

Avisos legales sobre protección de datos

BMW ConnectedDrive

Fecha de revisión: 23/05/2025; versión: Lanzamiento 09/25

Los altos niveles de exigencia que se asocian a nuestros productos y servicios son los mismos que nos sirven de guía en la gestión de sus datos. Con ello queremos crear y mantener un entorno que favorezca una relación comercial de confianza con nuestros clientes y partes interesadas. La confidencialidad e integridad de sus datos personales tienen una especial importancia para nosotros.

Este aviso legal sobre protección de datos establece la información sobre el procesamiento de sus datos personales de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 («RGPD») y, en su caso, las leyes aplicables de protección de datos de los Estados miembros. La información de conformidad con el Reglamento (UE) 2023/2854 («Ley de datos») se proporcionará por separado.

¿Quién es la entidad responsable del tratamiento de datos?

El tratamiento de datos se lleva a cabo conjuntamente entre la compañía española BMW Ibérica, S.A., con CIF A-28713642 y domicilio social en Avda. de Burgos nº 118 (C.P. 28050), Madrid (España), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 6.092 General, 5.132 de la Sección 3ª del Libro de Sociedades, Folio 127, Hoja nº 50.686, inscripción 1ª (en adelante, "BMW Ibérica") y su compañía matriz alemana Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft, Petuelring 130, 80788 Múnich (Alemania), sede y tribunal de registro: Libro de registro mercantil 42243 (en lo sucesivo, «BMW») proporciona al cliente determinados servicios de información y asistencia basados en el vehículo (en lo sucesivo, «Servicios») bajo la denominación «BMW ConnectedDrive» (en lo sucesivo, «Contrato ConnectedDrive») y es responsable del procesamiento de datos en este contexto.

BMW AG es responsable del aspecto técnico de la prestación de los servicios. BMW Ibérica transmite datos a BMW AG a efectos de la prestación de servicios y soporte al cliente.

¿Qué datos personales se tratan y con qué fin?

Los datos recogidos en el proceso de suscripción de contratos o de prestación de servicios se tratan para los fines indicados a continuación:

A. Suscripción del Contrato (RGPD 6(1)(b))

Las categorías de datos que se tratan en el marco de la suscripción del contrato correspondiente son las indicadas a continuación:

- Datos de contacto (nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, etc.)
- Datos de cuentas (cuenta de acceso a ConnectedDrive o My BMW, cuenta bancaria, etc.)

Los datos del contrato se suprimen automáticamente cuando transcurre un año desde su extinción; las operaciones financieras se suprimen después de 10 años desde su vencimiento.

B. Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ejecución del Contrato de ConnectedDrive (RGPD 6(1)(b))

BMW AG presta una serie de servicios derivados de la ejecución del Contrato de ConnectedDrive suscrito por usted con BMW Ibérica como son, entre otros, el servicio BMW Intelligent eCall, servicios de información como la situación del tráfico en tiempo real y TeleServices.

Para la prestación de estos servicios, BMW AG o aquellos proveedores de servicios contratados al efecto, tratan y, en su caso, almacenan -si así lo ha configurado el Cliente- los siguientes datos del vehículo, que pueden permitir identificar personalmente a aquél:

- Datos acerca del estado del vehículo (kilometraje, voltaje de la batería, estado de puertas y ventanillas, etc.)

- Datos de posición y movimiento (hora, posición, velocidad, etc.)
- Datos de mantenimiento del vehículo (fecha en que debe realizarse el siguiente mantenimiento, nivel del aceite, desgaste de las pastillas de freno, etc.)
- Información dinámica del tráfico (atascos, obstáculos, señales, espacios para aparcar, etc.)
- Información meteorológica (temperatura, lluvia, etc.)
- Perfil del usuario (foto de perfil/icono de identificación, ajustes de navegación, medios de información, comunicación, posición del asiento del conductor, climatización y luces, asistencia al conductor, etc.).
- Información de sensores (radar, dispositivos ultrasónicos, gestos, voz, etc.)

El suministro de los referidos datos no es verdaderamente necesario para la suscripción del Contrato de ConnectedDrive, pero sin esos datos y su tratamiento BMW AG no podrá prestarle los correspondientes servicios. Los datos personales tratados se suprimen automáticamente después de transcurridas cuatro (4) semanas si ya no se necesitan para la prestación del servicio en cuestión.

