Política de Privacidad

BMW AI Assistant

Fecha de revisión: 09/2026; Versión: Release 09/26

El alto nivel de calidad que usted asocia a las características de nuestros productos y servicios es la guía que seguimos a la hora de tratar sus datos. En el Grupo BMW, somos conscientes de que para poder utilizar sus datos debemos contar con su confianza. Por eso aplicamos los criterios más estrictos de privacidad de datos, y solo utilizamos su información con fines claramente descritos y respetando su derecho fundamental a la protección de datos.

Esta Política de Privacidad proporciona información sobre el tratamiento de tus datos personales de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 ("RGPD") y la normativa aplicable en materia de protección de datos, e incluye información adicional específica sobre el BMW AI Assistant, que complementa la política general de privacidad disponible en la web de BMW.

¿Quién es responsable del tratamiento de los datos?

El tratamiento de los datos en relación el BMW IA Assistant lo realizan conjuntamente:

BMW Ibérica, S.A., con NIF 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").

Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft (en adelante, "BMW AG"), Petuelring 130, 80788 Múnich, con domicilio social y registro mercantil en Múnich HRB 42243, (en adelante, "BMW AG").

BMW Ibérica pone a disposición del cliente un asistente digital basado en inteligencia artificial denominado "BMW AI Assistant", que permite formular preguntas y solicitudes relacionadas con productos y servicios BMW en lenguaje natural (texto o voz). En este contexto, es responsable del tratamiento de los datos y actúa como punto de contacto contractual y operativo del cliente, así como fuente de contenidos y agentes de servicio.

BMW AG presta técnicamente los servicios y es responsable de moderar la interacción con el cliente. La moderación consiste en interpretar la pregunta del cliente ("intención") en un contexto de sesión seguro (con o sin inicio de sesión). La "intención" se remitirá al agente específico de BMW Ibérica correspondiente para proporcionar contenidos y servicios. La "intención" puede enriquecerse con datos específicos de contacto y perfil del cliente de BMW Ibérica. BMW AG también se encarga de las operaciones generales de TI, incluyendo la seguridad, el registro, la rendición de cuentas, el rendimiento y los informes de uso.

Cuando se tratan datos personales en este contexto, BMW Ibérica y BMW AG actúan como corresponsables del tratamiento. Esto significa que tanto BMW Ibérica como BMW AG deciden conjuntamente por qué y cómo se tratan sus datos personales.

Fuera del entorno BMW AI Assistant, por ejemplo, cuando sus datos se utilizan con fines de marketing o para formalizar un contrato, BMW AG y BMW Ibérica son responsables independientes del tratamiento de sus datos. Si desea más información sobre cómo funciona la corresponsabilidad en el tratamiento de sus datos, puede ponerse en contacto con nosotros aquí.

BMW AI Assistant puede utilizarse, por lo general, sin iniciar sesión con un BMW ID. No obstante, el acceso completo a todas las funciones personalizadas requiere iniciar sesión con un BMW ID. Si el cliente aún no dispone de un BMW ID, será redirigido a la página de registro correspondiente. Puede consultar más información sobre qué datos personales se tratan en relación a tu BMW ID en nuestra Política de Privacidad.

¿Qué datos podemos obtener y para qué se utilizan sus datos personales?

Ejecución del contrato para la prestación del BMW AI Assistant (art. 6.1.b) RGPD)

Con el fin de ofrecerle las funcionalidades del BMW AI Assistant, BMW pone a su disposición diversos asistentes digitales en varios puntos de contacto, como "chatbots" basados en IA (inteligencia artificial), asistentes de voz, etc. Entre otras cosas, te ayuda a:

- encontrar modelos y ofertas BMW/MINI adecuados,
- configurar vehículos,
- consultar precios y, en su caso, posibles opciones de financiación,
- responder preguntas generales sobre productos y servicios.

Para el correcto funcionamiento de estos asistentes digitales, BMW y los proveedores de servicio tratan y, en su caso, almacenan los siguientes tipos de datos acerca de usted:

- contenido de la conversación (sus preguntas, deseos, preferencias, datos de contacto, etc.),
- datos técnicos de la sesión (ID de sesión, marcas temporales, información del cliente, localización, etc.),
- metadatos específicos del punto de contacto (por ejemplo, idioma, país, información del dispositivo, etc.).

Tras iniciar sesión con su BMW ID, el BMW AI Assistant podrá acceder a datos personales almacenados en fuentes de BMW para responder a sus preguntas*:*

- datos de CRM (datos de contacto, datos contractuales, historial de ventas, etc.),
- datos del recorrido del cliente (configuraciones de vehículos guardadas, pruebas de conducción, interacciones con sitios web, líneas de atención telefónica, etc.),
- información del vehículo (tipo, configuración del vehículo, servicios contratados, etc.),
- información sobre el estado del vehículo (kilometraje, tensión de la batería, estado de puertas y portón, etc.),
- datos de servicio del vehículo (fecha de la próxima revisión, nivel de aceite, desgaste de frenos, etc.),

Proporcionar estos datos no es estrictamente necesario para utilizar BMW AI Assistant. No obstante, sin el tratamiento de dichos datos, BMW no podrá ofrecerle servicios plenamente personalizados del BMW AI Assistant. Si no inicia sesión con su BMW ID, solo recibirá información basada en el diálogo y sugerencias no vinculantes, únicamente sobre la base de la información que proporcione durante la sesión en curso. En este caso, solo trataremos los datos que usted facilite y no tendremos acceso a sus datos procedentes de otras fuentes de BMW.

