

## **Premesse**

La presente Privacy Policy ha lo scopo di descrivere le modalità di gestione del sito attualmente reperibile all'indirizzo [vw.celliassistenza.it](http://vw.celliassistenza.it) con riferimento al trattamento dei dati personali degli utenti/visitatori che lo consultano o dei correlati profili social network.

Si tratta di un'informativa che è resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito anche "Regolamento Generale per la Protezione dei Dati Personali" ovvero "RGPD") a coloro che accedono al suddetto sito oppure alle pagine di social network o analoghi siti web di terzi nella gestione di Volkswagen Group Italia S.p.A.

Il sito sopra indicato è di titolarità di Volkswagen Group Italia S.p.A. (società soggetta alla attività di direzione e coordinamento di Volkswagen AG); i siti di social network sono dei rispettivi titolari (es. Facebook Ireland Ltd., Google Ireland Ltd., ecc.).

L'informativa è resa da Volkswagen Group Italia S.p.A. esclusivamente per il sito sopra menzionato, oltre che per i siti web o sezioni/pagine/spazi di titolarità di Terzi (social network e simili) eventualmente consultati dall'utente tramite appositi link.

Gli utenti/visitatori sono invitati a leggere attentamente la presente Privacy Policy prima di fornire qualsiasi tipo di informazione personale e/o compilare qualunque modulo elettronico presente sul sito stesso o di terzi.

Qualora agli utenti/visitatori sia richiesto, per accedere a determinati servizi, di conferire propri dati personali, sarà previamente rilasciata, nelle pagine relative ai singoli servizi, apposita e dettagliata Informativa sul relativo trattamento ai sensi degli artt. 13 e 14 del RGPD, la quale specificherà le modalità, le finalità ed i limiti del trattamento stesso.

## **Indice**

- 1. Titolare, Responsabili e Autorizzati al trattamento**
- 2. Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati ("RPD")**
- 3. Tipologia di dati trattati, finalità e base giuridica del trattamento, fonti e categorie di dati (anche tramite social network)**
- 4. Destinatari dei dati personali**
- 5. Trasferimento dei dati a Paesi Terzi**
- 6. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati**
- 7. Diritti dell'Interessato**
- 8. Comunicazione e conferimento dei dati**
- 9. Aggiornamento e modifica della Privacy Policy**

### **1. Titolare, Responsabili e Autorizzati al trattamento**

Il Titolare del trattamento dei dati è Volkswagen Group Italia S.p.A., con sede legale in 37137 - Verona - Viale G. R. Gumpert, 1, email: [privacy@volkswagengroup.it](mailto:privacy@volkswagengroup.it) (di seguito anche "VGI"), Distributore autorizzato degli autoveicoli e relativi accessori e ricambi contrassegnati dai marchi Volkswagen, Škoda, Audi, Seat e Volkswagen Veicoli Commerciali.

Oltre che dai dipendenti di VGI (Autorizzati al trattamento), il trattamento dei dati potrà essere effettuato anche da soggetti terzi ai quali l'Azienda abbia affidato specifiche attività connesse o strumentali allo svolgimento dei trattamenti o all'erogazione dei servizi offerti. In tale evenienza gli stessi soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi, di co-Titolari ovvero di Responsabili esterni del trattamento.

Nello specifico, i dati trattati attraverso il presente sito saranno elaborati elettronicamente per conto di VGI da Pallino s.r.l., via Decorati al Valor civile, 57/A, Padova, dal Concessionario scelto dagli utenti/visitatori e dalla Rete di vendita Volkswagen, Škoda, Audi, SEAT e Volkswagen Veicoli Commerciali.

### **2. Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati ("RPD")**

Il RPD designato da VGI, il quale rappresenterà il punto di contatto per gli Interessati, è raggiungibile attraverso i seguenti canali di contatto: e-mail: [dpo@volkswagengroup.it](mailto:dpo@volkswagengroup.it); fax: +390458623154; posta: Volkswagen Group Italia S.p.A., 37137 - Verona, Viale G. R. Gumpert, 1, ufficio RPD.

### **3. Tipologia di dati trattati, finalità e base giuridica del trattamento, fonti e categorie di dati (anche tramite social network)**

Per i trattamenti di cui ai nn. 3.1 e 3.2. la base legale è rappresentata dalla esecuzione di servizi richiesti o replicare alla richiesta degli utenti/visitatori. Per i trattamenti di cui ai nn. 3.3. – 3.5. si precisa che la base giuridica è rappresentata dal consenso. Per i trattamenti di cui al n. 3.6 la base è quella dell'obbligo di legge, per quelli di cui al n. 3.7 la base è l'interesse legittimo del Titolare o di un terzo.

