

客户代表隐私声明

此版本已发布并于 2023 年 2 月 16 日起生效

本声明包含沃尔沃集团处理其客户个人信息有关的信息（“隐私声明”）。如果您个人，或者您现在或曾经就职的公司，购买或租用过沃尔沃集团公司提供的产品或服务，则我们可能会处理有关您的个人信息。

就本声明而言，“沃尔沃集团”是指 AB Volvo（上市公司）以及由 AB Volvo 直接或间接控制的实体，包括但不限于属于沃尔沃集团任一主要业务领域和卡车部门的实体（可能不时存在），例如沃尔沃卡车、沃尔沃客车、沃尔沃建筑设备、雷诺卡车、Arquus、沃尔沃遍达、迈克卡车、沃尔沃金融服务、沃尔沃集团互联解决方案、沃尔沃技术、沃尔沃集团采购、沃尔沃集团房地产、沃尔沃集团财政、沃尔沃信息技术、沃尔沃集团卡车运营、沃尔沃自动化解决方案和沃尔沃能源。

本隐私声明仅适用于以下情况：沃尔沃集团出于沃尔沃集团的目的而收集或以其它方式处理个人信息（即沃尔沃集团（单独或与其它实体共同）作为个人信息处理者，并因此确定处理任何个人信息的目的和方式）。

请注意，处理与车辆相关的个人信息不在本隐私声明的适用范围内，此类数据的处理请参考《[操作员和驾驶员隐私声明](#)》。

本隐私声明不适用于以下情况：沃尔沃集团代表另一家公司（例如沃尔沃集团的独立经销商、进口商、供应商和客户）收集或以其它方式处理个人信息。

除本隐私声明外，部分沃尔沃集团的系统、应用程序和流程可能还包含单独的隐私声明，包含了有关所收集的特定个人信息种类以及如何存储、使用和转移这些个人信息的更多详细信息。

个人信息处理者和沃尔沃集团中国隐私事务联系方式

您本人或代表您的雇主过去或现在向沃尔沃集团公司（以下简称“沃尔沃”）购买或租用产品或服务时，沃尔沃通过您和下文所述的其它来源获取个人信息，是个人信息处理者。

“个人信息处理者”是指由沃尔沃决定处理个人信息的目的和方式。沃尔沃负责依照适用的数据隐私法律和法规处理您的个人信息。

如果您对个人信息的处理有任何疑问，请通过电子邮件联系 Volvo Group China Privacy (privacy.China@volvo.com)。

沃尔沃可能处理的个人信息类别、合法基础和目的

就本隐私声明而言，“个人信息”是指以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息，不包括匿名化处理后的信息。换言之，它是任何可以与您关联的信息。

就本隐私声明而言，“处理”是指以任何方式使用个人信息，包括但不限于收集、记录、组织、存储、改编、更改、转移、提供、阻止、删除或销毁个人信息。

合法基础

沃尔沃可能基于以下任何一项或多项合法基础处理您的个人信息，另请参阅下面的更多详细信息。

- **为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需。** 沃尔沃可能会在必要情况下处理您的数据，以履行对您的合同义务（例如，依照与您或您的雇主签署的订单或服务合同履行条款和约定）。
- **为履行法定职责或者法定义务所必需。** 沃尔沃可能会在必要情况下处理您的个人信息，以履行法定义务（例如，遵守法院命令和法定申报要求）。
- **为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需。** 在以下情况下，沃尔沃可能会处理您的个人信息，以保护您和他人的切身利益：沃尔沃有充分的理由相信这样处理您的个人信息可以避免或减少您或他人遭到任何重大潜在伤害。
- **同意。** 在特殊情况下，或者当没有任何其它适用的合法基础时，沃尔沃可能会征求您的明确同意，以处理特定的个人信息。是否同意由您自由选择，并且以您完全自愿为基础。

