

Informativa sulla privacy - Procedure di assistenza sui veicoli

Nella presente Informativa sulla privacy, ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR dell'UE, vi forniamo informazioni sul trattamento automatizzato ed elettronico dei vostri dati personali da parte di AUDI AG, Auto-Union-Strasse 1, 85057 Ingolstadt, Germania ("noi") nell'ambito dell'adempimento del vostro contratto con un partner di assistenza Audi o una ditta di assistenza (per esempio per l'esecuzione di riparazioni, servizi, ispezioni).

Le informazioni relative al trattamento dei dati effettuato in relazione all'uso di altri prodotti e servizi, per esempio myAudi e i servizi Audi connect, saranno disponibili nelle informazioni sulla protezione dei dati fornite a parte. Inoltre, il partner Audi vi fornirà separatamente informazioni inerenti al trattamento dei dati da parte sua.

I dati personali sono quelle informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile o, se previsto dalla legge locale, una persona giuridica, inclusi, se del caso, i dati personali sensibili come definiti dalla legge del Paese nel quale vi trovate nel momento rilevante ("interessato"); l'interessato è la persona che può essere identificata, direttamente o indirettamente, in particolare con riferimento a un identificatore quale un nome, un numero di identificazione, i dati della posizione, un identificatore online oppure uno o più fattori specifici inerenti all'identità fisica, fisiologica, genetica, mentale, economica, culturale o sociale della persona fisica in questione. Con **trattamento** si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite sui dati personali a prescindere che sia tramite mezzi automatizzati o meno, quali la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.+

1. Titolare del trattamento e persona da contattare

Il **titolare** del trattamento dei vostri dati personali è:

AUDI AG, Auto-Union-Straße 1, 85057 Ingolstadt, Germany.

Per questioni concernenti la protezione dei dati, è possibile anche rivolgersi nella propria lingua al nostro **responsabile della protezione dei dati dell'azienda**:

AUDI AG, Data Protection Officer, 85045 Ingolstadt, Germania

E-mail: datenschutz@audi.de

Numero telefonico: +49 841 890

Indirizzo dell'ufficio del responsabile della protezione dei dati dell'azienda: AUDI AG, Data Protection Officer, Auto-Union-Straße 1, 85057 Ingolstadt, Germany

Per esercitare i propri diritti relativi alla protezione dei dati, è possibile utilizzare una delle opzioni specificate all'indirizzo:

<https://gdpr.audi.com>

dove sono disponibili ulteriori informazioni relative alle modalità per esercitare i propri diritti relativi alla protezione dei dati. È possibile altresì inviare la propria richiesta via posta all'indirizzo:

- AUDI AG, DSGVO-Betroffenenrechte, 85045 Ingolstadt, Germania.
- Indirizzo e-mail: datenschutz@audi.de
- Numero telefonico: +49 841 890
- Per qualsiasi domanda di carattere generale sulla presente Informativa sulla privacy o sul trattamento dei dati personali da parte di AUDI AG, è possibile utilizzare le seguenti modalità di contatto:

2. Quali dati vengono sottoposti a trattamento, per quali finalità e da quali fonti provengono

La nostra azienda sottopone a trattamento i dati personali ricevuti da voi nell'ambito del nostro rapporto commerciale, vale a dire durante l'avvio, l'esecuzione e la gestione del rapporto commerciale, o la fornitura dei servizi (compresa l'elaborazione di eventuali casi di garanzia), o l'elaborazione delle vostre richieste quando ci contattate direttamente.

Tra i dati personali rientrano:

- Dati di contatto privati e dati anagrafici

Raccogliamo i vostri dati ogni volta che ci contattate.

In secondo luogo, vengono sottoposti a trattamento i dati personali che la nostra azienda ha ottenuto lecitamente da fonti pubblicamente accessibili (come le Sezioni della circolazione) e che è autorizzata a trattare.

2.1. Dati forniti dai partner Audi o dalle ditte di assistenza

La nostra azienda tratta i dati personali, nella misura necessaria in funzione della vostra richiesta, lecitamente ricevuti dai partner di assistenza Audi o da ditte di assistenza indipendenti durante l'esecuzione di interventi di riparazione o assistenza o durante l'elaborazione delle vostre richieste (per esempio per l'evazione di ordini, l'esecuzione di contratti o sulla base del vostro consenso).

I dati personali comprendono: dati di contatto privati e dati anagrafici, dati di lavoro e aziendali, identificazione e dati principali del veicolo, dati relativi alla storia del veicolo e alle visite in officina, dati di utilizzo del veicolo (dati relativi all'utilizzo e al funzionamento del veicolo), dati contrattuali/relativi a transazioni legali, dati finanziari, dati personali particolarmente sensibili.

Il numero di identificazione del veicolo funge da identificatore univoco del veicolo in caso di eventuali richieste di garanzia, di servizi di riparazione, manutenzione e assistenza, ai fini del nostro sistema interno di monitoraggio della qualità e in caso di furto del veicolo.