Inicio de sesión en BMW Group

Para utilizar el servicio, debe registrarse en la aplicación / portal. Cuando se registre, recibirá una cuenta de cliente en línea que le dará acceso a otros portales y ofertas de BMW Group. Con el fin de proporcionarle el servicio de inicio de sesión en BMW Group, sus datos se transmiten a la empresa del BMW Group que actúa como proveedora de las aplicaciones que usted utiliza. El almacenamiento de los datos de su cuenta de cliente lo gestiona BMW AG y dichos datos se tratan de forma independiente respecto a cualquier otro dato (incluso datos potencialmente idénticos) sobre su persona que pueda estar disponible para BMW Group.

C. Garantía de calidad del producto y desarrollo de nuevos productos (RGPD 6(1)(f))

Aparte de la mera prestación de servicios, los datos recogidos de acuerdo con el Apartado B. también se tratan con el fin de garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo BMW, así como de desarrollar nuevos productos y servicios de BMW AG. Dicho tratamiento se lleva a cabo para satisfacer los intereses legítimos de BMW AG por cumplir las elevadas expectativas que los clientes tienen depositadas en los productos y servicios ya existentes y por hacer posible que la compañía atienda la futura demanda por parte de sus clientes mediante nuevos productos y servicios que aún no han sido desarrollados. Para proteger la privacidad de nuestros clientes, el tratamiento de los datos se lleva a cabo exclusivamente de forma que no permitan identificar al cliente ni al vehículo directamente.

D. Ejecución de procesos de venta, servicios de taller y servicios administrativos por parte de BMW AG, BMW Ibérica, S.A. y Concesionarios y Talleres Autorizados (RGPD 6(1)(f))

Con el fin de lograr la constante optimización de la experiencia del cliente y de la colaboración con los Concesionarios y Talleres Autorizados de la marca, generamos evaluaciones e informes basados en datos recogidos de contratos y transferimos dichas evaluaciones e informes a los correspondientes Concesionarios y Talleres Autorizados de la marca. Las evaluaciones se utilizan primordialmente para introducir medidas adecuadas (por ejemplo, cursos para el personal de ventas) destinadas a mejorar el proceso de pedidos y ventas. Los referidos informes se generarán exclusivamente de forma agregada y anonimizada, lo que significa que sus destinatarios no podrán conocer ninguna información personal sobre usted.

Parte de los datos referentes a vehículos que se recogen de acuerdo con el Apartado B. se usan para la ejecución de procesos de servicios de taller autorizado (por ejemplo, reparaciones, garantías, atenciones comerciales) de BMW AG, de BMW Ibérica, S.A. y de los Concesionarios y Talleres Autorizados de la marca. Este tratamiento satisface los intereses legítimos de BMW de prestar a nuestros clientes el mejor servicio posible. En ocasiones el tratamiento también se realiza en cumplimiento de obligaciones legales (por ejemplo, información sobre reparación y mantenimiento requerida por la normativa de defensa de la competencia). Los datos de carácter técnico siempre se tratan en referencia al vehículo y sin conexión directa con el cliente con el fin de proteger su privacidad.

Las categorías de datos que se usan para esta finalidad son:

- Datos de configuración de los vehículos (tipo de vehículo, color, equipamiento, etc.)
- Datos relativos al mantenimiento de los vehículos (fecha en que ha de realizarse la próxima operación de mantenimiento, nivel de aceite, desgaste de las pastillas de frenos, etc.)
- Datos sobre el estado de los vehículos (kilometraje, voltaje de la batería, estado de puertas y ventanillas, etc.)

Los datos técnicos sobre el vehículo se suprimen al finalizar el ciclo de vida del mismo.

BMW Ibérica, S.A. es una compañía del Grupo BMW. Sus datos se tratan en parte para lograr que la administración de las diversas compañías que integran el Grupo BMW sea lo más eficiente y fructífera posible. Una de las áreas a las que esto es aplicable es la de contabilidad común del grupo conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad de las empresas (así como las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS)).

E. Atención al Cliente (GDPR 6 (1) (b), (f))

BMW Ibérica y sus proveedores pueden utilizar sus datos personales en aquellas comunicaciones enmarcadas dentro del proceso de formalización de un contrato (por ejemplo, reserva de servicios de BMW ConnectedDrive) o para la gestión de comunicaciones realizadas por los clientes (por ejemplo, consultas y reclamaciones al Departamento de Atención al Cliente de BMW Ibérica). Para todo ello, y sin disponer de un consentimiento específico al efecto, nos ponemos en contacto con usted a través de diversas vías, por ejemplo por escrito, por teléfono, mensajería o por correo electrónico, en función de los datos de contacto que haya indicado.