#### **3.1. Dati di navigazione**

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento di questo sito acquisiscono, nel normale esercizio, alcuni dati personali che vengono poi trasmessi implicitamente nell'uso dei protocolli di comunicazione Internet.

Si tratta di informazioni che per loro natura potrebbero, mediante associazioni ed elaborazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli utenti/visitatori (ad es. indirizzo IP, nomi di domini dei computer utilizzati dagli utenti/visitatori che si collegano al sito, ecc.).

Questi dati vengono utilizzati al solo fine di ricavare informazioni di tipo statistico (quindi sono anonimi) e per controllare il corretto funzionamento del sito.

### 3.2. Dati forniti volontariamente dagli utenti/visitatori per i servizi richiesti o replicare alle richieste dell'interessato

Qualora gli utenti/visitatori collegandosi a questo sito inviino propri dati personali per accedere a determinati servizi (es. newsletter, servizi online), ovvero, per effettuare richieste via posta elettronica, si avrà l'acquisizione di tali dati da parte di VGI e/o dei terzi unitamente ai quali VGI potrebbe fornire il servizio richiesto dall'utente/visitatore; tali dati verranno trattati esclusivamente per rispondere alla richiesta, ovvero per la fornitura del servizio in conformità con la presente Policy e con le specifiche, eventuali Informativa privacy fornite in fase di adesione ai singoli servizi.

### 3.3. Finalità del trattamento per scopi di marketing diretto e indiretto, ricerche di mercato

Con il consenso specifico dell'interessato, VGI potrà utilizzare i dati forniti volontariamente per attività di marketing diretto e indiretto (tramite terzi), per elaborare studi, ricerche, statistiche di mercato; inviare materiale pubblicitario ed informativo; compiere attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali tramite mezzi informatici e non di comunicazione (a titolo esemplificativo: mediante posta elettronica, fax, sistemi automatizzati di chiamata e messaggi del tipo Mms o Sms o di altro tipo, posta cartacea, ecc.).

Per il trattamento di dati preordinato allo svolgimento di attività di marketing è necessario acquisire il consenso - specifico e separato - da parte dell'interessato, il quale è fin da ora informato che tale conferimento è del tutto facoltativo e l'eventuale rifiuto non comporterà conseguenza alcuna (se non quella di impedire i trattamenti dei dati finalizzati al marketing diretto).

Per alcune forme di comunicazione, la necessità del consenso specifico e separato deriva anche da apposite disposizioni in tema di comunicazioni indesiderate o di vendite a distanza. Anche in tali ultimi casi, il conferimento è del tutto facoltativo e l'eventuale rifiuto non comporterà conseguenza alcuna (se non quella di impedire il trattamento dei dati).

### 3.4. Finalità del trattamento per scopi di marketing diretto

Con il consenso specifico dell'interessato, VGI potrà utilizzare i dati forniti volontariamente al fine di migliorare i servizi offerti in base alle esigenze dei propri clienti ed al fine di trarre informazioni su comportamenti e abitudini commerciali nel settore automobilistico o finanziario.

L'attività di profilazione, riguardante singoli individui o gruppi, potrebbe essere svolta attraverso il trattamento di dati identificativi del cliente mediante una relazione tra i dati che permettono di individuare gli interessati e le indicazioni analitiche relative alla loro sfera personale (gusti, preferenze, abitudini, bisogni e scelte di consumo).

I dati saranno trattati in modalità elettronica o telematica. Le modalità del loro trattamento saranno pertinenti e non eccedenti rispetto alla tipologia dei servizi resi.

Per il trattamento di dati preordinato alla profilazione è obbligatorio acquisire il consenso - specifico e separato - dell'interessato, il quale è fin da ora informato che tale conferimento è del tutto facoltativo e l'eventuale rifiuto non comporterà conseguenza alcuna (se non quella di impedire i trattamenti dei dati finalizzati alla profilazione).

### 3.5. Finalità del trattamento per scopi di comunicazione a terzi del settore automotive per fini di marketing

Con il consenso specifico dell'interessato, VGI potrà comunicare a terzi del settore automotive, i dati forniti volontariamente per attività di marketing diretto e indiretto, per elaborare studi, ricerche, statistiche di mercato; inviare materiale pubblicitario ed informativo; compiere attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; inviare informazioni commerciali; effettuare comunicazioni commerciali interattive.

Per il trattamento di dati preordinato allo svolgimento di attività di marketing diretto da parte di terzi è obbligatorio acquisire il consenso - specifico e separato - da parte dell'interessato, il quale è fin da ora informato che tale conferimento è del tutto facoltativo e l'eventuale rifiuto non comporterà conseguenza alcuna (se non quella di impedire i trattamenti dei dati finalizzati al marketing da parte di terzi).

