



Volvo Group

## **Aviso de privacidad para representantes del cliente**

Este aviso proporciona información sobre el procesamiento de datos personales de sus clientes por parte de Volvo Group ("Aviso de privacidad"). Si es, o ha sido, un individuo o el empleado de una empresa que ha comprado o alquilado un producto o servicio ofrecido por una empresa de Volvo Group, podemos procesar sus datos personales.

Para los efectos de este aviso, "Volvo Group" significa AB Volvo (publ.) y entidades controladas directa o indirectamente por AB Volvo, incluidas, entre otras, entidades que pertenecen a cualquiera de las principales áreas comerciales y divisiones de camiones de Volvo Group (que puedan existir de vez en cuando), como Volvo Trucks, Volvo Buses, Volvo Construction Equipment, Renault Trucks, Arquus, Volvo Penta, Mack Trucks, Volvo Financial Services, Volvo Group Connected Solutions, Volvo Technology, Volvo Group Purchasing, Volvo Group Real Estate, Volvo Treasury, Volvo Information Technology, Volvo Group Trucks Operation, Volvo Autonomous Solutions y Volvo Energy.

Este Aviso de privacidad se aplica solo cuando Volvo Group está recopilando o procesando datos personales para los fines de Volvo Group (es decir, cuando Volvo Group (ya sea solo o en común con otras entidades) es un controlador y, por lo tanto, determina los fines para los cuales y la manera en que se procesa cualquier dato personal).

Tenga en cuenta que el procesamiento de datos personales relacionados con el vehículo no está cubierto por este Aviso de privacidad, sino por el Aviso de privacidad para operadores y conductores. [\[enlace\]](#).

Este Aviso de privacidad no se aplica cuando Volvo Group recopila o procesa datos personales en nombre de otra empresa, como los distribuidores, importadores, proveedores y clientes independientes de Volvo Group.

Además de este Aviso de privacidad, algunos sistemas, aplicaciones y procesos de Volvo Group pueden contener sus propios avisos de privacidad, que brindan detalles adicionales sobre qué datos personales específicos se recopilan y cómo se almacenan, utilizan y transfieren.

### ***Identidad y datos de contacto del controlador y del responsable de privacidad de Volvo Group***

La empresa de Volvo Group a la que, en nombre suyo o de su empleador, ha comprado o alquilado un producto o servicio (en lo sucesivo, "Volvo") es el controlador de los datos personales que Volvo obtiene de usted y de las otras fuentes que se describen a continuación.

"Controlador" significa que es Volvo quien decide el propósito y los medios para el procesamiento de sus datos personales. Volvo es responsable del procesamiento de sus datos personales según las leyes y regulaciones de privacidad de datos vigentes.

Si tiene preguntas relacionadas con el procesamiento de sus datos personales, comuníquese con el responsable de privacidad de Volvo Group en [gpo.office@volvo.com](mailto:gpo.office@volvo.com) o por correo o teléfono en:



Volvo Group

AB Volvo,

Att: Group Privacy Office, Dept AA14100, VGHQ.

SE-405 08

Gotemburgo, Suecia

+46 (0)31 66 00 00

***¿Qué categorías de datos personales puede procesar Volvo, sobre qué fundamento(s) legal(es) y con qué fines?***

Para los propósitos de este Aviso de privacidad, "datos personales" es cualquier información sobre un individuo específico o que identifica o puede identificar a un individuo específico. En otras palabras, es cualquier dato que pueda estar vinculado a usted.

Para los propósitos de este Aviso de privacidad, el término "proceso" o "procesamiento" significa cualquier uso de datos personales, entre otros, recolección, registro, organización, almacenamiento, adaptación, alteración, transferencia, puesta a disposición, bloqueo, eliminación o destrucción de datos personales.

*Fundamento legal*

Volvo puede procesar sus datos personales basándose en uno o más de los siguientes fundamentos legales; consulte también más detalles a continuación.

