usługi na zlecenie administratora, w szczególności podmiotom z Grupy Volkswagen, dostawcom usług IT, dealerom, kurierom, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji, niszczenia dokumentów, audytowe, marketingowe oraz inne administracyjne – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

W przypadku, gdy odbiorcy danych będą samodzielnie i w imieniu własnym przetwarzać dane osobowe od Użytkownika, np. oferować produkty i usługi za pośrednictwem własnych kanałów, albo też realizować usługi we własnym imieniu, wówczas staną się odrębnymi administratorami danych, i w tym zakresie ponoszą swoją własną odpowiedzialność za przetwarzanie takich danych osobowych, nie podlegając warunkom naszej Polityki.

Serwis może zawierać linki do innych stron internetowych grupy finansowej Volkswagen, stron serwisów społecznościowych lub do stron internetowych Volkswagen Group Polska Sp. z o.o. oraz podmiotów współpracujących, np. Autoryzowanych Dealerów lub Autoryzowanych Partnerów Serwisowych marki Volkswagen. Przechodząc na stronę internetową strony trzeciej, Użytkownicy podlegać będą odrębnej polityce prywatności i ochrony danych osobowych dla danej strony internetowej. Prosimy o zapoznanie się z polityką prywatności i ochrony danych osobowych poszczególnych stron internetowych.

IX. Prawa Użytkowników w związku z przetwarzaniem danych osobowych

Realizujemy prawa Użytkowników Serwisu związane z przetwarzaniem ich danych osobowych. Każdy Użytkownik ma prawo do:

- Wycofania w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych osobowych, jeśli zgoda jest podstawą prawną przetwarzania danych osobowych;
- Prawo wycofania zgody/wniesienia sprzeciwu przysługuje także w przypadku, gdy przetwarzanie dotyczy marketingu bezpośredniego, w tym profilowania (niezależnie czy podstawą prawną takiego przetwarzania jest zgoda czy uzasadniony interes administratora); w każdym przypadku cofnięcie zgody lub wniesienie sprzeciwu Użytkownika w tym zakresie spowoduje, iż dane Użytkownika nie będą przetwarzane w celach marketingowych;
- Dostępu do danych, tj. prawo do uzyskania od administratora potwierdzenia, czy jego dane osobowe są przetwarzane i w jaki sposób;
- Sprostowania nieaktualnych lub niedokładnych danych osobowych, a także prawo do ich uzupełnienia w przypadku, gdy są niekompletne;
- Sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, jeśli dane osobowe przetwarzane są w oparciu o uzasadniony interes administratora (np. cele analityczne, dowodowe, archiwalne), wówczas w razie sprzeciwu Użytkownika, administrator zaprzestanie przetwarzania danych osobowych Użytkownika, chyba, że wykaże istnienie istotnych, uzasadnionych podstaw dla przetwarzania, które to obiektywnie powinny mieć pierwszeństwo nad taką niedogodnością, lub są niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (np. cele dowodowe, bądź w przypadku dochodzenia/obrony roszczeń przez administratora);
- Usunięcia danych osobowych ("prawo do bycia zapomnianym") – polega na zażądaniu od administratora niezwłocznego usunięcia danych osobowych Użytkownika; istnieją jednak wyjątki od tego prawa (w szczególności, jeśli dane mają być przetwarzane do celów ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń);
- Ograniczenia przetwarzania danych osobowych, co może polegać na czasowym zablokowaniu dostępu do danych Użytkownika, czy przeniesieniu danych do innego systemu;
- Przenoszenia danych, tj. prawo do otrzymania od administratora danych osobowych, które dostarczył Użytkownik, jeśli przetwarzanie odbywa się w oparciu o zgodę Użytkownika lub na podstawie umowy łączącej Użytkownika z administratorem, oraz w sposób zautomatyzowany;
- Złożenia skargi do organu nadzorczego – do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Wszelkie wnioski dotyczące przetwarzanych danych osobowych w związku z korzystaniem z Serwisu, w tym przysługujących Użytkownikowi praw, można przesłać do administratora poprzez adresy e-mail: bok@vwf.com lub IOD_VWL@vwfs.com lub na adres siedziby VW FSP: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa.