### 3.6 Adempimenti di obblighi normativi

I dati forniti potranno essere utilizzati per adempiere a obblighi di legge, regolamenti e altre fonti normative, in mancanza si incorrerà nelle sanzioni previste da tali normative e, pertanto, il trattamento è obbligatorio, se applicabile nel caso concreto.

### 3.7 Interessi legittimi del Titolare o di terzi: (i) accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria; (ii) sicurezza delle reti e dell'informazione

Ai sensi dei Considerando 47-49 RGPD, il Titolare potrà utilizzare i dati personali forniti per tali finalità, essendo prevalente l'interesse legittimo del Titolare o dei terzi come riconosciuto dal RGPD, nella misura strettamente necessaria e proporzionata alle stesse da parte del Titolare o di un terzo. Le finalità sono le seguenti:

(i) accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o su richiesta delle autorità, pertanto il trattamento è obbligatorio, se applicabile nel caso concreto;

(ii) garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, ivi inclusa la capacità di una rete o di un sistema d'informazione di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevisibili o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati trasmessi tramite tali reti e sistemi da autorità pubbliche, organismi di intervento in caso di emergenza informatica, gruppi di intervento per la sicurezza informatica in caso di incidente, fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica e fornitori di tecnologie e servizi di sicurezza. Il trattamento è dunque da considerarsi obbligatorio per tali finalità, se applicabile nel caso concreto.

### 3.8 Dati raccolti tramite siti web o applicativi di terzi (es. social network)

Nel caso di dati personali forniti al Titolare attraverso siti web, dispositivi o altro di terzi quali social network (ad es. Facebook, Google +, Twitter, ecc.), la fonte di raccolta dei dati può essere tale terzo o l'utente stesso, anche mediante compilazione di appositi form e conferimento di dati tramite tali terzi. Tali terzi, se non diversamente indicato, sono da considerare titolari autonomi del trattamento, l'utente è pertanto rinviato alla loro informativa sul trattamento per quanto di loro competenza. I dati raccolti saranno dati comuni, né

particolari né giudiziari.

Quanto invece ai dati raccolti da VGI in tal modo, le finalità possono essere una o più di quelle previste qui all'art. 3, a seconda di quanto indicato da VGI in apposita sede di raccolta o comunicazione dei dati.

#### **4. Destinatari dei dati personali**

I dati personali espressamente conferiti dagli utenti/visitatori verranno comunicati a terzi esclusivamente qualora la comunicazione sia necessaria per ottemperare alle richieste degli utenti/visitatori medesimi, fermo restando quanto previsto nelle eventuali, specifiche Informativa dei singoli servizi.

Nell'ambito dei trattamenti suddetti i dati dell'utente potranno essere comunicati:

1) alle Aziende della Rete Volkswagen Group Italia;

2) alle seguenti società: VOLKSWAGEN AG., con sede a Wolfsburg e Hannover (Germania), Audi AG., con sede a Ingolstadt (Germania), SKODA AS., con sede a Mladá Boleslav (Repubblica Ceca); Audi AG., con sede a Ingolstadt (Germania); SEAT S.A., con sede a Barcellona (Spagna);

3) a società e ad operatori professionali che forniscono servizi di elaborazione elettronica dei dati e di consulenza per software ed informatica nonché gestione dei servizi informativi relativi a quanto precede;

4) a società e ad enti professionali utilizzati per servizi di rilevazione statistica e/o ricerche di mercato e/o indagini sul grado di soddisfazione della clientela;

5) ad agenzie professionali di pubblicità, marketing e mailing in Italia, sempre in relazione alle iniziative commerciali legate al settore automobilistico o finanziario di cui sopra;

6) a siti web come social network e analoghi, qualora offrano al Titolare pagine e profili web ove raccogliere ed elaborare dati oltre che effettuare comunicazioni agli utenti.

Per i soggetti indicati ai nn. da 3) a 6) viene indicata solo la categoria dei destinatari, in quanto oggetto di frequenti aggiornamenti e revisioni. Pertanto, gli Interessati potranno richiedere l'elenco aggiornato dei destinatari contattando il Titolare del trattamento attraverso i canali indicati all'art. 1 della presente informativa.

I soggetti su indicati ai nn. 3) - 6) potranno trattare i dati personali solo in esecuzione delle finalità di cui ai punti precedenti 3.3. - 3.5 (marketing, profilazione, comunicazione a terzi per fini di marketing).

