

# Služby BMW ConnectedDrive – ochrana osobných údajov

Vysoké nároky, ktoré kladiete na kvalitu produktov a služieb BMW rozhodujú o tom, ako spracúvame Vaše údaje. Naším cieľom je vytvoriť a udržať si s našimi súčasnými a potenciálnymi zákazníkmi obchodný vzťah založený na dôvere. Dôvernosť a integrita Vašich osobných údajov je jedným z našich hlavných záujmov.

## Kto zodpovedá za spracúvanie osobných údajov?

Spracúvanie osobných údajov vykonáva spoločne príslušná národná predajná spoločnosť v danom štáte (BMW Slovenská republika s.r.o., spoločnosť so sídlom Karadžičova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 51 112 736, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 122411/B) (ďalej len ako "NPS") a spoločnosť Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft, Petuelring 130, 80788 Mníchov, so sídlom v Mníchove, zapísaná v obchodnom registri Krajského súdu [Amtsgericht] v Mníchove pod č. HRB 42243 (ďalej len ako "BMW").

NPS poskytuje zákazníkovi určité informácie týkajúce sa vozidla a asistenčné služby (ďalej len ako "služby") pod názvom "BMW ConnectedDrive" (ďalej len ako "Zmluva o poskytovaní služieb ConnectedDrive") a slúži ako kontaktné miesto pre zákazníka pre operatívne a zmluvné záležitosti.

BMW zodpovedá za technické poskytovanie služieb. Na účely poskytovania služieb a podpory zákazníkom v prípade problémov, dochádza k prenosu osobných údajov z NPS na BMW.

## Aké druhy údajov sa spracúvajú a na aké účely?

Údaje poskytnuté v súvislosti s uzatvorením zmluvy alebo poskytovaním služieb sa spracúvajú na nasledujúce účely:

### **A. Uzatvorenie zmluvy (článok 6(1)(b) všeobecného nariadenia o ochrane údajov č. 2016/679 z 27. apríla 2016 („GDPR“))**

V súvislosti s uzatvorením zmluvy sa spracúvajú tieto kategórie údajov:

- *kontaktné údaje (priezvisko, meno, adresa, e-mailová adresa atď.)*
- *údaje o klientovi (užívateľský účet na prihlásenie ku ConnectedDrive alebo myBMW, údaje o bankovom spojení atď.)*

### **Prihlásenie do skupiny BMW**

Ak chcete využívať služby, musíte sa zaregistrovať v aplikácii/portáli. Po registrácii dostanete online zákaznícky účet, ktorý vám poskytne prístup k iným portálom a ponukám skupiny BMW. Aby sme vám mohli poskytnúť prihlasovaciu službu skupiny BMW, vaše údaje sa odovzdajú spoločnosti skupiny BMW, ktorá pôsobí ako poskytovateľ aplikácií, ktoré používate. Uchovávanie údajov z vášho zákazníckeho účtu zabezpečuje spoločnosť BMW

AG, a sú oddelené od akýchkoľvek iných (potenciálne aj rovnakých) údajov o vašej osobe, ktoré môžu byť dostupné skupine BMW.

Uvedené údaje sa automaticky vymazávajú 1 rok od uplynutia platnosti zmluvy; údaje o finančných operáciách sa v súlade s ustanoveniami zákona vymazávajú po 10 rokoch.

### **B. Plnenie zmluvného záväzku na plnenie Zmluvy o poskytovaní služieb ConnectedDrive (článok 6(1)(b) GDPR)**

Na účely plnenia zmluvy o poskytovaní služieb ConnectedDrive, uzatvorenej medzi Vami a NPS poskytuje BMW rôzne služby, napríklad služby „BMW Intelligent eCall“, „Concierge Service“, „Real Time Traffic Information“, „TeleServices“ atď.

Na účely poskytovania týchto služieb spoločnosťou BMW a oprávnenými poskytovateľmi služieb sa spracúvajú tieto (prípadne aj osobné) údaje dostupné z vozidla:

- *údaje o stave vozidla (počet prejdenných kilometrov, napätie v batérii, stav dverí a dverí batožinového priestoru atď.)*
- *údaje o polohe a pohybe (čas, poloha, rýchlosť, atď.)*
- *údaje o údržbe vozidla (ďalšia servisná prehliadka, úroveň hladiny oleja, opotrebenie brzd, atď.)*
- *dynamické informácie o premávke (zápchy, prekážky, značky, parkovacie miesta atď.)*
- *údaje o okolitom prostredí (teplota vzduchu, dážď atď.)*
- *užívateľský profil (nakonfigurované správy, e-mail, poskytovatelia audia, atď.)*
- *údaje zo senzora (radar, ultrazvuk, gestá, reč, atď.)*

Úplný zoznam a podrobný opis služieb a údajov použitých v každom jednotlivom prípade možno nájsť na [zoznam opisov služieb](#).