2.2. Dati del veicolo

Utilizzando i servizi (es. servizi di riparazione, interventi di manutenzione), i dati memorizzati nel veicolo (stato del software, dati operativi del veicolo, dati tecnici e altri dati inerenti allo stato del veicolo) possono essere estratti e trattati insieme al VIN e ad altri dati anagrafici del veicolo (es. modello, equipaggiamento).

I dati del veicolo possono essere estratti e raccolti con l'utilizzo di un cosiddetto dispositivo diagnostico o di particolari dispositivi di estrazione (strumenti di analisi) da parte dei dipendenti della rete di assistenza Audi (Partner di assistenza Audi) o di terzi (per esempio servizi di assistenza stradale e carroattrezzi, ditte di assistenza indipendenti), o da parte dei dipendenti Audi, direttamente o tramite accesso remoto al dispositivo diagnostico della ditta di assistenza.

I dati relativi al veicolo (per esempio memoria eventi, dati operativi, numero di identificazione del veicolo, modello, versione software) sono sempre estratti tramite il dispositivo diagnostico per analizzare la richiesta e vengono trasferiti al protocollo diagnostico. La ditta di assistenza trasmette il protocollo diagnostico alla nostra azienda per le finalità specificate nella sezione 3.

A seconda della vostra richiesta, è possibile che in singoli casi vengano estratti anche altri dati.

Tra essi possono rientrare anche dati derivati dal modulo infotainment, per esempio i contatti della rubrica in caso di richieste relative all'accesso alla rubrica, o le impostazioni del profilo memorizzate localmente nel veicolo.

La ditta di assistenza sottopone a trattamento i dati estratti al fine di esaminare e risolvere il vostro reclamo. In linea di principio, la nostra azienda di solito sottopone a trattamento solo i dati riguardanti voi e il vostro veicolo che sono necessari per consentire a noi o alla ditta di assistenza di evadere in modo efficiente la vostra richiesta.

Qui di seguito forniamo una spiegazione di quali dati vengono trattati dal veicolo e di quali dati possono essere estratti e trattati dalla nostra azienda in relazione a una vostra richiesta.

2.3. Unità di controllo elettroniche - Informazioni generali

Le unità di controllo elettroniche sono installate sul veicolo. Le unità di controllo trattano i dati che ricevono, per esempio, dai sensori del veicolo, che generano direttamente o che si scambiano a vicenda. Alcune unità di controllo sono necessarie per la sicurezza del funzionamento del veicolo, altre fungono da supporto alla guida (sistemi di assistenza alla guida), altre servono per le funzioni di comfort o dell'infotainment. Per informazioni specifiche sul trattamento dei dati nel veicolo è possibile consultare il manuale operativo, disponibile on-line e, a seconda dell'equipaggiamento del veicolo, disponibile anche in formato digitale all'interno del veicolo stesso, direttamente collegato alle informative sulla protezione dei dati delle rispettive funzioni.

2.4. Dati operativi all'interno del veicolo

Le unità di controllo trattano i dati per permettere il funzionamento del veicolo. Tra questi dati rientrano, per esempio:

- Informazioni sullo stato del veicolo (es. velocità, decelerazione, accelerazione laterale, numero di giri delle ruote, sistema di indicazione della cintura di sicurezza),
- Condizioni ambientali (es. temperatura, sensore pioggia, sensore distanza).

Di solito questi sono dati volatili, pertanto non vengono conservati oltre il periodo di funzionamento e vengono trattati soltanto all'interno del veicolo stesso. Le unità di controllo spesso contengono registri degli eventi (compresa la chiave del veicolo), utilizzati per documentare, in modo temporaneo o permanente, gli incidenti tecnici e le informazioni relative alla condizione del veicolo (es. sollecitazione componenti, informazioni di manutenzione).

A seconda dell'equipaggiamento tecnico, vengono memorizzati i seguenti dati:

- Condizioni operative dei componenti di sistema (es. livelli di riempimento, pressione pneumatici, stato della batteria),
- Malfunzionamenti di importanti componenti di sistema (es. luci, freni),
- Reazioni del sistema a situazioni di guida particolari (sistemi di assistenza alla guida),
- Informazioni su eventi che influiscono sulla condizione del veicolo (es. livello di carica della batteria ad alta tensione nei veicoli elettrici, autonomia stimata).

In casi particolari (es. se il veicolo ha rilevato un malfunzionamento) può essere necessario memorizzare dati che altrimenti sarebbero solo volatili.

Quando si fruisce dei servizi, è possibile che i dati operativi memorizzati, se necessario, vengano estratti insieme al VIN. I dati operativi estratti documentano la condizione tecnica del veicolo o di singoli componenti e servono a supportare le operazioni di diagnosi, il miglioramento della qualità e l'adempimento degli obblighi di garanzia.

In genere i dati vengono estratti tramite interfacce ben definite, per esempio la connessione richiesta per legge per il sistema diagnostico di bordo ("OBD") o la chiave di servizio. Questi dati, in particolare le informazioni relative alla sollecitazione dei componenti, agli eventi tecnici (voci del registro eventi), agli errori operativi e ai malfunzionamenti, vengono trasmessi alla nostra azienda, insieme al VIN, se necessario nell'ambito del protocollo diagnostico.

