

# **Note legali sulla protezione dei dati**

Ultimo aggiornamento: 11/2024

Per la gestione dei dati dei nostri clienti ci orientiamo a standard altrettanto elevati di quelli che definiscono le caratteristiche dei nostri prodotti e servizi. Il nostro obiettivo, infatti, è quello di creare e mantenere una relazione d'affari con i nostri clienti e le persone interessate basata sulla fiducia. Per noi di BMW, la protezione della sfera privata e l'integrità dei dati personali dei nostri clienti sono estremamente importanti. Le seguenti note legali sulla protezione dei dati si riferiscono alla versione vigente della legge federale svizzera sulla protezione dei dati. In caso di contraddizioni in tutte le traduzioni, fa fede sempre la versione tedesca.

Chi è responsabile del trattamento dei dati?

Il trattamento dei dati è effettuato congiuntamente dalla società di distribuzione nazionale BMW (Svizzera) SA, Industriestrasse 20, 8157 Dielsdorf (di seguito denominata «NSC» (=National Sales Company)) e da Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft, Petuelring 130, 80788 Monaco di Baviera, sede e tribunale del registro: Monaco di Baviera HRB 42243 (di seguito denominata «BMW»). L'NSC mette a disposizione del cliente determinati servizi di assistenza e informazione specifici del veicolo (di seguito denominati «servizi») con la denominazione «BMW ConnectedDrive» (di seguito denominato «contratto ConnectedDrive») ed è l'interlocutore contrattuale ed aziendale del cliente. BMW è incaricata dell'approntamento tecnico dei servizi. L'NSC trasmette dati a BMW per la messa a disposizione dei servizi e l'assistenza ai clienti.

Quali dati personali vengono trattati e a che scopo?

I dati raccolti contestualmente alla stipula del contratto o alla fornitura dei servizi vengono trattati per i seguenti scopi:

## A. Conclusione del contratto

Nel quadro della conclusione del contratto vengono trattate le categorie di dati indicate qui di seguito:

- Dati di contatto (cognome, nome, indirizzo, indirizzo e-mail ecc.)
- Dati dell'account (account ConnectedDrive o login a myBMW, coordinate bancarie ecc.)

Login BMW Group

Per utilizzare il servizio, è necessario registrarsi nell'app/sul portale. Al momento della registrazione, riceverai un account cliente online che ti consentirà di accedere ad altri portali e offerte del BMW Group. Al fine di fornirti il servizio di accesso a BMW Group, i tuoi dati vengono trasmessi alla società BMW Group che funge da provider delle applicazioni che utilizzi. La memorizzazione dei dati del tuo account cliente è gestita da BMW AG ed è separata da qualsiasi altro dato (anche potenzialmente identico) relativo alla tua persona che potrebbe essere noto a BMW Group.

I dati del contratto vengono cancellati automaticamente dopo un anno dalla scadenza del contratto, le transazioni finanziarie vengono cancellate dopo dieci anni nel quadro delle disposizioni di legge.

## B. Adempimento dell'obbligo contrattuale per l'esecuzione del contratto ConnectedDrive

Ai fini dell'esecuzione del contratto ConnectedDrive stipulato tra voi e l'NSC, BMW fornisce diversi servizi, come ad esempio la chiamata d'emergenza intelligente, servizio di informazioni, Real Time Traffic Information, TeleServices ecc.

Per fornire questi servizi BMW e i fornitori di servizi incaricati trattano le seguenti informazioni provenienti dal veicolo ed eventualmente anche personali:

- Dati sullo stato del veicolo (chilometraggio, tensione della batteria, stato di porte e portellone ecc.)
- Dati in fase di stazionamento e movimento (data e ora, posizione, velocità ecc.)