Napriek tomu, že na poskytovanie týchto údajov sa nevyžaduje uzatvorenie Zmluvy o poskytovaní služieb ConnectedDrive, BMW Vám nemôže poskytnúť príslušné služby, pokiaľ jej tieto údaje neposkytnete a nebudú spracúvané.

Spracúvané osobné údaje sa automaticky vymazávajú po 4 týždňoch, pokiaľ poskytovanie konkrétnej služby nevyžaduje ich uschovanie na dlhšiu dobu.

### **C. Zabezpečovanie kvality výrobku a vývoja nových výrobkov (článok 6(1)(f) GDPR)**

Nad rámec samotného poskytovania služieb sa údaje zbierané podľa bodu B. vyššie spracúvajú aj na účely zabezpečovania kvality výrobkov a služieb, ktoré poskytuje skupina BMW a na vývoj nových výrobkov a služieb zo strany BMW. K uvedenému spracúvaniu údajov dochádza pre oprávnené záujmy BMW pri napĺňaní vysokých nárokov, ktoré jej zákazníci kladú na existujúce produkty a služby a pri zabezpečovaní schopnosti plniť budúce želania jej zákazníkov vývojom nových

produktov a služieb. Na účely ochrany súkromia zákazníkov sa údaje spracúvajú výlučne vo forme, v ktorej ich nie je možné priamo spojiť s konkrétnym zákazníkom či konkrétnym vozidlom.

#### **D. Poskytovanie predajov, služieb a administratívnych činností zo strany BMW, národného distribútora a autorizovaného dílera (GDPR 6(1)(f))**

Za účelom neustáleho zlepšovania zážitku zákazníka a spolupráce s distribútormi BMW vytvárame hodnotenia a správy na základe informácií zo zmlúv a zdieľame tieto hodnotenia a správy s dotknutými distribútormi BMW. Tieto hodnotenia sú používané prevažne za účelom zavádzania vhodných opatrení (napr. tréningové kurzy pre predajcov), aby sa zdokonalil proces ponuky a predaja. Vyššie uvedené správy budeme vytvárať len v agregovanej a anonymizovanej podobe; to znamená, že príjemcovia týchto správ nebudú schopní vyvodzovať žiadne závery o Vás osobne.

Časť údajov týkajúcich sa vozidla zozbieraných podľa bodu B sa používa na vykonávanie servisných procesov (napríklad opravy, záruky, dobré meno) spoločnosti BMW, národných predajných spoločností a autorizovaných predajcov. Toto spracovanie je v rámci oprávnených záujmov spoločnosti BMW poskytovať našim zákazníkom čo najlepší servisný postup. Spracúvanie sa niekedy uskutočňuje aj v súvislosti s právnymi požiadavkami (napríklad informácie o opravách a údržbe v dôsledku ustanovení predpisov upravujúcich právo hospodárskej súťaže). Technické údaje sú vždy spracúvané vo vzťahu k vozidlu a bez priameho spojenia so zákazníkom, aby sme chránili súkromie našich zákazníkov.

Pre tento účel sa používajú tieto kategórie údajov:

- *Kmeňové dáta vozidla (typ vozidla, farba, vybavenie atď.)*
- *Údaje o servise vozidla (dátum ďalšej servisnej prehliadky, hladina oleja, opotrebenie brzd atď.)*
- *Informácie o stave vozidla (najazdené kilometre, napätie batérie, stav dverí a dverí batožinového priestoru atď.)*

Technické údaje o vozidle sa vymažú na konci životného cyklu vozidla.

NPS je spoločnosťou v rámci skupiny BMW. Čiastočne spracovávame Vaše údaje, aby sme uskutočnili správu rôznych spoločností v rámci skupiny BMW čo najefektívnejšie a najúspešnejšie. Jednou z oblastí, ktorá to ovplyvňuje, je spoločné skupinové účtovníctvo v súlade s medzinárodnými účtovnými predpismi pre spoločnosti (napríklad Medzinárodné štandardy finančného výkazníctva (IFRS)).