Il registro eventi all'interno del veicolo può essere resettato dalla ditta di assistenza nell'ambito degli interventi di riparazione o assistenza o su vostra richiesta.

2.5. Dati tecnici (IUMPR)

In base ai requisiti di legge, è necessario eseguire regolari controlli del funzionamento dei componenti durante le operazioni di depurazione dei gas di scarico.

Quale prova dell'avvenuta esecuzione dei controlli regolari (diagnosi), nell'unità di controllo viene stabilito l'indice IUMPR (In-Use Monitor Performance) (dati che verificano la funzione di diagnosi) e ivi memorizzato come dato tecnico.

2.6. Funzioni di comfort e dell'infotainment

È possibile salvare le impostazioni e personalizzazioni di comfort nel veicolo e modificarle o resettarle in qualsiasi momento. A seconda dell'equipaggiamento, tra esse rientrano, per esempio:

- Impostazioni delle posizioni del sedile e dello sterzo,
- Impostazioni relative al telaio e all'impianto di condizionamento,
- Personalizzazioni quali l'illuminazione degli interni.

Nell'ambito dell'equipaggiamento scelto, è possibile inserire i propri dati nelle funzioni dell'infotainment del veicolo. A seconda dell'equipaggiamento, tra essi rientrano, per esempio:

- Dati multimediali, come musica, film o foto, per la riproduzione e visualizzazione nel sistema multimediale integrato,
- Dati della rubrica utilizzati in associazione al sistema vivavoce o al navigatore integrato,
- Destinazioni inserite nel navigatore,
- Dati relativi all'utilizzo dei servizi Internet.

In genere questi dati vengono trasferiti dal veicolo soltanto su vostra richiesta, soprattutto quelli riguardanti l'utilizzo dei servizi online in base alle impostazioni selezionate.

I dati relativi alle funzioni di comfort e dell'infotainment, per esempio le impostazioni personali o le personalizzazioni, non possono essere estratti con il dispositivo diagnostico e pertanto non rientrano come parte standard nel protocollo diagnostico. Tali dati vengono estratti soltanto in casi specifici e dietro richiesta del cliente. In relazione ai reclami riguardanti le funzioni di comfort e dell'infotainment, potrebbe essere necessario estrarre tali dati e trasmetterli alla nostra azienda ai fini del supporto per la riparazione.

In particolare, a seconda dell'equipaggiamento, dalle funzioni di comfort possono essere estratti e trattati se necessario i seguenti dati:

- Impostazioni delle posizioni del sedile e dello sterzo,
- Impostazioni relative al telaio e all'impianto di condizionamento,
- Volumi del sistema di ausilio al parcheggio,
- Personalizzazioni quali l'illuminazione degli interni.

In particolare, a seconda dell'equipaggiamento, dalle funzioni dell'infotainment possono essere estratti e trattati se necessario in particolare i seguenti dati:

- Dati multimediali, come musica, film o foto, per la riproduzione e visualizzazione nel sistema multimediale integrato,
- Dati della rubrica utilizzati in associazione al sistema vivavoce o al navigatore integrato,
- Destinazioni inserite nel navigatore,
- Dati relativi all'utilizzo dei servizi Internet.
- Informazioni relative ai servizi connessi, come i telefoni cellulari (in tal caso principalmente il nome del dispositivo, il produttore, la versione software).

In questo contesto, per esempio, è possibile che sia estratto anche l'ultimo comando vocale riconosciuto. Questi dati riguardanti le funzioni di comfort e dell'infotainment possono essere memorizzati localmente nel veicolo o su un dispositivo ad esso connesso (es. smartphone, chiavetta USB o lettore MP3). Il cliente può eliminare in qualsiasi momento i dati che ha egli stesso inserito.

Se nell'ambito di un intervento di riparazione viene sostituita un'unità di controllo, di solito questi dati vengono estratti dalla vecchia unità e trasferiti alla nuova.

2.7. Servizi online

Se il veicolo è dotato di connessione di rete wireless, ciò consente lo scambio di dati tra il veicolo stesso e altri sistemi (server di dati di Audi o di fornitori di servizi). In alcuni paesi la connessione di rete wireless è resa possibile da un trasmettitore e un ricevitore montati a bordo (incorporati dalla nostra azienda) o da un dispositivo mobile (come uno smartphone) installato dal cliente.

Tramite questa connessione di rete è possibile utilizzare le funzioni online (servizi di informazione e controllo destinati al veicolo), tra le quali rientrano i servizi e le applicazioni/app online fornite al cliente dalla nostra azienda o da altri fornitori ("Servizi Audi connect").

Per quanto riguarda i servizi online di Audi, la descrizione delle relative funzioni e le informative sulla protezione dei dati a essi associate sono disponibili negli opportuni luoghi (es. MMI, sito web di Audi). I dati personali possono essere sottoposti a trattamento al fine di erogare i servizi online.