- **Obligación contractual.** Volvo puede procesar sus datos si dicho procesamiento es necesario para cumplir con una obligación contractual hacia usted, por ejemplo, para cumplir con los términos y acuerdos de un pedido o un contrato de servicio firmado por usted o su empleador.
- **Obligación legal.** Volvo puede procesar sus datos personales si dicho procesamiento es necesario para cumplir con una obligación legal, por ejemplo, para cumplir con órdenes judiciales y requisitos de informes legales.
- **Intereses legítimos.** Volvo puede procesar sus datos personales si dicho procesamiento es necesario para los fines de un interés legítimo perseguido por Volvo o un tercero. En general, se considera que Volvo tiene un interés legítimo en administrar sus operaciones diarias, incluida la gestión de las relaciones con sus clientes, pero también, de manera más general, para desarrollar aún más los productos y servicios que ofrece (ya sea por sí mismo o en conjunto con terceros) e incluidos nuevos productos y servicios innovadores.

Cuando se indique en el presente documento que Volvo se basa en sus intereses legítimos para un propósito de procesamiento determinado, Volvo opina que sus intereses, derechos o libertades no anulan los intereses legítimos suyos, dada (i) la transparencia que Volvo brinda sobre la actividad de procesamiento, (ii) el enfoque de privacidad por diseño de Volvo, (iii) la revisión periódica de privacidad de Volvo y (iv) los derechos que tiene en relación con la actividad de procesamiento. Si desea obtener más

# VOLVO

## Volvo Group

información sobre este enfoque de prueba de equilibrio, comuníquese con el responsable de privacidad de Volvo Group a través de los datos de contacto indicados anteriormente.

- **Intereses vitales.** Volvo puede procesar sus datos personales para proteger su interés vital y el de los demás, si Volvo tiene razones válidas para creer que dicho procesamiento de sus datos personales puede prevenir o reducir cualquier daño potencial significativo para usted u otros.
- **Consentimiento.** En casos excepcionales o si no puede aplicarse ningún otro motivo legal, Volvo puede solicitar su consentimiento explícito para procesar determinados datos personales. Dicho consentimiento es su elección y es totalmente voluntario.

Volvo puede procesar las siguientes categorías de datos que, en sí mismos o en combinación con otros datos, pueden constituir datos personales y para los fines generales establecidos en la [tabla 1](#) a continuación.

***Tenga en cuenta que la siguiente lista es solo una lista de ejemplos y no pretende ser una lista exhaustiva, y que Volvo no necesariamente procesará todos los datos que se enumeran a continuación sobre usted, y algunos de los propósitos del procesamiento se superpondrán y puede haber varios propósitos que justifiquen nuestro uso de sus datos personales.***

Tabla 1: categorías, propósito y fundamento legal para el procesamiento.

Categorías de datos personales	Finalidades del procesamiento	Fundamento legal para el procesamiento
<b>Datos de contacto</b> , como nombre, correo electrónico y número de teléfono.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir mantener un registro actualizado de los representantes de los clientes en los sistemas CRM de Volvo.</li><li>• Permitir el suministro de productos y servicios.</li><li>• Permitir retiros y manejo de reclamos relacionados con productos (como reclamos de garantía y reclamos de responsabilidad por productos).</li><li>• Permitir la comunicación y el marketing promocionales (como el suministro de boletines, material informativo y material promocional y publicitario, invitaciones a eventos, etc.).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obligación contractual (para gestionar la provisión de productos y servicios y reclamaciones de garantía).</li><li>• Obligación legal (para gestionar los retiros y las reclamaciones relacionadas con la responsabilidad del producto).</li><li>• Interés legítimo (para gestionar las relaciones con los clientes).</li><li>• Interés legítimo (para gestionar las solicitudes de información de los clientes).</li></ul>

# VOLVO

## Volvo Group

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir encuestas a los clientes (como encuestas de satisfacción del distribuidor, encuestas de calidad del producto y encuestas de mejora de procesos).</li><li>• Permitir el suministro de información relacionada con el código fuente abierto específico del producto a través de procesos Volvo aprobados.</li></ul>	
<b>Datos organizativos</b> , como el nombre de la empresa, el puesto de trabajo, el lugar de trabajo y el país.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir mantener un registro actualizado de los representantes de los clientes en los sistemas CRM de Volvo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interés legítimo (para gestionar las relaciones con los clientes).</li></ul>
<b>Datos individuales</b> , como el idioma preferido, la foto, el tamaño de la ropa y las preferencias alimentarias.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir la comunicación y el marketing en el idioma preferido.</li><li>• Permitir la prestación de servicios personalizados (como productos de mercadería en el tamaño correcto).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interés legítimo (para gestionar la relación con los clientes).</li><li>• Consentimiento (cuando se considere necesario, para gestionar la relación con el cliente).</li></ul>
<b>Datos relacionados con TI</b> , como ID de usuario, contraseñas, detalles de inicio de sesión, así como datos y registros sobre su uso de los equipos, aplicaciones o servicios de TI de Volvo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir el uso de aplicaciones y sistemas relacionados con el cliente de Volvo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obligación contractual (para proporcionar servicios acordados).</li><li>• Interés legítimo (para gestionar el acceso de los usuarios de los clientes, la protección de datos y la ciberseguridad en general).</li></ul>
<b>Identificadores únicos relacionados con el vehículo</b> , como la identificación del vehículo (incluido el VIN y la identificación del chasis).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir el suministro de información relacionada con el código fuente abierto específico del producto a través de procesos Volvo aprobados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interés legítimo (para gestionar las solicitudes de información de los clientes).</li></ul>