F. Comunicaciones de marketing y estudios de mercado (RGPD 6 (1) (a))

Si ha dado su consentimiento a cualquier uso adicional, sus datos personales podrán usarse y, caso de ser necesario, transferirse a terceros dentro del ámbito descrito en el formulario de consentimiento, como, por ejemplo, para fines promocionales (por ejemplo, para determinados productos y servicios del Grupo BMW y socios promocionales) o de estudios de mercado. Puede encontrarse información detallada a este respecto en el correspondiente formulario de consentimiento, que podrá revocarse en cualquier momento.

G. Cumplimiento de obligaciones legales de la NSC o de BMW (RGPD 13(1) (c) y 6(1)(c))

BMW también procesará datos personales si es necesario para cumplir con una obligación legal o si tenemos un interés legítimo en procesar datos personales con el fin de cumplir con los requisitos legales. Este podría ser el caso si tuviéramos que ponernos en contacto con usted porque su vehículo debe ser retirado o con motivo de una campaña técnica, con el fin de realizar comprobaciones sobre blanqueo de capitales cuando se establece una relación comercial con usted o para comprobar listas de sanciones relevantes o especificaciones de control de exportación que el BMW Group debe cumplir.

El procesamiento de los datos recopilados también se realiza en el marco de la protección del funcionamiento de los sistemas informáticos. La protección en este contexto incluye, entre otras, las siguientes acciones:

- copia de seguridad y restauración de los datos procesados en los sistemas de TI;
- registro y supervisión de transacciones para comprobar la funcionalidad específica de los sistemas de TI;
- detección y protección contra el acceso no autorizado a los datos personales para garantizar la integridad y seguridad de los sistemas informáticos, y

gestión de incidentes y problemas para la resolución de fallos de los sistemas de TI. Los datos recopilados también se tratan en el marco de la gestión interna de cumplimiento de BMW Group, en la que revisamos aspectos como, por ejemplo, si ha recibido suficiente asesoramiento en el marco de la celebración de un contrato y si los concesionarios de BMW han cumplido todas las disposiciones legales. También tenemos un interés legítimo en el tratamiento de datos personales para proteger el sistema de ventas selectivas de BMW Group, por ejemplo, para identificar revendedores no autorizados.

En el marco de las obligaciones legales, el fabricante (BMW AG) recopila determinados datos de consumo (denominados datos OBFCM, como el consumo de combustible y el kilometraje) de su vehículo durante las estancias

en el taller y los transmite directamente a la Comisión Europea. Puede oponerse a la recopilación y transmisión de datos para este fin en los talleres autorizados y los concesionarios autorizados BMW.

BMW está sujeto a una serie de obligaciones legales adicionales. Para cumplir con estas obligaciones, tratamos sus datos en la medida en que es necesario y podríamos tener que transmitir estos datos a las autoridades responsables a petición legítima de estas o en el marco de las obligaciones legales de información. También podemos tratar sus datos en caso de existir una disputa legal, siempre que la disputa legal requiera el tratamiento de dichos datos.

H. Transferencia de datos a terceros seleccionados

Los datos recogidos en el apartado B pueden transmitirse electrónicamente a un tercero mediante BMW CarData si así lo solicita. Esto se utiliza para el cumplimiento de otros fines en la relación entre usted y el tercero, por ejemplo, la suscripción de un seguro de uso para su vehículo.

Si su coche forma parte de un parque móvil, es posible que se transmitan al usuario del parque móvil determinados datos recogidos bajo B., por ejemplo, recorrido, posición geográfica, datos de estado del coche, necesidades de servicio. Según la Ley de datos, esta condición también puede ser aplicable si ha arrendado su vehículo. Para obtener información detallada sobre la recopilación y el uso de los datos, consulte la información sobre protección de datos de su operador de parque móvil o proveedor de leasing, o póngase en contacto con ellos directamente.

Los datos técnicos del vehículo pueden compartirse con los socios de desarrollo de BMW de forma seudonimizada, normalmente utilizando la red segura de automóviles Catena-X (<https://catena-x.net/>).

Siempre que haya prestado usted su consentimiento al efecto, los datos recogidos conforme al Apartado B. podrán ser transferidos por vía electrónica a un tercero a través de la plataforma BMW CarData. Dicha transferencia se llevará a cabo para fines propios de la relación entre usted y el tercero en cuestión, como, por ejemplo, contratar una póliza de seguro para el uso de su vehículo. Igualmente, a través de la plataforma BMW CarData es posible proporcionar a terceros información básica acerca de la capacidad telemática de su vehículo con el fin de permitirles determinar si aquél está habilitado para el uso de BMW CarData.

Puede encontrar más información en el portal "My BMW" en www.bmw.es.

BMW facilita a terceros, en forma anonimizada, los datos recogidos conforme al Apartado B. con el fin de utilizar recursos tales como servicios de movilidad, mapas y herramientas, en especial en combinación con una conducción altamente automatizada, completamente automatizada y conducción autónoma.