#### **E. Zákaznícka podpora (GDPR 6 (1)(b), (f))**

NPS a BMW používajú vaše osobné údaje na komunikáciu ako súčasť uzatvárania zmlúv, pozri vyššie (napr. Rezervácia služieb BMW ConnectedDrive) alebo pre spracovanie formulovanej žiadosti (napr. Otázky a sťažnosti na zákaznícku podporu BMW). Kontaktujeme vás, pokiaľ ide o všetky aspekty uzatvárania zmluvy alebo

spracúvanie žiadosti bez osobitného povolenia, napr. písomne, telefonicky, poštovými službami, e-mailom, v závislosti od zadaných kontaktných údajov.

#### **F. Marketingová komunikácia a prieskum trhu na základe súhlasu (GDPR 6 (1) (a))**

V prípade, že ste osobitne poskytli súhlas s ďalším využívaním Vašich osobných údajov, tieto môžu byť použité v rozsahu uvedenom vo vyhlásení o udelení súhlasu, t.j. napríklad na marketingové účely a/alebo na prieskum trhu a prípadne poskytnuté tretím stranám. Viac informácií je možné nájsť v príslušnom vyhlásení o udelení súhlasu so spracúvaním osobných údajov, ktorý je možné kedykoľvek odvolať.

#### **Plnenie právnych povinností, ktorú má NPS alebo BMW (GDPR 13(1)(c) and 6(1)(c))**

Spoločnosť BMW ďalej bude spracúvať osobné údaje, ak má na to zákonnú povinnosť. Napríklad spoločnosť BMW môže mať zákonnú povinnosť sprístupniť osobné údaje orgánom verejnej moci alebo iným tretím stranám.

#### **G. Plnenie zákonnej povinnosti, ktorú má NPS alebo BMW (GDPR 13(1)(c) and 6(1)(c))**

NPS bude spracúvať osobné údaje tiež v prípade, ak je na to zo zákona povinný. Uvedené môže nastať v prípade, ak budeme potrebovať Vás kontaktovať, pretože Vaše vozidlo je predmetom žiadosti o stiahnutie z trhu alebo žiadosti o opravu.

Zhromaždené údaje sú tiež spracúvané ako súčasť zabezpečenia prevádzky IT systémov. Zabezpečenie v tejto súvislosti zahŕňa okrem iného nasledujúce činnosti:

- *Zálohovanie a obnova údajov spracúvaných v systémoch IT*
- *Zaznamenávanie a monitorovanie transakcií na kontrolu špecifických funkcií IT systémov*
- *Zisťovanie a obrana proti neoprávnenému prístupu k osobným údajom*
- *Riadenie incidentov a problémov pri riešení problémov v systémoch IT.*

Zozbierané údaje sú tiež spracované ako súčasť interného riadenia dodržiavania predpisov, v ktorom skúmame aspekty, ako napríklad to, či ste dostali dostatočné poradenstvo ako súčasť uzavretia zmluvy a či predajcovia dodržiavajú všetky zákonné požiadavky.

BMW podlieha viacerým dodatočným právnym povinnostiam. Aby sme splnili tieto povinnosti, spracujeme Vaše údaje v potrebnom rozsahu a v prípade potreby odovzdáme tieto údaje zodpovedným orgánom ako súčasť zákonných požiadaviek na poskytovanie informácií.

#### **H. Prenos údajov vybraným tretím stranám**

Na základe Vašej žiadosti je možné údaje, zbierané podľa bodu B. vyššie, preniesť v elektronickej podobe tretím osobám, a to na iné účely vo vzťahu medzi Vami a tretou stranou a príslušným zákazníkom, napríklad v prípade poistenia vozidla týkajúceho

sa prevádzkovania vozidla. Viac informácií môže zákazník nájsť na [www.bmw-connecteddrive.com](http://www.bmw-connecteddrive.com).

BMW poskytuje údaje zbierané v zmysle bodu B. vyššie tretím stranám v anonymizovanej podobe, v ktorej ich môžu využiť napr. na poskytovanie služieb mobility, máp a nástrojov, najmä v súvislosti s vysoko automatizovanou, plne automatizovanou a autonómnou jazdou.

## Ako dlho uschovávame Vaše údaje?

Vaše osobné údaje uschovávame len po dobu nevyhnutnú na daný účel. Ak sú údaje spracúvané na viac ako jeden účel, automaticky sa mažu alebo uschovávajú v podobe, v ktorej z nich nemožno priamo zistiť Vašu totožnosť, a to hneď, ako bol naplnený posledný stanovený účel ich spracúvania.