Qualora il trattamento sia necessario per elaborare la richiesta di servizio del cliente, la nostra azienda potrà anche accedere ai dati memorizzati nei nostri sistemi IT dai servizi online e alle informazioni relative allo stato dei servizi Audi connect, vale a dire i periodi di licenza, lo stato della connessione, lo stato del contratto.

2.8. Registrazione audio, video e di immagini

In alcuni singoli casi può essere necessario effettuare registrazioni audio, video o di immagini di singoli componenti del veicolo e trasmetterle ad Audi, per esempio in caso di reclamo, per permetterle di svolgere un esame mirato e di risolvere il reclamo (supporto alla riparazione). È il caso, per esempio, di reclami relativi all'acustica, per rilevare la causa dell'emissione del rumore e trovare una soluzione al reclamo.

3. Dati sottoposti a trattamento e relative finalità e basi giuridiche

La nostra azienda tratta i dati personali nel rispetto delle disposizioni del Regolamento generale sulla protezione dei dati ("GDPR"), della Legge federale tedesca sulla protezione dei dati (Bundesdatenschutzgesetz, "BDSG") e delle altre leggi locali per diverse finalità.

Il trattamento dei dati personali deve essere effettuato su una delle seguenti basi giuridiche:

- Il vostro consenso (art. 6(1)(a) GDPR);
- Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un contratto in essere con voi o per compiere le azioni da voi richieste prima della stipula del contratto stesso (art. 6(1)(b) GDPR);
- Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale sancito dalla legislazione UE o dalla legislazione di uno stato membro della UE (art. 6(1)(c) GDPR) al quale siamo soggetti;
- Il trattamento è necessario per la salvaguardia degli interessi vitali vostri o di un'altra persona fisica (art. 6(1)(d) GDPR);
- Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui la nostra società è investita (art. 6(1)(e) GDPR)
- Il trattamento è necessario per il perseguimento dei legittimi interessi di Audi AG o di terzi, a condizione che non prevalgano i vostri interessi o diritti e le vostre libertà fondamentali che richiedono la protezione dei dati personali, in particolare se l'interessato è un minore (art. 6(1)(f) GDPR).

Se, in casi eccezionali, vengono trattate categorie speciali di dati personali che vi riguardano (dati che rivelano l'origine etnica o culturale, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche o appartenenza a sindacati, nonché dati genetici, dati biometrici il cui trattamento è finalizzato a identificare in modo univoco una persona, dati concernenti la salute o la vita o l'orientamento sessuale di una persona), il trattamento deve basarsi anche su una delle seguenti basi giuridiche:

- Il vostro esplicito consenso (art. 9(2)(a) GDPR);
- Il trattamento è necessario per tutelare un interesse vitale vostro o di un'altra persona fisica qualora l'interessato si trovi nell'incapacità fisica o giuridica di prestare il proprio consenso (art. 9(2)(c) GDPR);
- Il trattamento riguarda dati personali resi manifestamente pubblici da voi (art. 9(2)(e) GDPR);
- Il trattamento è necessario per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria (art. 9(2)(f) GDPR);
- Il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante sulla base del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che deve essere proporzionato alla finalità perseguita, rispettare l'essenza del diritto alla protezione dei dati e prevedere misure appropriate e specifiche per tutelare i vostri diritti fondamentali e interessi (art. 9(2)(g) GDPR).

Facendo seguito a quanto sopra specificato, i vostri dati personali vengono trattati sulle seguenti basi giuridiche per le seguenti finalità:

Finalità	Basi giuridiche	Legittimo interesse	Categorie di dati
Verifica dell'identità personale e controllo di licenze e permessi/autorizzazioni	Consenso, bilanciamento degli interessi, attuazione di misure precontrattuali, esecuzione di un contratto	Valutazione di conflitti di interesse, prevenzione di azioni spionaggio industriale, mantenimento e miglioramento della qualità dei prodotti, accertamento, esercizio o difesa in sede giudiziaria di un diritto di AUDI AG o di un concessionario AUDI	Vedere sezione 2
Valutazione e ottimizzazione di sistemi, impianti, flussi di lavoro e processi	Bilanciamento degli interessi		Vedere sezione 2
Valutazione e ottimizzazione di prodotti e servizi	Conformità con obblighi di legge, bilanciamento degli interessi		Vedere sezione 2
Elaborazione degli ordini dei clienti, ivi compresa la produzione di veicoli e la fornitura di servizi digitali	Esecuzione del contratto (per esempio un contratto di assistenza, un contratto di acquisto veicolo o un contratto relativo a equipaggiamenti speciali), consenso		Vedere sezione 2
Prevenzione di violazioni di leggi (in particolare reati penali) e abusi	Adempimento di obblighi di legge, bilanciamento degli interessi	- Conformità con i requisiti normativi e di legge - Verifica della conformità con le disposizioni di legge, con le direttive aziendali interne, con le regole e gli standard di AUDI AG, delle società del Gruppo, dei dipendenti, dei partner commerciali e di altri soggetti terzi	Vedere sezione 2
Gestione dei contratti (altri contratti), in particolare gestione dei partner commerciali	Bilanciamento degli interessi, esecuzione dei contratti, consenso	Adempimento dei requisiti di legge dei concessionari AUDI, professionalizzazione dell'immagine del marchio AUDI e miglioramento dell'esperienza dei clienti attraverso la qualificazione dei dipendenti dei nostri partner commerciali e aziendali; miglioramento della collaborazione con i partner commerciali e aziendali	Vedere sezione 2
Scambio e gestione di dati	Esecuzione di contratti, consenso		Vedere sezione 2
Sviluppo e test di componenti, prodotti e servizi	Esecuzione di contratti (per esempio contratti di assistenza, contratti di acquisto veicolo o contratti relativi a equipaggiamenti speciali) e consenso, bilanciamento degli interessi	Miglioramento della sicurezza su strada e dei nostri prodotti, promozione della scienza	Vedere sezione 2
Sicurezza operativa e gestione delle emergenze, diritto del proprietario o del locatario al possesso indisturbato dei	Adempimento degli obblighi di legge, bilanciamento degli interessi, consenso	Mantenimento della sicurezza dell'impianto, controllo degli accessi, prevenzione degli incidenti	Vedere sezione 2