- Dati sulla manutenzione del veicolo (scadenza del prossimo servizio di assistenza, livello dell'olio, usura dei freni ecc.)
- Informazioni dinamiche sul traffico (code, ostacoli, segnali, parcheggi ecc.)
- Informazioni ambientali (temperatura, pioggia ecc.)
- Profilo utente (provider di servizi di informazione, e-mail, audio configurati ecc.)
- Informazioni dei sensori (radar, ultrasuoni, gesti, voce ecc.)

Non è necessario fornire questi dati per stipulare il contratto ConnectedDrive, ma se BMW non riceve e non esegue il trattamento di questi dati non vi può fornire il relativo servizio.

I dati personali trattati vengono cancellati automaticamente dopo quattro settimane, nella misura in cui non servono per un periodo più lungo per fornire un servizio speciale.

Il Loro conto ConnectedDrive e un conto personale. Per questa ragione, il Profilo Conduttore (a condizione che sea associato a un conto BMW ConnectedDrive) può solamente essere attivato da un veicolo.

#### C. Controllo della qualità del prodotto e sviluppo di nuovi prodotti.

Oltre alla semplice fornitura di servizi, BMW tratta i dati rilevati secondo il punto B. anche per il controllo della qualità dei prodotti e dei servizi offerti dal BMW Group e per lo sviluppo di nuovi prodotti. Questo trattamento serve al legittimo interesse di BMW di rispondere alle elevate esigenze dei clienti relative ai prodotti e ai servizi già esistenti e di essere in grado anche in futuro di soddisfare i desideri dei clienti con prodotti e servizi nuovi e ancora da sviluppare. Per tutelare la privacy dei clienti, il trattamento avviene esclusivamente in una forma che non consente di risalire direttamente al cliente/al veicolo.

#### D. Esecuzione dei processi di vendita, assistenza e amministrazione di BMW, dell'NSC e de concessionari autorizzati.

Per ottimizzare continuamente la customer experience e la collaborazione con i concessionari BMW, sulla base delle informazioni contrattuali redigiamo valutazioni e rapporti che condividiamo con il concessionario BMW responsabile. Le valutazioni servono principalmente all'adozione di misure corrispondenti (ad esempio corsi di formazione per il personale di vendita) per migliorare i processi di richiesta e di vendita. I rapporti precedentemente descritti saranno redatti esclusivamente in forma anonima e aggregata, ovvero i destinatari dei rapporti non possono risalire alla vostra persona sulla base dei dati in essi contenuti.

Parte dei dati specifici del veicolo raccolti secondo il punto B. vengono inoltre elaborati per l'esecuzione dei processi di assistenza (ad esempio riparazione, garanzia, correntezza) di BMW, delle NSC e dei concessionari autorizzati. Questo trattamento rientra nel legittimo interesse di BMW di offrire ai suoi clienti un processo di assistenza della massima qualità. Il trattamento è in alcuni casi richiesto dalle disposizioni normative (ad esempio riparazione e informazioni sulla manutenzione a causa di disposizioni del diritto della concorrenza). Per tutelare la privacy dei clienti, l'elaborazione dei dati tecnici avviene sempre in base al veicolo e senza un legame diretto con il cliente. A tale scopo vengono impiegate le seguenti categorie di dati:

- Dati di base del veicolo (tipo di veicolo, colore, equipaggiamento ecc.)
- Dati sulla manutenzione del veicolo (scadenza del prossimo servizio di assistenza, livello dell'olio, usura dei freni ecc.)
- Dati sullo stato del veicolo (chilometraggio, tensione della batteria, stato di porte e portellone ecc.)

I dati tecnici del veicolo vengono cancellati al termine del suo ciclo di vita.

L'NSC è un'azienda del BMW Group. Elaboriamo i vostri dati in parte per rendere il più efficiente e produttiva possibile la gestione delle diverse aziende del BMW Group. Ciò comprende, ad esempio, la redazione del bilancio consolidato del gruppo in base a prescrizioni di legge internazionali relative al rendiconto delle aziende (come gli International Financial Reporting Standards, IFRS).