沃尔沃可能会处理以下类别的数据。这些数据可能单独或与其它数据一起构成个人信息。处理该等数据的一般目的见下表 1。

请注意，下表仅举例说明，并非详尽列表。沃尔沃不一定会处理下面列出的有关您的所有数据，并且某些处理目的会重叠。我们可能会以多种目的为合理基础来使用您的个人信息。

表 1-处理的数据类别、目的和合法基础

个人信息的类别	处理目的	处理的合法基础
联系人数据 ，例如姓名、电子邮件地址和电话号码	<ul style="list-style-type: none"> • 支持在沃尔沃 CRM 系统中保留关于客户代表的最新记录 • 支持提供产品和服务 • 支持召回产品及处理与产品相关的索赔（例如，保修索赔和产品责任索赔） • 支持宣传沟通和营销（例如，提供资讯、信息资料以及宣传广告资料、活动邀请等） • 支持客户调查（例如，经销商满意度调查、产品质量调查和过程改进调查） • 支持通过经批准的沃尔沃流程，提供特定于产品的开源代码相关信息 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（管理产品和服务的提供以及保修索赔） • 为履行法定职责或者法定义务所必需（管理产品召回以及与产品责任有关的索赔） • 同意（在认为必要时）
组织数据 ，例如公司名称、职位、工作地点和国家/地区	<ul style="list-style-type: none"> • 支持在沃尔沃 CRM 系统中保留关于客户代表的最新记录 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（管理客户关系） • 同意（在认为必要时）

个人信息的类别	处理目的	处理的合法基础
<p>个人信息，例如首选语言、性别、照片、衣服尺寸、爱好、食物偏好、身份证号码、身份证复印件、照片、生日、家庭成员和健康码信息</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持以首选语言进行沟通和营销 • 支持宣传沟通和营销（例如，提供资讯、信息资料以及宣传广告资料、活动邀请、活动时防疫要求等） • 支持提供个性化服务（例如尺寸合适的商品） • 支持车联网卡实名制认证要求 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（管理客户关系） • 同意（在认为必要时） • 为履行法定职责或者法定义务所必需
<p>IT 相关数据，例如用户 ID、密码、登录详细信息，以及与您使用沃尔沃 IT 设备、应用程序或服务有关的数据和日志</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持使用与客户相关的沃尔沃应用程序和系统 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（提供约定的服务、管理客户用户访问权限以及一般的数据保护和网络安全） • 同意（在认为必要时）
<p>车辆相关的唯一标识符，例如车辆 ID（包括车辆识别码和底盘编号）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持通过经批准的沃尔沃流程，提供特定于产品的开源代码相关信息 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（管理客户信息请求） • 同意（在认为必要时）

个人信息的类别	处理目的	处理的合法基础
<p>制造/维修/服务数据，例如，跟踪记录您在产品制造、维护、维修或服务方面的活动（包括保修索赔）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持解决与沃尔沃产品有关的质量问题，包括您在使用归沃尔沃所有的产品时使用车辆/产品相关的数据或车辆/产品生成的数据 • 支持处理保修索赔和产品责任问题 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（管理保修索赔以及服务和维修义务） • 为履行法定职责或者法定义务所必需（管理产品召回和产品责任问题）
<p>影像资料，例如，在适用的沃尔沃集团公司场所安装的沃尔沃集团公司闭路电视系统（“CCTV”）上录制的录像片段，或者在其它视频和相关安防/监控系统上录制的录像片段，不管其是否安装在沃尔沃集团场所，只要我们具有正当的目的即可查看/访问该等录像片段</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 管理沃尔沃集团设施的安防 	<ul style="list-style-type: none"> • 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需（维护安防保障，防止欺诈或盗窃；以及（在适用情况下）协助遵守法规） • 同意（在认为必要时）
<p>财务数据，例如信用或付款信息以及银行账户详细信息</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持为产品和服务付款 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（管理约定付款）
<p>合同数据，例如，您与沃尔沃之间的采购订单、合同和其它协议</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持合同管理服务 	<ul style="list-style-type: none"> • 为订立、履行个人作为一方当事人的合同所必需，或者按照依法制定的劳动规章制度和依法签订的集体合同实施人力资源管理所必需（管理合同义务，例如提供产品和服务）