locali e all'impedimento dell'accesso a intrusi			
Amministrazione interna	Esecuzione di contratti, bilanciamento degli interessi, adempimento degli obblighi di legge, consenso se necessario	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei dati di vendita e di ordinazione in base al modello dei canali di vendita, stato degli ordini - Analisi delle versioni e degli equipaggiamenti richiesti- Report sui parametri di business utilizzando il VIN se necessario- Implementazione di valutazioni per gestire le nostre procedure aziendali e il controllo dei costi sulla base dell'analisi dei dati di vendita e di ordinazione in base al modello dei canali di vendita, stato degli ordini, analisi delle versioni e degli equipaggiamenti richiesti, report sui parametri aziendali, utilizzando il numero di identificazione del veicolo se necessario - Mantenimento delle operazioni - Conformità con i requisiti di legge e normativi - Offerta di benefit e supporto per i dipendenti - Mantenimento della qualità dei prodotti - Prevenzioni di reclami - Preparazione e valutazione successiva degli eventi, per migliorare l'organizzazione in futuro, 	Vedere sezione 2
Affari legali e conformità	Conformità con un obbligo di legge, interesse pubblico, adempimento di obblighi di legge, bilanciamento degli interessi, esecuzione di contratti	<ul style="list-style-type: none"> - Conformità con requisiti di legge e normativi - Verifica della conformità con le disposizioni di legge, le linee guida aziendali interne, le regole e gli standard di AUDI AG, delle aziende del Gruppo, dei dipendenti, dei partner commerciali e di altri soggetti terzi, - Conformità con i requisiti di legge e normativi, accertamento, esercizio o difesa in sede giudiziaria di diritti di AUDI AG o del concessionario AUDI in questione - Verifica del rispetto di obblighi contrattuali e legali da parte di AUDI AG, dei relativi dipendenti e partner di vendita, fornitori eccetera, utilizzando, se necessario, il numero di identificazione del veicolo 	Vedere sezione 2
Attenzione ai clienti e ai potenziali clienti, pubblicità	Consenso, bilanciamento degli interessi, esecuzione di contratti (contratto al quale fa riferimento la vostra richiesta, per esempio il contratto di acquisto del veicolo, consegna, ecc.).	<ul style="list-style-type: none"> Rappresentare AUDI AG e fornire informazioni in merito alle sue attività e ai suoi prodotti, adattamento dei servizi online alle mutate necessità degli utenti, mantenimento e miglioramento della qualità dei prodotti - Analizzare i dati di vendita e di ordinazione in base al modello dei canali di vendita, stato degli ordini - Analizzare le versioni e gli equipaggiamenti richiesti - Stilare report sui parametri di business, se necessario utilizzando il VIN - Eseguire analisi per gestire le nostre procedure aziendali e il controllo dei costi sulla base dell'analisi dei dati di vendita e di ordinazione in base al modello dei canali di vendita, stato degli ordini, analisi delle 	Vedere sezione 2

		versioni e degli equipaggiamenti richiesti, report sui parametri aziendali, se necessario utilizzando il numero di identificazione del veicolo, conservare e migliorare la qualità dei prodotti, rappresentare AUDI AG e fornire informazioni in merito alle sue attività e ai suoi prodotti, adattare i servizi online alle mutate esigenze degli utenti	
Analisi e valutazione dei clienti	Consenso, bilanciamento degli interessi		Vedere sezione 2
Richieste e reclami dei clienti	Esecuzione di contratti (per esempio contratti di assistenza, contratti di acquisto veicolo o contratti relativi a equipaggiamenti speciali) e consenso, bilanciamento degli interessi	Controllo della qualità dei prodotti e prevenzione di danni ai prodotti, gestione preventiva dei reclami	Vedere sezione 2
Garanzia e avviamento	Esecuzione di contratti, consenso		Vedere sezione 2
Gestione della garanzia, compresi i richiami dei prodotti	Esecuzione di contratti (contratto di assistenza), bilanciamento di interessi, esecuzione dei contratti	<ul style="list-style-type: none"> - Se sono presenti indicazioni concrete che il guasto è stato causato da modifiche al veicolo (messa a punto, conversioni, ecc.) durante il periodo di garanzia, AUDI AG ha il legittimo interesse a riconoscere tale circostanza - Rilevamento e analisi efficaci dei guasti per essere in grado di correggerli; - Supporto al concessionario AUDI nell'adempimento dei propri obblighi di legge nei vostri confronti; 	Vedere sezione 2