BMW también proporcionará datos a terceros cuando exista una obligación legal al efecto como por ejemplo cuando sea requerido por autoridades públicas.

Para cumplir con las obligaciones contractuales y permitir la prestación del servicio, así como la transacción de pago, BMW transfiere datos a proveedores terceros.

¿Se utiliza inteligencia artificial (IA) para procesar sus datos?

En determinados casos, procesaremos sus datos personales utilizando inteligencia artificial. Esto puede ocurrir, por ejemplo, en el marco del servicio de atención al cliente para poder ofrecerle un mejor servicio o cuando utilizamos herramientas de seguridad en nuestros sistemas informáticos para detectar ataques a nuestra infraestructura informática. BMW ha implementado las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar que sus datos personales estén protegidos de conformidad con el RGPD, incluidas las medidas para proteger sus datos personales de los efectos de la toma de decisiones automatizada, tal y como se establece en el RGPD.

¿Durante cuánto tiempo almacenamos sus datos?

Guardamos sus datos personales únicamente durante el tiempo que sea necesario para el fin específico. Si los datos se procesan para varios fines, los datos se eliminan automáticamente o se guardan de forma que no se pueda rastrear directamente hasta usted una vez que se haya cumplido el último fin especificado. Para obtener más información, consulte las descripciones de los servicios correspondientes.

¿Cómo se guardan sus datos?

Sus datos se guardan mediante el uso de tecnologías punta. Citamos a continuación, a modo de ejemplo, algunas medidas de seguridad aplicadas para la protección de sus datos personales frente a uso indebido u otro tratamiento no justificado:

- El acceso a los datos personales se restringe a un número limitado de personas autorizadas para los fines concretos.
- Los datos recogidos se transfieren exclusivamente en forma cifrada.
- Los datos sensibles también se guardan exclusivamente en forma cifrada.
- Los sistemas informáticos para el tratamiento de datos se mantienen separados de otros sistemas, por ejemplo para evitar casos de accesos no autorizados ("hackers").
- Además, el acceso a estos sistemas informáticos es objeto de continua supervisión con el fin de prevenir y detectar a tiempo casos de accesos no autorizados ("hackers").

¿A quién se transmiten los datos y cómo los protegemos durante el proceso?

BMW AG es una compañía global. El tratamiento de los datos se lleva a cabo por empleados de BMW AG, BMW Ibérica, S.A., Concesionarios y Talleres Autorizados y por proveedores de servicios a los que les encargamos su tratamiento, dando preferencia a aquellos proveedores que se encuentran en la UE.

Si los datos se tratan en países que no pertenecen a la UE, BMW aplica las cláusulas tipo de la UE, incluidas medidas técnicas y organizativas adecuadas, para garantizar que sus datos personales se tratan con el nivel de privacidad exigido en Europa. Si desea conocer la protección conferida a las transferencias de datos a otros países, póngase en contacto con nosotros por los canales de comunicación que se indican abajo.

La UE ya ha establecido un nivel equiparable de privacidad de datos para algunos países no pertenecientes a la UE, por ejemplo, Canadá y Suiza, por lo que la transferencia de datos a estos países no requiere ninguna aprobación o acuerdo especial.

¿Cómo puede usted ver y modificar su configuración de privacidad de datos?

Puede cambiar sus ajustes para el uso de sus datos en las cuentas en línea de BMW en cualquier momento utilizando las opciones correspondientes en su cuenta en línea My BMW (si está disponible), en su cuenta BMW ConnectedDrive o en la aplicación My BMW App.

Puede acceder a los siguientes datos y, si es posible, modificarlos:

- Consentimiento en la comunicación publicitaria: aquí puede (si está disponible) elegir los canales de comunicación que desee (correo postal, correo electrónico, etc.) y aceptar el uso de procedimientos estadísticos para crear un perfil de cliente individual con el fin de ofrecerle ofertas personalizadas de productos y servicios.
- BMW CarData: aquí puede ver y descargar o transferir los datos de su vehículo.
- Cuenta BMW ConnectedDrive: aquí puede ver y cambiar sus ajustes detallados para BMW ConnectedDrive. Algunos ajustes de BMW ConnectedDrive solo se pueden cambiar a través de la aplicación My BMW App o solo en el vehículo. Le rogamos que utilice las opciones correspondientes en la aplicación o en el vehículo.

Sin embargo, los ajustes para el uso de sus datos por parte de los socios de BMW no se pueden modificar en el portal de protección de datos de BMW AG en su cuenta en línea. Para dicho cambio o si tiene alguna pregunta sobre el uso de sus datos, debe ponerse en contacto directamente con el socio BMW correspondiente.