# VOLVO

## Volvo Group

<p><b>Datos de fabricación/reparación/servicio</b>, como el seguimiento y el registro de actividades (incluidas las reclamaciones de garantía) realizadas por usted en relación con la fabricación, el mantenimiento, la reparación o el servicio de los productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir la resolución de problemas de calidad relacionados con los productos Volvo, que implican el uso de datos relacionados con el vehículo/producto o datos generados por el vehículo/producto cuando ha utilizado un producto propiedad de Volvo.</li><li>• Permitir la gestión de reclamaciones de garantía y problemas de responsabilidad por productos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obligación contractual (para gestionar reclamaciones de garantía y obligaciones de servicio y reparación).</li><li>• Obligación legal (para gestionar retiradas del mercado y problemas de responsabilidad por productos).</li></ul>
<p><b>Material de imágenes</b>, como secuencias de video que se están grabando en un sistema de circuito cerrado de televisión ("CCTV") de una empresa de Volvo Group ubicado en las instalaciones de la empresa de Volvo Group u otros sistemas de video y de seguridad/monitorización relacionados, ya sea en las instalaciones de Volvo Group o no, pero para el cual tenemos un propósito legítimo para ver/acceder.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar la seguridad en las instalaciones de Volvo Group.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interés legítimo (para mantener la seguridad y la protección, prevenir fraudes o robos; y (cuando corresponda) para ayudar con el cumplimiento normativo).</li></ul>
<p><b>Datos financieros</b>, como información de crédito o pago y detalles de la cuenta bancaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir el pago de productos y servicios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obligación contractual (para gestionar pagos acordados).</li></ul>
<p><b>Datos contractuales</b>, como órdenes de compra, contratos y otros acuerdos entre usted y Volvo.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permitir servicios de gestión de contratos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obligación contractual (para gestionar obligaciones contractuales como el suministro de productos y servicios).</li></ul>

*Específicamente sobre categorías especiales de datos personales.*

Se señala específicamente que algunos aspectos de los datos de salud y seguridad pueden considerarse categorías especiales de datos personales según las leyes de privacidad de datos aplicables y deben manejarse con especial cuidado y requieren medidas de protección adicionales. Volvo solo procesará categorías especiales de datos personales si tiene una

# **VOLVO**

## **Volvo Group**

obligación legal o una necesidad comercial legítima de procesar dichos datos (incluidas, entre otras, prácticas prudentes para ayudar a gestionar emergencias de salud generalizadas). En tales casos, le informaremos y (si así lo exige la ley) solicitaremos su consentimiento explícito para procesar dichos datos. Debe tener en cuenta que no es una condición de su contrato con nosotros que esté de acuerdo con nuestra solicitud de consentimiento.

### *Específicamente sobre el monitoreo de CCTV.*

Volvo puede utilizar el monitoreo de CCTV (como se define anteriormente) donde lo permita la ley. El monitoreo de CCTV se usa generalmente para controlar y prevenir el acceso no autorizado a las instalaciones y los equipos de Volvo; sin embargo, en algunos países también se puede usar con el fin de garantizar el cumplimiento de las pautas y los procedimientos de salud y seguridad y para fines generales de mejora de la producción. Las imágenes y grabaciones de CCTV se almacenan de forma segura y solo se puede acceder a ellas si es necesario (por ejemplo, para investigar un incidente).

### *Específicamente sobre la toma de decisiones automatizada.*

Volvo no realiza una toma de decisiones automatizada de forma regular y sistemática que produzca un efecto legal sobre las personas o que tenga un efecto igualmente significativo. En el caso de que esté interactuando con una empresa Volvo que esté realizando dicha toma de decisiones automatizada, debe recibir un aviso específico que describa los detalles de la toma de decisiones automatizada.