#### E. Servizio clienti.

Solitamente le NSC e i partner BMW impiegano i vostri dati personali per questioni legate all'esecuzione del contratto, come descritto sopra (ad esempio l'ordinazione di servizi BMW ConnectedDrive), o per la risposta a un problema da voi esposto (ad esempio richieste e reclami al servizio clienti BMW). Per tutte le questioni legate all'esecuzione del contratto o alla risposta a un problema esposto vi contattiamo senza un consenso specifico, ad esempio per iscritto, telefonicamente, con servizi di messaggistica o tramite email, a seconda del canale di contatto che avete indicato.

#### F. Pubblicità e ricerca di mercato con consenso.

Se in sede separata avete dato il vostro consenso a un ulteriore impiego dei vostri dati personali, questi possono essere utilizzati ed eventualmente trasmessi a terzi nella forma e per gli scopi descritti nel consenso, ad esempio a fini pubblicitari (come prodotti e servizi selezionati del Gruppo BMW e dei partner promozionali) e/o di ricerca di mercato. Maggiori informazioni in proposito sono riportate nella dichiarazione di consenso, che può essere revocata in qualsiasi momento.

#### G. Adempimento di obblighi di legge a cui le NSC o BMW sono soggetti.

BMW tratterà i dati personali anche se ciò è necessario per ottemperare a un obbligo di legge o se abbiamo un interesse legittimo a trattare i dati personali allo scopo di soddisfare i requisiti legali. Ad esempio, nel caso in cui avessimo bisogno di contattare l'utente perché il suo veicolo è soggetto a un richiamo o a un'azione di modifica tecnica, ai fini dei controlli sul riciclaggio di denaro al momento di stabilire un rapporto commerciale con l'utente o per controllare gli elenchi di sanzioni pertinenti o le specifiche di controllo delle esportazioni che BMW Group deve rispettare.

I dati raccolti vengono trattati anche nell'ambito della salvaguardia del funzionamento dei sistemi IT. La tutela in questo contesto include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le seguenti azioni:

- Backup e ripristino dei dati elaborati nei sistemi IT,
- Logging e sorveglianza delle transazioni per verificare la funzionalità specifica dei sistemi IT,
- Rilevamento e protezione da accessi non autorizzati ai dati personali per garantire l'integrità e la sicurezza dei sistemi IT,
- Gestione degli incidenti e dei problemi per la risoluzione delle anomalie nei sistemi IT.

I dati raccolti vengono inoltre trattati nell'ambito della gestione interna della compliance di BMW Group, in cui verificiamo aspetti quali il fatto che l'utente abbia ricevuto una consulenza adeguata nell'ambito della conclusione di un contratto e che il partner BMW abbia rispettato tutti i requisiti legali. Abbiamo anche un legittimo interesse al trattamento dei dati personali per proteggere il sistema di vendita selettiva di BMW Group, ad esempio identificando i rivenditori non autorizzati.

Nell'ambito degli obblighi di legge, alcuni dati di consumo (i cosiddetti dati OBFCM, come il consumo di carburante e il chilometraggio) vengono raccolti dal veicolo durante le soste in officina e trasmessi direttamente alla Commissione UE dal produttore (BMW AG). È possibile opporsi alla raccolta e alla trasmissione dei dati a tale scopo presso le officine autorizzate BMW e le filiali BMW.

BMW è soggetta a numerosi obblighi legali aggiuntivi. Per adempiere a questi obblighi, trattiamo i dati dell'utente nella misura necessaria e potremmo eventualmente trasmettere questi dati alle autorità competenti su loro legittima richiesta o nell'ambito degli obblighi di protocollo previsti per legge. Potremmo altresì trattare i dati dell'utente in caso di controversia legale, a condizione che la controversia legale richieda il trattamento dei dati dell'utente.