## Ako sú Vaše údaje zabezpečené?

Vaše údaje zabezpečujeme použitím najmodernejších technológií. Ako príklad uvádzame bezpečnostné opatrenia, ktoré používame na ochranu Vašich osobných údajov pred zneužitím či inou formou neoprávneného spracúvania:

- *prístup k osobným údajom má len na obmedzený počet oprávnených osôb na presne špecifikované účely;*
- *zbierané údaje sa prenášajú výhradne v zašifrovanej podobe;*
- *citlivé údaje sa uschovávajú výhradne v zašifrovanej podobe;*
- *informačné systémy použité na spracúvanie údajov sú technicky oddelené od ostatných systémov, aby bolo zabránené neoprávnenému prístupu, napr. formou hackerstva;*
- *prístup k týmto informačným systémom je trvalo monitorovaný, aby bolo možné už v prvotnej fáze zistiť zneužitie údajov a zabrániť mu.*

## Komu poskytneme Vaše údaje a ako ich ochránime?

Spoločnosť BMW pôsobí na celom svete. Osobné údaje spracúvajú prednostne v rámci EÚ zamestnanci BMW, národné predajné spoločnosti, autorizovaní predajcovia a nami poverení poskytovatelia služieb.

Ak sú údaje spracúvané v štátoch mimo EÚ, BMW zabezpečí, aby boli osobné údaje spracúvané v súlade s mierou ochrany osobných údajov, aká sa zabezpečuje v EÚ, a to používaním štandardných európskych zmluvných doložiek a prijatím vhodných technických a organizačných opatrení. Pokiaľ chcete sprístupniť informácie o súčasnej ochrane prenosu údajov do tretích krajín, kontaktujte nás prosím prostredníctvom nižšie špecifikovaných komunikačných kanálov.

Niektoré štáty mimo EÚ, napríklad Kanada a Švajčiarsko, už boli na oficiálnej úrovni EÚ potvrdené ako štáty poskytujúce dostatočnú a porovnateľnú úroveň ochrany osobných údajov. Prenosy údajov do týchto štátov si preto nevyžadujú žiadne osobitné oprávnenie či zmluvu.

## Ako môžete prezerat' a menit' vlastné nastavenia ochrany súkromia?

Informácie o ochrane súkromia môžete prezerat' a/alebo menit' kedykoľvek na portáli ConnectedDrive. Tieto zmeny sa automaticky synchronizujú s Vaším vozidlom. V niektorých modeloch vozidiel môžete vyhľadať príslušné menu ochrany súkromia priamo vo vozidle a vykonať v ňom príslušné zmeny nastavení.

### **Kontaktné údaje, Vaše práva ako dotknutej osoby a právo na podanie sťažnosti na príslušný orgán výkonu dohľadu**

V prípade otázok týkajúcich sa použitia Vašich osobných údajov z našej strany, prosím začnite kontaktovaním BMW zákazníckej podpory e-mailom na [[zakaznický.servis.sk@bmw.com](mailto:zakaznický.servis.sk@bmw.com)] alebo telefonicky na [+421 (2) 33 33 10 99] (denne od 8:00 do 20:00).

Ako osoby ovplyvnené spracovaním Vašich osobných údajov môžete uplatniť určité práva v súlade s GDPR a v súlade s ďalšími príslušnými ustanoveniami o ochrane osobných údajov. Nasledujúca časť obsahuje vysvetlenia týkajúce sa Vašich práv ako dotknutej osoby v súlade s GDPR.

### **Práva dotknutých osôb**

#### **V súlade s GDPR máte nasledujúce práva ako dotknutá osoba vo vzťahu k BMW:**

**Právo na prístup dotknutej osoby (článok 15 GDPR):** Kedykoľvek môžete požiadať o informácie o údajoch, ktoré máme o Vás. Tieto informácie zahŕňajú kategórie údajov, ktoré sme spracúvali, účely, na ktoré ich spracúvame, zdroj údajov, ak sme ich nezískali priamo od Vás a prípadne príjemcov, ktorým sme Vaše osobné údaje preniesli. Môžete od nás získať jednu bezplatnú kópiu údajov obsiahnutých v Zmluve ConnectedDrive. Ak máte záujem o ďalšie kópie, vyhradzuje si právo účtovať Vám poplatky za ďalšie kópie.