### ***¿De dónde obtendrá Volvo sus datos personales?***

Volvo obtendrá principalmente sus datos personales de usted mismo, de su empleador o de terceros con los que hacemos negocios. Dichos terceros son responsables de asegurarse de que tienen los derechos para usar y compartir sus datos con otros antes de compartirlos con nosotros.

Algunos datos personales también pueden generarse automáticamente desde el sistema de TI de Volvo, o equivalente, por ejemplo, al crear su identificación de usuario para los sistemas Volvo.

### ***¿Qué sucede si no proporciona a Volvo ningún dato personal?***

A excepción de cierta información requerida por ley, su decisión de proporcionar cualquier dato personal a Volvo es voluntaria.

Sin embargo, tenga en cuenta que es necesario que Volvo procese determinados datos personales para interactuar con sus clientes con fines comerciales. No proporcionar datos personales puede dificultar el manejo y la entrega de los productos y servicios que usted o su empleador podrían esperar de Volvo.

### ***¿Cómo compartirá Volvo sus datos personales?***

# VOLVO

## Volvo Group

Sus datos personales pueden compartirse con otras empresas de Volvo Group y con determinadas categorías de terceros (como se detalla más adelante), lo que puede implicar la transferencia de sus datos personales a otros países.

### *Intercambiar datos personales dentro de Volvo Group*

Volvo Group es una organización global con oficinas y operaciones en todo el mundo, y sus datos personales se pueden transferir o ser accesibles internacionalmente a través del negocio global de Volvo Group y entre sus diversas entidades y afiliadas. Cualquier transferencia de sus datos personales a otras empresas de Volvo Group (incluidas las transferencias desde dentro de la UE/EEE a fuera de la UE/EEE) se registrará por un acuerdo entre empresas basado en las cláusulas contractuales estándar aprobadas por la UE o cualquier otro mecanismo que las autoridades pertinentes hayan reconocido o aprobado de vez en cuando. Dicho acuerdo refleja los estándares contenidos en las leyes europeas de privacidad de datos (incluido el Reglamento General de Protección de Datos de la UE). Tener este acuerdo en vigencia significa que todas las entidades de Volvo Group deben cumplir con las mismas reglas internas. También significa que sus derechos siguen siendo los mismos sin importar dónde Volvo Group procese sus datos.

### *Intercambiar datos personales con terceros fuera de Volvo Group*

Además del intercambio de datos personales entre empresas de Volvo Group como se establece anteriormente, Volvo también puede compartir sus datos personales con ciertas categorías de terceros, que incluyen:

- **Socios comerciales**, como los proveedores de Volvo Group y los proveedores de servicios en relación con su provisión de productos y servicios a Volvo Group, como proveedores de servicios de TI.
- **Concesionarios independientes**, como los concesionarios privados de Volvo Group con el fin de gestionar y desarrollar la relación comercial con un cliente o un cliente potencial.
- **Asesores profesionales**, como aseguradoras, abogados y otros asesores profesionales en relación con reclamaciones de seguros, auditorías y recepción de servicios de asesoramiento.
- **Contrapartes y sus asesores**, como en relación con transacciones comerciales y otros proyectos o colaboraciones (incluidos los proyectos de fusiones y adquisiciones).
- **Proveedores de servicio de emergencia**, como la policía, los bomberos, la ambulancia y la asistencia en el camino para proteger su interés vital y otros relacionados con la asistencia de emergencia.
- **Cumplimiento de la ley**, autoridades reguladoras y otros organismos públicos y judiciales en relación con obligaciones legales tales como órdenes judiciales o requisitos de informes legales o si se considera necesario en casos excepcionales para proteger el interés vital de usted o de otros.

Se espera y se requiere que cualquier proveedor de servicios externo y asesor profesional a quien se divulguen sus datos personales proteja la confidencialidad y seguridad de sus datos

# VOLVO

## Volvo Group

personales y solo puede usar sus datos personales de conformidad con las leyes y regulaciones de privacidad de datos aplicables.