## H. Comunicazione di dati a terze parti selezionate

Sulla base del Suo consenso, i dati raccolti per le finalità di cui al paragrafo B. possono essere comunicati a terze parti in formato elettronico, tramite la piattaforma BMW CarData. Tale comunicazione si rivela utile ai fini dell'insaturazione di un rapporto tra Lei e la terza parte, come ad esempio, per la conclusione e l'esecuzione di una polizza assicurativa relativa all'utilizzo del Suo veicolo. Inoltre, come parte della piattaforma BMW CarData, le informazioni di base sulla capacità telematica del veicolo possono essere fornite a terze parti al fine di consentire loro di determinare se il Suo veicolo è effettivamente operativo per l'utilizzo di BMW CarData.

Potrà trovare maggiori informazioni su: [www.bmw.ch](http://www.bmw.ch)

BMW potrebbe fornire i dati raccolti, di cui al paragrafo B., a terze parti in forma anonima affinché siano impiegati ad esempio per servizi di mobilità, mappe e strumenti, in particolar modo in combinazione con una guida altamente automatizzata, completamente automatizzata e autonoma.

Nella misura in cui sia obbligata legalmente, BMW potrà comunicare i suddetti dati anche alle autorità pubbliche competenti.

Per adempiere agli obblighi contrattuali e consentire la messa a disposizione del service e la transazione di pagamento, BMW trasmette i dati a fornitori terzi.

Per quanto tempo rimangono memorizzati i dati?

Memorizziamo i vostri dati personali esclusivamente per l'arco di tempo richiesto dal relativo scopo. Se i dati vengono trattati per diversi scopi, essi vengono cancellati automaticamente o salvati in una forma che non consente di risalire direttamente a voi non appena è stato assolto l'ultimo scopo indicato.

Come vengono memorizzati i vostri dati?

Memorizziamo i vostri dati personali secondo lo stato della tecnica. Ad esempio applichiamo le seguenti misure di sicurezza per tutelare i vostri dati personali da abusi o altre modifiche non autorizzate:

- L'accesso ai dati personali è ristretto ed è consentito solo a un numero limitato di persone autorizzate per gli scopi indicati.
- I dati raccolti vengono trasmessi solo in forma criptata.
- Inoltre, i dati sensibili vengono memorizzati solo in forma criptata.
- I sistemi informatici che trattano i dati vengono separati con misure tecniche dagli altri sistemi per evitare accessi non autorizzati, ad esempio da parte di hacker.
- Infine, l'accesso a questi sistemi informatici viene monitorato continuamente per rilevare subito gli abusi e difendersi da essi.

A chi trasmettiamo i dati e come li proteggiamo durante il trasferimento?

BMW è un'azienda che opera a livello globale. I dati personali vengono trattati da collaboratori BMW, NSC, concessionari autorizzati e fornitori di servizi da noi incaricati preferibilmente all'interno dell'Unione europea. Nel caso di trattamento all'estero, BMW garantisce con contratti standard e misure tecniche e organizzative appropriate che i vostri dati personali vengano trattati secondo il livello svizzero di protezione dei dati. In alcuni paesi, come ad esempio il Canada o la Nuova Zelanda, la Svizzera ha già accertato un livello di protezione dei dati paragonabile al proprio. Dato che il livello di protezione dei dati è paragonabile a quello svizzero, la trasmissione di dati in questi paesi non richiede autorizzazioni o accordi specifici.

Come potete consultare e modificare le vostre impostazioni di protezione dei dati personali?

Potete consultare e modificare in ogni momento le informazioni rilevanti dal punto di vista della protezione dei dati nel portale ConnectedDrive. Le modifiche vengono sincronizzate automaticamente nel vostro veicolo. A seconda del modello di veicolo, in esso si può inoltre trovare un analogo menu di protezione dei dati personali in cui effettuare queste impostazioni.

Particolari sui dati di contatto, diritti delle persone interessate e diritto di ricorso presso un'autorità di vigilanza.