Wioski Użytkownika zostaną rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca po ich otrzymaniu. Termin ten może ulec przedłużeniu z uwagi na skomplikowany charakter żądania

lub liczbę żądań, o kolejne dwa miesiące, o czym Użytkownik zostanie poinformowany. Do momentu realizacji wniosku może się jednak zdarzyć, że Użytkownik otrzyma od nas informacje, z których zrezygnował cofając zgodę.

W zakresie, w jakim Użytkownik kieruje swoje wnioski, prosimy o podanie imienia i nazwiska oraz danych kontaktowych (adres e-mail, a w przypadku wniosków pisemnych – także adresu korespondencyjnego). Jeżeli wniosek dotyczy korzystania z Serwisu, prosimy o podanie adresu strony internetowej lub informacji o usłudze świadczonej na rzecz Użytkownika oraz dodatkowych wyjaśnień dotyczących zgłaszanego wniosku (w celu sprawniejszej obsługi wniosku). W celu realizacji niektórych wniosków możemy potrzebować dalszego potwierdzenia tożsamości Użytkownika.

X. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Możemy przekazywać dane osobowe podmiotom, które mogą lub będą przetwarzać te dane poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Przekazanie danych odbywać się będzie przy zapewnieniu odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych (zabezpieczeń) na podstawie mechanizmów prawnych wskazanych w przepisach RODO, w szczególności na podstawie decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych lub standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską. Szczegółowe informacje w zakresie transferu danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, w tym kopie zabezpieczeń, można uzyskać kontaktując się z VW FSP poprzez adres e-mail: bok@vwfs.com lub pisemnie na adres siedziby administratora.

XI. Bezpieczeństwo danych osobowych

Podajemy wszelkie techniczne i organizacyjne środki służące ochronie danych osobowych przed nieautoryzowanym dostępem lub wykorzystaniem, jak również przed przypadkowym ich zniszczeniem, utratą lub naruszeniem integralności. Zasada zapewnienia bezpieczeństwa przyświecała nam podczas projektowania infrastruktury IT, projektowania standardów i praktyki biznesowej. Nasze procedury bezpieczeństwa obejmują w szczególności: zabezpieczenie dostępu, zagwarantowanie systemu kopii zapasowych, monitorowanie, przegląd i utrzymanie, zarządzanie incydentami bezpieczeństwa.

W ramach zapewniania bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych zobowiązujemy się do uwzględnienia:

- Poufności – będziemy chronić dane przed przypadkowym ujawnieniem osobom trzecim;
- Integralności – będziemy chronić dane przed nieuprawnioną modyfikacją;
- Dostępności – będziemy zapewniać dostęp upoważnionych osób do danych każdego Użytkownika, jeżeli wystąpi taka potrzeba.

Dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane przez osoby trzecie jedynie w przypadku, gdy taki podmiot zobowiąże się do zapewnienia właściwych technicznych i organizacyjnych środków gwarantujących zapewnienie bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, jak również do zachowania poufności tych danych. Każdy nasz Pracownik mający dostęp do danych osobowych dysponuje odpowiednim upoważnieniem i jest zobowiązany do zachowania poufności.

W celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych, dane takie są szyfrowane i chronione za pomocą certyfikatu SSL.

XII. Przetwarzanie danych osobowych z wykorzystaniem plików cookie oraz różnych technologii internetowych

W związku z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu, gromadzimy także dane zawarte w logach systemowych oraz plikach cookie lub wykorzystujemy inne technologie internetowe (np. kody).

Więcej informacji na temat wykorzystywania plików cookie i różnych technologii internetowych znajduje się w *Polityce plików cookie*.

XIII. Zmiany w Polityce

Zastrzegamy sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej Polityce, co może wynikać z potrzeby dostosowania do zmian w przepisach prawa czy obowiązujących standardów prywatności lub też rozszerzenia naszej oferty. W związku z tym o wszelkich zmianach będziemy informowali stosownym komunikatem w Serwisie.