Además, en el caso de que cualquier empresa de Volvo Group que esté ubicada dentro de la UE/EEE transfiera datos personales a terceros externos que se encuentren fuera de la UE/EEE, la empresa de Volvo Group correspondiente se asegurará de que existen las protecciones adecuadas que proporcionar niveles adecuados de protección de sus datos personales según lo exigen las leyes de privacidad de datos aplicables (incluido el Reglamento General de Protección de Datos de la UE). Por ejemplo, esto puede incluir el uso de cláusulas contractuales estándar aprobadas por la UE o cualquier otro mecanismo que las autoridades pertinentes hayan reconocido o aprobado de vez en cuando.

Si tiene preguntas sobre cómo Volvo compartirá sus datos personales, comuníquese con el responsable de privacidad de VOLVO Group a través de los datos de contacto indicados anteriormente.

### ***¿Cómo protege Volvo los datos personales?***

Volvo utiliza medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas adecuadas y razonables, incluida la seguridad de la tecnología de la información y las medidas de seguridad física, para proteger adecuadamente los datos personales.

Estas medidas son adecuadas para los riesgos que plantea el procesamiento de datos personales y a la sensibilidad de los datos personales y tienen en cuenta los requisitos de la legislación local vigente. Además, las medidas se mejoran continuamente en consonancia con el desarrollo de los productos y servicios de seguridad disponibles.

Volvo exige que todas las personas cumplan con las políticas de seguridad vigentes relacionadas con los datos personales cuando utilicen los sistemas Volvo.

### ***¿Cuánto tiempo VOLVO procesará sus datos personales?***

Volvo conservará sus datos personales mientras exista un propósito comercial legítimo para hacerlo (incluido, entre otros, tener en cuenta los períodos contractuales, los requisitos de garantía y responsabilidad del producto, las obligaciones legales de informes y/o los requisitos de retención necesarios para disputas anticipadas).

### ***Sus derechos sobre la protección de datos.***

Usted puede tener derecho, cuando así lo dispongan las leyes y regulaciones de privacidad de datos vigentes, a:

- Solicitar acceso a los datos personales que Volvo procesa sobre usted: este derecho le permite saber si tenemos datos personales sobre usted y, si lo hacemos, a obtener información y una copia de las piezas y categorías específicas de datos personales.
- Solicitar una rectificación de sus datos personales: este derecho le permite corregir sus datos personales si son inexactos o incompletos.
- Oponerse al procesamiento de sus datos personales (para marketing directo y otros fines): este derecho le permite solicitar que Volvo ya no procese sus datos personales.



# **VOLVO**

## **Volvo Group**

- Solicitar la eliminación de sus datos personales: este derecho le permite solicitar la eliminación de sus datos personales, incluso cuando dichos datos personales ya no sean necesarios para lograr los fines.
- Solicitar la restricción del procesamiento de sus datos personales: este derecho le permite solicitar que Volvo procese sus datos personales solo en circunstancias limitadas, incluso con su consentimiento.
- Solicitar la portabilidad de sus datos personales: este derecho le permite recibir una copia (en un formato portátil y, si es técnicamente factible, fácilmente utilizable) de sus datos personales, o solicitar a Volvo que transmita dichos datos personales a otro controlador de datos.
- En el caso de que nuestro procesamiento de sus datos personales o parte de los mismos se base en su consentimiento, retirar en cualquier momento su consentimiento, en cuyo caso Volvo cesará cualquier actividad de procesamiento adicional de sus datos personales o la parte pertinente de los mismos (sin embargo, tal retiro no afectará a la legalidad de las actividades de procesamiento de datos anteriores al retiro).

Tenga en cuenta que es posible que Volvo no siempre esté obligado a cumplir con una solicitud de eliminación, restricción, objeción o portabilidad de datos. Se podrá evaluar caso a caso las obligaciones legales de Volvo y la excepción a dichos derechos.

También tiene derecho a presentar reclamos relacionados con el procesamiento de sus datos personales por parte de Volvo ante las autoridades competentes. Para obtener más información sobre estos derechos y cómo ejercerlos, comuníquese con el responsable de privacidad de Volvo Group a través de los datos de contacto indicados anteriormente.

### ***¿Qué sucede si cambia este Aviso de privacidad?***

Volvo recomienda la revisión periódica de este Aviso de privacidad para estar al tanto de cualquier cambio.

Nos reservamos el derecho de modificar este Aviso de privacidad según sea necesario. Cuando lo hagamos, notaremos cerca de la parte superior de este Aviso de privacidad la fecha en que se realizan dichos cambios y/o cuando entran en vigencia.