Nel caso di domande sull'impiego che facciamo dei vostri dati personali vi consigliamo di rivolgervi in prima linea al servizio clienti BMW, tramite e-mail all'indirizzo [info.internet@bmw.ch](mailto:info.internet@bmw.ch) o per telefono al numero 0844 250 250 (lunedì–venerdì, ore 08.00–18.00).

Come persone interessate dal trattamento dei vostri dati personali potete rivendicare determinati diritti nei nostri confronti secondo la LPD. La seguente sezione contiene alcune spiegazioni circa i vostri diritti di persone interessate secondo la LPD.

#### Diritti delle persone interessate.

Secondo la LPD, come persone interessate avete in particolare i seguenti diritti nei confronti di BMW:

**Diritto di accesso:** potete richiederci in qualsiasi momento informazioni sui dati personali di cui siamo in possesso. Queste informazioni comprendono tra le altre cose le categorie di dati che trattiamo, gli scopi per cui li trattiamo, la loro origine nel caso non ci fossero stati comunicati direttamente da voi ed eventualmente l'eventuale destinatario a cui li abbiamo trasmessi. Potete richiederci una copia gratuita dei dati che sono oggetto dell'accordo. Se avete interesse a ulteriori copie, ci riserviamo il diritto di fatturarvi i relativi costi.

**Diritto di accesso ai dati:** Potete richiederci la restituzione dei vostri dati personali da noi forniti in un formato elettronico comune, se i dati sono trattati in modo automatizzato e se sono trattati con il vostro consenso o in relazione immediata alla conclusione o all'esecuzione di un contratto tra BMW (Svizzera) e voi.

**Diritto alla portabilità dei dati:** Potete anche richiederci di trasferire i vostri dati personali a un altro responsabile, se le condizioni dell'articolo 1 sono soddisfatte e questo non richiede sforzi sproporzionati.

**Diritto di rettifica:** potete richiedere che i vostri dati vengano corretti. Prenderemo le misure adeguate per mantenere corretti, completi, attuali e pertinenti i vostri dati in nostro possesso e che trattiamo continuamente, sulla base delle informazioni più aggiornate di cui disponiamo.

**Diritto di cancellazione:** potete richiederci la cancellazione dei vostri dati se sono verificati i presupposti di legge. Ciò può avvenire secondo l'art. 13 cpv. 2 LPD se

- i dati non sono più necessari per gli scopi per i quali sono stati raccolti o in altro modo trattati;
- revocate il vostro consenso su cui si basa il trattamento dei dati e non ci sono altri fondamenti giuridici per tale trattamento;
- vi opponete al trattamento dei vostri dati e non ci sono motivi prioritari e fondati per il trattamento, oppure se vi opponete al trattamento dei dati a fini di pubblicità diretta;
- i dati sono stati trattati in modo illecito ;

nella misura in cui il trattamento non è necessario

- per garantire il rispetto di un obbligo di legge per cui siamo tenuti a trattare i vostri dati;
- in particolare in riferimento ai termini di conservazione prescritti per legge;
- per rivendicare, esercitare o difendere diritti.

**Diritto di opposizione:** potete opporvi in ogni momento al trattamento dei vostri dati per motivi che derivino dalla vostra particolare situazione, nella misura in cui il trattamento dei dati si basi sul vostro consenso, sul nostro legittimo interesse o su quello di un terzo. In questo caso interromperemo il trattamento dei vostri dati. Quest'ultimo punto non vale se possiamo provare motivi necessari e degni di protezione che prevalgano sui vostri interessi o se ci servono i vostri dati per rivendicare, esercitare o difendere diritti.

**Restrizione del diritto d'accesso nel rispetto dei diritti delle persone interessate.**

In determinate situazioni potremmo non consentirvi l'accesso a tutti i dati a causa delle prescrizioni di legge. Se in un caso come questo dovessimo respingere la vostra domanda di accesso, vi informeremo anche sui motivi per cui non è stata accolta.

Versione: Settembre 2023.