**Právo na opravu (článok 16 GDPR):** Môžete požiadať o opravu osobných údajov. Budeme prijímať vhodné opatrenia na udržanie správnosti, úplnosti, včasnosti a relevantnosti údajov, ktoré máme k dispozícii a ktoré budeme naďalej spracúvať v súvislosti s Vami, na základe najnovších dostupných informácií.

**Právo na vymazanie (článok 17 GDPR):** Môžete požiadať, aby sme Vaše osobné údaje vymazali, ak na to existujú zákonné požiadavky. V súlade s článkom 17 GDPR uvedené nastane v prípade, ak

- *osobné údaje už nie sú potrebné vo vzťahu k účelom, na ktoré boli zhromaždené alebo inak spracúvané;*
- *odvoláte svoj súhlas, na ktorom je založené spracúvanie a ak neexistuje iný právny dôvod na spracúvanie;*
- *namietate proti spracúvaniu Vašich údajov a neexistujú prevažujúce legitímne dôvody na spracúvanie, alebo máte námietky voči spracúvaniu*

*údajov na účely priameho marketingu;*

- *osobné údaje boli spracúvané neoprávnene;*

ak takéto spracúvanie nie je potrebné

- *na dodržiavanie zákonných povinností, ktoré vyžadujú spracúvanie Vašich údajov;*
- *najmä s ohľadom na lehoty uchovávanía vyžadované zákonom;*
- *na preukazovanie, uplatňovanie alebo ochranu právnych nárokov.*

**Právo na obmedzenie spracúvania (článok 18 GDPR):** Môžete požiadať o obmedzenie spracúvania Vašich údajov z našej strany, ak

- *sPOCHYBŇUJETE SPRÁVNOSŤ OSOBNÝCH ÚDAJOV počas obdobia, ktoré nám umožňuje overiť správnosť osobných údajov;*
- *sPRACÚVANIE JE NEZÁKONNÉ a namietate proti vymazaniu osobných údajov a namiesto toho požiadate o obmedzenie jeho používania;*
- *Vaše údaje už nepotrebuje, ale požadujete ich na preukázanie, uplatnenie alebo ochranu právnych nárokov;*
- *ste namietali voči spracúvaniu až do overenia, či naše legitímne dôvody prevyšujú Vaše.*

**Právo na prenos údajov (GDPR článok 20):** Ak je to z technického hľadiska možné, Vaše údaje budú na základe Vašej požiadavky odoslané inej zodpovednej strane. Toto právo máte k dispozícii iba vtedy, ak je spracúvanie údajov založené na vašom súhlase alebo je nevyhnutné pri plnení zmluvy. Namiesto toho, aby ste dostali kópiu vašich údajov, môžete tiež požiadať o prenos údajov priamo inému prevádzkovateľovi, ktorého uvediete.

**Právo namietať proti spracúvaniu (článok 21 GDPR):** Môžete kedykoľvek vzniknúť námietku voči spracúvaniu vašich osobných údajov z dôvodov týkajúcich sa vašej konkrétnej situácie, ak spracúvanie údajov súvisí s Vaším súhlasom alebo s našimi legitímnymi záujmami alebo so záujmami tretej strany. V takom prípade ukončíme spracúvanie vašich údajov. Tá neplatí, ak môžeme preukázať presvedčivé oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevyšujú Vaše záujmy alebo požadujeme Vaše údaje na preukazovanie, uplatňovanie alebo ochranu právnych nárokov.

#### **Lehoty na splnenie práv dotknutej osoby**

Vždy sa usilujeme o splnenie všetkých požiadaviek do 30 dní. Toto obdobie však môže byť predĺžené z akéhokoľvek dôvodu týkajúceho sa konkrétneho práva dotknutej osoby alebo zložitosti Vašej žiadosti.

#### **Obmedzenie informácií pre splnenie práv ako subjekt údajov**

V určitých situáciách Vám nemusíme byť schopní poskytnúť žiadne informácie o Vašich údajoch, a to z dôvodu zákonných požiadaviek. Ak sa v takom prípade od nás požaduje odmietnutie žiadosti o informácie, bezodkladne Vás informujeme o dôvodoch odmietnutia.

### **Stážnosti orgánom dohľadu**

BMW berie Vaše práva a oprávnené záujmy veľmi vážne. Ak máte pocit, že sme sa Vašej sťažnosti alebo oprávneným záujmom nevenovali dostatočne, máte právo podať sťažnosť príslušnému orgánu na ochranu údajov.

Platí od: 03/2021