特别注意敏感个人信息

需特别注意，根据适用的数据隐私法律，某些健康和​​安全数据可能被视为敏感个人信息，应特别谨慎对待并要求采取其它保护措施。只有当沃尔沃有处理此类数据的法律义务或合法业务需要时（包括但不限于采取严谨的做法以帮助管理大范围突发卫生事件），沃尔沃才会处理敏感个人信息。在这种情况下，我们会通知您，并（在法律要求的情况下）在征得您的明确同意后​​再处理此类数据。请注意，您依照我们的请求作出的同意不构成您与我们签订的合同条款。

特别注意闭路电视监控

沃尔沃可以在法律允许的范围内使用闭路电视监控（如上文定义）。闭路电视监控通常用于控制和防止有人未经授权进入沃尔沃场所和设备，但是在某些国家/地区，闭路电视监控也可以用于确保遵守健康和​​安全准则和程序，以及促进生产的整体改进。闭路电视监控影像以安全方式进行存储，并且仅在有必要查看该等影像的基础上（例如，为了调查事件）才能进行访问。

特别注意自动化决策

沃尔沃不会定期和系统地执行自动化决策，从而对个人产生法律影响或产生类似​​的重大影响。如果与您进行互动的沃尔沃公司正在执行此类自动化决策，您应该会收到一份具体通知，其中会说明关于自动化决策的详细信息。

沃尔沃获取个人信息的渠道

沃尔沃主要通过您本人、您的雇主或与我们开展业务的第三方获取您的个人信息。等第三方在与我们共享您的数据之前，将负责充分确认其有权使用您的数据并​​与他人共享。

有些个人信息还可能是从沃尔沃的 IT 系统或同类系统自动生成的，例如在创建您的沃尔沃系统用户 ID 时。

您不向沃尔沃提供任何个人信息的情况

除法律要求的特定信息外，您决定将任何个人信息提供给沃尔沃完全以您自愿为基础。

但请注意，为了与其客户进行互动以实现业务目的，沃尔沃需要处理某些个人信息。如不提供个人信息，可能会妨碍沃尔沃依照您或您的雇主的期望处理和交付产品和服务。

沃尔沃会如何共享您的个人信息

您的个人信息可能会共享给其它沃尔沃集团公司以及特定类别的第三方（在下文进一步详述），这可能涉及到将您的个人信息转移到其它国家/地区。

在沃尔沃集团内部共享个人信息

沃尔沃集团是一个全球性组织，在世界各地均设有办事处和运营机构。您的个人信息可能会在覆盖全球的沃尔沃集团的全球业务范围内以及在其各个实体和分支机构之间进行转移或访问。在任何情况下，您的个人信息转移至其它沃尔沃集团公司（包括从中华人民共和国境内转移到境外）将适用基于国家网信部门制定的标准合同或由相关部门不时认可或批准的安全评估或认证。此类协议反映了中华人民共和国数据隐私法律（包括《个人信息保护法》）中包含的标准条款、安全评估和认证。该等措施意味着所有沃尔沃集团实体都必须遵守相同的个人信息保护规则。还意味着无论沃尔沃集团在哪里处理您的数据，您的权利都不变。

与沃尔沃集团外部的第三方共享个人信息

除按照以上所述情况在沃尔沃集团内部公司之间共享个人信息外，沃尔沃可能还会与特定类别的第三方共享您的个人信息，包括：

- **业务合作伙伴**，例如，向沃尔沃集团提供产品和服务的沃尔沃集团供应商和服务提供商（例如 IT 服务提供商）。
- **独立经销商**，例如沃尔沃集团的个体经销商，以管理和发展与客户或潜在客户的业务关系；
- **专业顾问**，例如保险公司、律师，以及其它与保险理赔、审计和接受咨询服务有关的专业顾问。
- **交易对手及其顾问**，例如与商业交易和其它项目或协作（包括并购项目）有关。
- **紧急服务提供者**，例如警察、消防队、救护车和道路救援，以保护您和其他人的切身利益（例如紧急救援）。
- **执法机关、监管部门及其它公共和司法机构，与法院命令或法定申报要求等法律义务有关，或者在特殊情况下为了保护您或他人的切身利益而认为有必要时。**