Attenzione: qualora la legge locale vigente nel Paese in cui vi trovate nel periodo in questione preveda requisiti ulteriori in merito alle basi giuridiche, ci conformeremo a tali ulteriori requisiti e vi informeremo di conseguenza. Ciò si applica, in particolare, laddove la legge locale richieda il consenso (esplicito) al trattamento dei dati personali.

Tenete presenti i vostri diritti di opposizione al trattamento dei dati nel caso in cui questo sia effettuato allo scopo di marketing diretto o per ragioni personali e il vostro diritto di revocare il consenso (consultare la sezione "Diritti dell'interessato" e la sezione "Informazioni relative al diritto di opposizione").

3.1. Obbligo di fornire i dati personali

Nell'ambito dell'esecuzione del vostro contratto in essere con un partner di assistenza Audi o una ditta di assistenza, dovrete fornire soltanto i dati personali necessari all'esecuzione del contratto o quelli che la nostra azienda è tenuta per legge a raccogliere. Senza questi dati, in genere, siamo costretti a rifiutare la stipula di un contratto o l'esecuzione di un ordine, o non saremo in grado di dare esecuzione a un contratto già in essere e verosimilmente dovremo risolverlo.

4. Destinatari dei dati

All'interno di AUDI AG i vostri dati saranno ricevuti da quelle entità alle quali occorrono per ottemperare ai nostri obblighi contrattuali e legali e per le finalità correlate al perseguimento dei nostri interessi legittimi (per esempio controllo di qualità)

Anche i fornitori di servizi impiegati dalla nostra azienda e operanti per nostro conto (i cosiddetti responsabili del trattamento), che forniscono supporto al trattamento dei dati per nostro conto, possono ricevere i dati per dette finalità. Utilizziamo esclusivamente responsabili del trattamento ubicati in Germania. Per esempio, il vostro indirizzo email potrebbe essere inoltrato a un fornitore di servizi per permettere a questi di consegnarvi la newsletter che avete ordinato. È possibile che vengano incaricati fornitori di servizi per la fornitura di risorse server. Tra essi rientrano:

Categoria di responsabile del trattamento	Nome del responsabile del trattamento	Finalità del trattamento
Società del Gruppo	Volkswagen AG	Sicurezza IT, hosting e servizio di assistenza, operazioni IT

In generale, la nostra azienda condivide i dati personali con soggetti terzi solo se necessario per l'esecuzione del contratto, se sussiste per noi o il soggetto terzo un legittimo interesse alla comunicazione dei dati o se avete concesso il consenso, soggetto alle leggi locali applicabili. I dati, inoltre, possono essere condivisi con soggetti terzi (ivi comprese autorità di investigazione o di sicurezza) nella misura in cui sia richiesto dalla legge o da ordini esecutivi emanati da autorità di regolamentazione o giudiziarie. Tra i soggetti terzi ai quali comunichiamo i vostri dati personali e che agiscono in funzione di titolari del trattamento ai sensi della legislazione applicabile in materia di protezione dei dati rientrano

- Fornitori di servizi / fornitori di beni
- Autorità pubbliche
- Rappresentanti legali, economici e finanziari
- Partner commerciali
- Società del Gruppo

Questi soggetti terzi includono:

Nome del soggetto terzo	Elementi dei dati personali trasmessi	Finalità del trattamento
Importatori locali nel Paese dell'assistenza	Vedere sezione 2	Qualità/garanzia di prestazione, osservazione prodotto/sul campo, garanzia, trattamento dell'ordine del cliente

5. Trasferimento dei dati in Paesi terzi

È possibile che i dati vengano trasferiti in Paesi terzi (cioè Paesi che non sono membri dell'Unione europea né dello Spazio Economico Europeo) nella misura in cui il trasferimento sia necessario per fornirvi i servizi, sia richiesto per legge o sia basato sul vostro consenso (in assenza di altro meccanismo di salvaguardia adeguato stabilito dalla legge locale). **Tenete presente** che il trasferimento verso Paesi terzi può essere definito in modo diverso in base alla legislazione locale applicabile, per esempio come trasferimento all'esterno del Paese in cui vi trovate nel momento in questione.

È opportuno tenere presente che non tutti i Paesi terzi garantiscono un livello di protezione dei dati riconosciuto come adeguato dall'organismo competente del Paese in cui vi trovate nel momento in questione (ad esempio la Commissione Europea). AUDI AG trasferirà i dati personali a Paesi terzi soltanto nella misura consentita dalla legge applicabile. Laddove AUDI AG si avvalga di garanzie adeguate conformemente a quanto stabilito dalla legge applicabile (ad esempio le Clausole contrattuali standard o le norme vincolanti d'impresa ai sensi dell'articolo 46(2) del GDPR per i trasferimenti a Paesi terzi), AUDI AG applicherà ulteriori misure tecniche e/o organizzative eventualmente necessarie per mantenere un adeguato livello di protezione dei dati personali, come richiesto dalle leggi applicabili.