El BMW AI Assistant no está destinado al tratamiento de datos personales sensibles, tales como datos de salud u otras categorías especiales de datos personales en el sentido del art. 9 del RGPD. BMW no trata dichos datos dentro del BMW AI Assistant. Por ello, le rogamos que no introduzca datos de salud ni otra información sensible. Aun así, BMW aplica medidas técnicas y organizativas para detectar, ignorar o eliminar en una fase temprana cualquier información sensible que, a pesar de todo, se hubieran podido transmitir.

En este contexto, no se adoptan decisiones totalmente automatizadas que puedan tener efectos jurídicos sobre usted o que le puedan afectar de manera significativa (artículo 22 del RGPD).

Garantía de calidad del producto y desarrollo de nuevos productos (art. 6.1.f) RGPD)

Además de la prestación del servicio, los datos recopilados para la ejecución del contrato también se tratan para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo BMW y para que éste desarrolle nuevos productos y servicios. Este tratamiento responde al interés legítimo de BMW en satisfacer las altas expectativas de los clientes respecto de los productos y servicios existentes, así como en atender futuras solicitudes de sus clientes mediante nuevos productos y servicios que aún no se han desarrollado. Para proteger la privacidad de nuestros clientes, los datos se tratan únicamente de una forma que no permite asociarlos directamente con el cliente o el vehículo.

En particular, BMW trata datos de uso, interacción y datos técnicos para comprender cómo se utiliza el asistente, mejorar sus respuestas y funcionalidades, apoyar el desarrollo de productos e identificar y resolver errores e incidencias técnicas. En este contexto, el contenido de las conversaciones de chat también puede analizarse automáticamente, en particular para comprender mejor las cuestiones planteadas por los usuarios y evaluar su satisfacción. A estos efectos, los datos de la interfaz de usuario pueden combinarse con datos de otros sistemas, especialmente en relación con conversaciones de chat y transacciones. Cuando proceda, esta vinculación se realiza mediante identificadores seudoanonimizados. BMW también puede analizar y comunicar estos datos de forma agregada o seudoanonimizados para analizar correlaciones entre el uso del BMW AI Assistant y métricas relacionadas con las ventas.

Transferencia de datos a terceros seleccionados

En función de sus preguntas y solicitudes, BMW AI Assistant puede transferir datos personales a otras entidades del Grupo BMW, por ejemplo, para enviar una oferta de un vehículo configurado a:

- BMW Financial Services,
- Distribuidores, concesionarios y talleres BMW,
- Socios colaboradores de BMW.

¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos?

Conservamos sus datos personales únicamente durante el tiempo necesario para la finalidad concreta de que se trate. Si los datos se tratan para varias finalidades, se eliminan automáticamente o se conservan en una forma que no permite asociarlos directamente con usted una vez cumplida la última de las finalidades especificadas. El contexto de su sesión, incluido el contenido de la conversación, se conserva durante 24 horas si no ha iniciado sesión y, si ha iniciado sesión, durante 90 días.

Cómo contactar con nosotros, cuáles son sus derechos de protección de sus datos y su derecho a presentar reclamaciones ante la autoridad de protección de datos.

Si tiene alguna pregunta en relación con el uso que hacemos de sus datos personales, datos del vehículo o datos de los servicios ConnectedDrive, lo primero que debe hacer es contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente de BMW a través del correo electrónico rclientes@bmw.es o del teléfono 913 350 730 (Lun. – Vie. de 09:00 a 20:00).

También puede contactar con el Delegado de Protección de Datos responsable:

BMW Ibérica
Avenida de Burgos, nº 118
28050-Madrid (España)
dppo.iberica@bmw.es

BMW AG

Petuelring 130
80788 Múnich (Alemania)
datenschutz@bmw.de

Como interesado afectado por el tratamiento de sus datos personales, puede ejercer los derechos en materia de protección de datos reconocidos en el RGPD (acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y, en su caso, el derecho a revocar el consentimiento) y en otras disposiciones aplicables en materia de protección de datos dirigiéndose a las direcciones anteriormente aludidas. BMW se toma muy en serio sus derechos y consultas. Si no está satisfecho con la manera en que utilizamos su información o con nuestra respuesta ante el ejercicio de cualquiera de estos derechos, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Puede encontrar más información sobre el tratamiento de sus datos personales, en particular sobre los plazos de conservación, las transferencias internacionales de datos y las medidas técnicas y organizativas aplicadas para proteger sus datos personales, así como sobre sus derechos como interesado, aquí.