Datos de contacto, sus derechos como interesado afectado y su derecho a reclamar ante una autoridad competente. Las dudas acerca del uso por nuestra parte de sus datos personales deberán remitirse en primer lugar al Departamento de Atención al Cliente de BMW Ibérica, bien por correo electrónico a soportebmwconnecteddrive@bmw.es o bien por teléfono en el 900 202 025 (Lun. – Vie. de 09:00 a 20:00).

Además, puede ponerse en contacto con el responsable de protección de datos en:

BMW Ibérica

Avenida de Burgos, nº 118

28050-Madrid (España)

Delegado de Protección de Datos

dppo.iberica@bmw.es

Como persona afectada por el procesamiento de sus datos, puede ejercer ciertos derechos de conformidad con lo establecido en el RGPD y de acuerdo con otras disposiciones de privacidad de datos aplicables. En el siguiente apartado encontrará explicaciones sobre sus derechos como interesado de acuerdo con el RGPD.

Derechos como interesado afectado

El RGPD le reconoce los siguientes derechos específicos como interesado afectado en relación con BMW:

Derecho de acceso por el interesado (Artículo 15 RGPD): Puede solicitar información sobre los datos que mantenemos acerca de usted en cualquier momento. Dicha información incluye las categorías de datos que tratamos, la finalidad del tratamiento, la fuente de la que obtenemos los datos, si no se recogen directamente de usted y, cuando procede, los destinatarios a los que transferimos sus datos. Podemos facilitarle una copia gratuita de los datos que le conciernen que son parte del contrato. Si deseara copias adicionales, nos reservamos el derecho a cobrarlas.

Derecho de rectificación (Artículo 16 del RGPD): Puede solicitarnos que rectifiquemos sus datos. Adoptaremos las medidas oportunas para que, en función de la última información que tengamos disponible, los datos personales que hemos tratado y seguimos tratando sean correctos, completos, actualizados y pertinentes en todo momento.

Derecho de cancelación (Artículo 17 del RGPD): Puede solicitarnos que cancelemos sus datos si existe algún motivo lícito para ello. De conformidad con el artículo 17 del RGPD, estos motivos son que:

- los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- revoque usted el consentimiento en que se basa el tratamiento y este no se base en otro fundamento jurídico;
- se oponga usted al tratamiento y no prevalezcan motivos legítimos para el tratamiento o que se oponga usted al tratamiento para fines de marketing directo;
- los datos personales hayan sido tratados ilícitamente

si el tratamiento no es necesario

- para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de sus datos;
- específicamente con respecto a los períodos de conservación legalmente requeridos;
- para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Derecho a limitar el tratamiento (Artículo 18 RGPD): Puede solicitar que limitemos el tratamiento de sus datos si

- impugna la exactitud de los datos personales durante un plazo que nos permita verificar su exactitud;
- el tratamiento es ilícito y se opone usted a la supresión de los datos personales y solicita en su lugar la limitación de su uso;
- ya no necesitamos sus datos personales pero usted los necesita para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;

- se ha opuesto usted al tratamiento mientras se verifica si nuestros motivos legítimos prevalecen sobre los suyos.

Derecho a la portabilidad de los datos (Artículo 20 RGPD): Cuando usted lo solicite y siempre que sea técnicamente viable, sus datos se transferirán a otro responsable del tratamiento. Solo podrá ejercer este derecho en tanto en cuanto el tratamiento de datos esté basado en su consentimiento o sea necesario para la ejecución de un contrato. En lugar de recibir una copia de sus datos, también podrá solicitar que los transfiramos directamente a otro responsable del tratamiento que nos especifique.

Derecho de oposición (Artículo 21 del RGPD): Podrá oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que los datos personales que le conciernan sean objeto de tratamiento si éste está basado en su consentimiento o en nuestros intereses legítimos o en los de un tercero. En tal caso cesaremos en el tratamiento de sus datos, salvo que podamos acreditar motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre sus intereses o los necesitemos para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Plazos para la satisfacción de los derechos del interesado

Tramitaremos todas sus solicitudes dentro del plazo de 30 días legalmente previsto. No obstante, este período podrá prolongarse en el caso de ejercicio superpuesto de derechos por un interesado o debido a la complejidad de lo solicitado.

Limitación de la información al satisfacer los derechos del interesado

En ciertas circunstancias, no podremos facilitarle la información solicitada sobre sus datos por limitaciones legales. En tal caso, le notificaremos a la mayor brevedad los motivos que nos impiden denegar su solicitud de información.