Potete richiedere alla nostra azienda una copia delle regole specifiche applicabili o concordate atte a garantire l'adeguato livello di protezione dei dati. A tale scopo potete utilizzare le informazioni specificate nella sezione Contatti.

I vostri dati verranno trasferiti ai seguenti destinatari in un Paese terzo:

Nome del destinatario	Nome del Paese terzo	Finalità del trasferimento a un Paese terzo	Destinatario di un trasferimento successivo
n.d.			

6. Periodo di conservazione dei dati

I vostri dati saranno conservati per il periodo di tempo necessario a fornire i servizi o se sussiste per noi un legittimo interesse a conservarli per un periodo più lungo.

La nostra azienda, inoltre, è soggetta a diversi obblighi di conservazione e documentazione, derivanti, inter alia, dal codice commerciale tedesco (*Handelsgesetzbuch*, "HGB") e dal codice tributario tedesco (*Abgabenordnung*, "AO"). I periodi di conservazione e documentazione ivi specificati possono arrivare fino a dieci anni. Infine, il periodo di conservazione è anche stimato in base ai termini di prescrizione previsti per legge, che generalmente sono pari a tre anni ma che possono arrivare a trent'anni, per esempio, secondo quanto disposto negli articoli 195 et seqq. del Codice Civile tedesco (*Bürgerliches Gesetzbuch*, "BGB").

In talune circostanze è altresì possibile che i dati debbano essere conservati per un periodo di tempo più lungo, per esempio quando viene ordinata la cosiddetta *conservazione a fini giudiziari* o *conservazione per controversie legali* (cioè il divieto di cancellare i dati per la durata del procedimento) nell'ambito di un procedimento amministrativo o giudiziario.

La nostra azienda, inoltre, potrebbe essere soggetta a obblighi di conservazione e documentazione previsti dalla legislazione nazionale del vostro Paese.

7. Diritti dell'interessato

Tutti i diritti sotto descritti relativi ai dati personali e al loro trattamento possono essere soggetti a limitazioni, ai sensi delle leggi dell'UE applicabili e/o delle leggi nazionali. A seconda della giurisdizione, in quanto interessati, potreste essere autorizzati ai seguenti diritti di protezione dei dati. **Tenete presente** che i vostri diritti di protezione dei dati ai sensi delle leggi locali del Paese in cui vi trovate nel periodo in questione possono differire dai diritti descritti di seguito. Si veda l'Allegato 1 per le ulteriori informazioni specifiche per Paese, in particolare quelle relative ai diritti che potreste avere ai sensi delle leggi locali. Tali diritti si applicano, nella misura in cui i requisiti legali siano rispettati, in aggiunta ai diritti forniti ai sensi del GDPR.

In quanto interessati, in generale vi spettano i seguenti diritti di protezione dei dati:

Accesso: Avete il diritto di richiedere informazioni sui dati che vi riguardano archiviati presso AUDI AG e alla portata del trattamento e della divulgazione da parte di AUDI AG, nonché di ricevere una copia dei dati personali conservati che vi riguardano.

Rettifica: Avete il diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che vi riguardano senza ingiustificato ritardo e di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti archiviati presso AUDI AG.

Cancellazione: Avete il diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che vi riguardano archiviati presso Audi AG senza ingiustificato ritardo, ove sussistano i requisiti di legge.

Questo può avvenire, in particolare, se

- I dati personali non sono più necessari per le finalità per le quali erano stati raccolti;
- L'unica base giuridica del trattamento era il vostro consenso e lo avete revocato;
- Vi siete opposti al trattamento eseguito sulla base giuridica del bilanciamento degli interessi per ragioni relative alla vostra situazione particolare e la nostra azienda non è in grado di dimostrare alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento;
- I dati personali sono stati trattati in modo illecito; o
- I dati personali sono stati cancellati per adempiere un obbligo legale.

Nel caso in cui i dati personali siano stati condivisi con soggetti terzi, provvederemo ad informarli della cancellazione nella misura richiesta dalla legge. Il vostro diritto alla cancellazione è soggetto a restrizioni; per esempio, non siamo obbligati né ci è consentito cancellare i dati che siamo ancora obbligati a conservare in virtù dei periodi di conservazione previsti per legge. Analogamente, sono esclusi dal diritto di cancellazione i dati che ci occorrono per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria.