向任何第三方服务提供商和专业顾问披露您的个人信息，都会且必须保护您的个人信息的机密性和安全性，并且仅在符合适用的数据隐私法律法规的前提下使用您的个人信息。

此外，如果位于中华人民共和国境内的任何沃尔沃集团公司将个人信息转移至位于中华人民共和国境外的外部第三方，则相关的沃尔沃集团公司将确保落实符合自己要求的适当保护措施，以依照适用的数据隐私法律（包括《个人信息保护法》）的要求，对您的个人信息进行充分保护。例如，这可能包括采用国家网信部门制定的标准合同或由相关部门不时认可或批准的安全评估或认证。

如果您对沃尔沃将如何共享您的个人信息有疑问，请通过上述联系方式与沃尔沃集团隐私官联系。

沃尔沃如何保护个人信息

沃尔沃实施适当且合理的法律、技术和组织性安全措施，包括信息技术安全和物理安防措施，来充分保护个人信息。

这些措施与个人信息的处理所带来的风险以及个人信息的敏感性相适应，并考虑了适用的当地法律的要求。此外，随着可用安防产品和服务的发展，这些措施也在不断改进。

沃尔沃要求任何人在使用沃尔沃系统时都要遵守与个人信息有关的适用安全策略。

沃尔沃处理个人信息的时限

只要是在合法业务目的需要的期限内，沃尔沃就会保留您的个人信息（包括但不限于考虑合同期限、保修和产品责任要求、法定申报义务和/或针对预期纠纷而需要保留的期限）。

您的数据保护权利

根据适用的数据隐私法律和法规，您可能享有以下权利：

- **请求访问沃尔沃所处理的有关您的个人信息：** 这项权利使您有权知道我们是否持有有关您的个人信息，如果是，则您有权获取有关个人信息的特定部分和类别的信息及其副本。
- **请求更正您的个人信息：** 这项权利使您有权更正您的不正确或不完整的个人信息。
- **拒绝（针对直接营销和其它目的）处理您的个人信息：** 这项权利使您有权要求沃尔沃不再处理您的个人信息。
- **请求清除或删除您的个人信息：** 这项权利使您有权要求清除或删除您的个人信息，包括不需要再使用该等个人信息来实现处理目的时。
- **请求限制处理您的个人信息：** 这项权利使您有权要求沃尔沃仅在有限的情况下（包括在您同意的情况下）处理您的个人信息。

- **请求转移您的个人信息：**这项权利使您有权获取您的个人信息的副本（采用便携格式，并且在技术上可行的情况下提供可即时使用的格式），或者要求沃尔沃将此类个人信息传输给其它数据个人信息处理者。
- **如果我们在征得您同意的情况下处理您的个人信息或其一部分，则您有权随时撤回同意。**在这种情况下，沃尔沃将停止以任何方式进一步处理您的个人信息或其相关部分（但是，撤回同意不会影响在撤回之前开展的数据处理活动的合法性）。

请注意，沃尔沃并非必须遵守删除、限制、反对或数据转移的要求。沃尔沃可以根据具体情况评估其法律义务和此类权利的例外情况。

您还有权针对沃尔沃处理您的个人信息向监督部门进行投诉。有关这些权利以及如何行使这些权利的更多信息，请通过上述联系方式与沃尔沃集团隐私官联系。

本隐私声明发生更改的情况

沃尔沃建议您定期查看本隐私声明，以及时了解对其进行的任何更改。

我们保留根据需要修改本隐私声明的权利。在该等情况下，我们会在本隐私声明的顶部附近注明更改日期和/或生效日期。