#### **5. Trasferimento dei dati a Paesi Terzi**

Nell'ambito delle finalità indicate all'art. 3 della presente Informativa i Suoi dati personali non verranno comunicati/trasferiti a soggetti terzi stabiliti in Paesi non appartenenti all'Unione europea, fatto eventualmente salvo quanto previsto per l'utilizzo dei Cookies in relazione al quale si rimanda alla relativa sezione accessibile mediante il presente link [Cookie Policy](#).

#### **6. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati**

Il trattamento dei dati viene effettuato attraverso strumenti automatizzati (ad es. utilizzando procedure e supporti elettronici) e/o manualmente (ad es. su supporto cartaceo) per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e, comunque, in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

I dati personali verranno conservati per il lasso di tempo strettamente necessario al perseguimento delle specifiche finalità del trattamento e, in particolare:

- per i dati indicati all'art. 3.1., per il tempo necessario allo svolgimento delle attività specificate, salvo eventuali accertamenti di reati informatici ai danni del sito;

- per i dati indicati all'art. 3.2., per il tempo necessario allo svolgimento dei servizi richiesti o replicare alle richieste effettuate, salvo eventuali accertamenti di reati informatici ai danni del sito; eventuali ulteriori dettagli sulla conservazione dei dati in merito al singolo servizio o richiesta effettuata potranno essere fornite nelle informative specifiche del singolo servizio richiesto;

- per le finalità indicate all'art. 3.3. (marketing) e 3.5. (comunicazione a terzi per marketing) per 24 (ventiquattro) mesi dal momento del rilascio dello specifico ed espresso consenso al trattamento da parte degli utenti/visitatori;

- per le finalità indicate all'art. 3.4. (profilazione) per 12 (dodici) mesi da momento del rilascio dello specifico ed espresso consenso al trattamento da parte degli utenti/visitatori;

- per le finalità indicate all'art. 3.6. (obblighi di legge) per tutto il tempo previsto dalle normative applicabili (es. 10 anni ai sensi dell'art. 2946 c.c.);

per le finalità indicate all'art. 3.7. (sicurezza informatica) per 6 (sei) mesi dalla raccolta dei dati, salvo eventuali proroghe derivanti da accertamenti dell'autorità giudiziaria o indagine in corso.

#### **7. Diritti dell'Interessato**

Gli utenti/visitatori potranno in qualsiasi momento esercitare i diritti di seguito indicati.

a. Accesso ai dati personali: ottenere la conferma o meno che sia in corso un trattamento di dati che li riguardano e, in tal caso, l'accesso alle seguenti informazioni: le finalità, le categorie di dati, i destinatari, il periodo di conservazione, il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo, il diritto di richiedere la rettifica o cancellazione o limitazione del trattamento od opposizione al trattamento stesso nonché l'esistenza di un processo decisionale automatizzato;

b. Richiesta di rettifica o cancellazione degli stessi o limitazione dei trattamenti che li riguardano; per "limitazione" si intende il

contrassegno dei dati conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento in futuro;

c. Opposizione al trattamento: opporsi per motivi connessi alla situazione particolare al trattamento di dati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o per il perseguimento di un legittimo interesse dei Titolari;

d. Portabilità dei dati: nel caso di trattamento automatizzato svolto sulla base del consenso o in esecuzione di un contratto, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che li riguardano; in particolare, i dati verranno forniti dai Titolari in formato .xml, o analogo;

e. Revoca del consenso al trattamento con tale base (ad es. per finalità di marketing); l'esercizio di tale diritto non pregiudica in alcun modo la liceità dei trattamenti svolti prima della revoca;

f. Proporre reclamo ai sensi dell'art. 77 RGPD all'autorità di controllo competente in base alla residenza abituale, al luogo di lavoro oppure al luogo di violazione dei diritti; per l'Italia è competente il Garante per la protezione dei dati personali, contattabile tramite i dati di contatto riportati sul sito web <http://www.garanteprivacy.it>.

I predetti diritti potranno essere esercitati inviando apposita richiesta al Titolare del trattamento mediante i canali di contatto indicati all'art. 1 della presente informativa.

Le richieste relative all'esercizio dei diritti saranno evase senza ingiustificato ritardo e, in ogni modo, entro un mese dalla domanda; solo in casi di particolare complessità e del numero di richieste tale termine potrà essere prorogato di ulteriori 2 (due) mesi.

## **8. Aggiornamento e modifica della Privacy Policy**

La presente Privacy Policy può subire modifiche nel corso del tempo - anche connesse all'eventuale entrata in vigore di nuove normative di settore, all'aggiornamento o erogazione di nuovi servizi ovvero ad intervenute innovazioni tecnologiche - per cui l'utente/visitatore è invitato a consultare periodicamente questa pagina.