Limitazione del trattamento: Avete il diritto di ottenere la limitazione del trattamento (cioè contrassegnare i dati personali archiviati per limitarne il trattamento futuro), ove ricorrano determinate circostanze, I requisiti sono, in particolare:

- Contestate l'esattezza dei vostri dati personali e AUDI AG deve verificarne l'esattezza;
- Il trattamento è illecito, ma vi opponete alla cancellazione dei dati personali e richiedete invece che ne venga limitato l'utilizzo;
- AUDI AG non ha più bisogno dei vostri dati personali per le finalità del trattamento, ma a voi occorrono per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- Vi siete opposti al trattamento e siete in attesa di verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi di AUDI AG rispetto ai vostri.

Qualora il trattamento sia sottoposto a limitazione, tali dati saranno opportunamente contrassegnati e saranno trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il vostro consenso o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione europea o di uno Stato membro dell'UE o del Paese nel quale vi trovate, nel momento rilevante, in ciascun caso solo nella misura consentita dalle leggi sulla protezione dei dati applicabili.

Tenete presente che la limitazione del trattamento dei dati personali può essere impiegata anche come alternativa alla cancellazione degli stessi, ove consentito dalle leggi applicabili.

Portabilità dei dati: Laddove i dati personali forniti alla nostra azienda in base al consenso o in virtù di un contratto in essere (ivi compreso un contratto di lavoro) siano sottoposti a trattamento automatizzato, avete il diritto di riceverli in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo e di trasferirli a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte di AUDI AG. Avete altresì il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei vostri dati personali da AUDI AG a un altro titolare del trattamento, se tecnicamente fattibile e a condizione che ciò non leda i diritti e le libertà altrui.

Opposizione: Nel caso in cui i dati personali siano trattati in base a interessi legittimi o nell'interesse pubblico, avete il diritto di opporvi a tale trattamento per motivi personali. Inoltre, vi spetta il diritto illimitato di opporvi al trattamento dei vostri dati per il marketing diretto. Vi invitiamo a consultare la nota specifica nella sezione "Informazioni relative al diritto di opposizione".

Revoca del consenso: Potrete in qualsiasi momento revocare il consenso dato al trattamento dei vostri dati personali; la revoca avrà effetto soltanto per il trattamento futuro e non inciderà in alcun modo sul trattamento effettuato prima della revoca stessa.

Reclamo: Se ritenete che il trattamento dei vostri dati personali sia illecito, avete anche il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo della protezione dei dati. Tale diritto non pregiudica in alcun modo l'eventuale ulteriore ricorso amministrativo o giurisdizionale. L'indirizzo dell'autorità di controllo per la protezione dei dati competente per AUDI AG è:

Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht

Promenade 18

91522 Ansbach

Deutschland / Germania

Vedere l'allegato 1 "Ulteriori diritti dell'interessato e informazioni aggiuntive specifiche per Paese" per i contatti dell'autorità di supervisione e per le ulteriori informazioni specifiche di ciascun Paese.

7.1. Informazioni relative al diritto di opposizione

Diritto di opposizione per motivi connessi alla propria situazione particolare

Avete il diritto di opporvi al trattamento dei vostri dati personali per motivi connessi alla vostra situazione particolare. A tal fine, il presupposto è che il trattamento dei dati avvenga nell'interesse pubblico o sulla base del bilanciamento degli interessi. Tale diritto si applica anche alla profilazione.

Laddove il trattamento dei dati personali si basi sul bilanciamento degli interessi, in genere partiamo dal presupposto che sia possibile dimostrare l'esistenza di motivi legittimi cogenti, ma certamente provvederemo a esaminare ciascun singolo caso.

In caso di opposizione, la nostra azienda si asterrà dal trattare ulteriormente i vostri dati personali, a meno che:

- Possiamo dimostrare l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui vostri interessi, diritti e libertà, o
- I vostri dati personali vengono utilizzati per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Opposizione al trattamento dei dati per finalità di marketing diretto

Qualora i dati personali vengano trattati per finalità di marketing diretto, avete il diritto di opporvi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che vi riguardano destinati al marketing diretto; ciò vale anche per la profilazione ove sia correlata al marketing diretto. In caso di opposizione al trattamento per finalità di marketing diretto, la nostra azienda si asterrà dall'ulteriore trattamento dei dati personali per tali finalità, inclusa la profilazione nella misura in cui sia relativa a tali finalità di marketing diretto.

In caso di opposizione al trattamento per finalità di marketing diretto, la nostra azienda si asterrà dall'ulteriore trattamento dei dati personali per tali finalità.

Opposizione al trattamento dei dati finalizzato al miglioramento dei prodotti e ad analisi generale della clientela

Nell'ambito dei legittimi interessi, la nostra azienda concede un diritto di opposizione specifico relativo al trattamento dei dati personali per finalità legate al miglioramento dei prodotti e all'analisi generale della clientela.

In caso di opposizione al trattamento finalizzato al miglioramento dei prodotti e/o all'analisi generale della clientela, la nostra azienda si asterrà dall'ulteriore trattamento dei dati personali per tali finalità. Sono escluse le analisi puramente statistiche di dati aggregati o altrimenti anonimi.

Esercizio del diritto di opposizione

Il diritto di opposizione può essere esercitato in qualsiasi forma e la relativa comunicazione andrebbe preferibilmente indirizzata ai contatti specificati nella presente Informativa sulla privacy.