



AVISO DE PRIVACIDAD

Clientes y Clientes Potenciales BMW®

I. Responsable de la protección de sus datos personales

BMW de México, S. A. de C. V. (BMW México), con domicilio en Av. Javier Barros Sierra 495, piso 14, oficina 1401, Park Plaza III, Colonia Santa Fe, C.P. 01376, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales en términos de lo establecido por el artículo 3º fracción XIV de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**.

II. Finalidad del tratamiento y datos personales recolectados

Los datos personales generales de los clientes y clientes potenciales, recolectados de forma personal (en nuestros eventos y cursos de manejo), directa (vía telefónica o correo electrónico, formularios web y redes sociales) e indirecta (a través de nuestros distribuidores autorizados, otras empresas pertenecientes a BMW Group y personas que refieran al cliente potencial), serán utilizados para los siguientes fines esenciales:

- 1) Alta en sistemas y bases de datos;
- 2) Permitirle el uso de las diversas funcionalidades que ofrecen nuestros sitios web (descargar catálogos o información sobre vehículos nuevos o seminuevos, descargar y compartir configuraciones e información sobre vehículos seminuevos de su interés, registrarse para guardar, acceder y comparar sus configuraciones de vehículos, información de sus Distribuidores Autorizados preferidos y recuperar la contraseña de su usuario);
- 3) Comunicar sus datos al Distribuidor Autorizado correspondiente, para que dé atención y seguimiento a sus solicitudes de información de vehículos, cotizaciones, prueba de manejo (Test Drive o Test Ride) y presentaciones virtuales de vehículos. En el caso de los formularios Stock Locator, el registro de sus datos no implica que se realice el apartado o reserva de unidades;
- 4) Ponernos en contacto con usted para proporcionarle información sobre los cursos de manejo "Driving Experience", y para facturación (en caso de que se haya registrado al curso y solicite factura);
- 5) Registrarlo como participante en nuestros eventos y cursos "Driving Experience" (clientes, clientes potenciales y sus acompañantes), llevar a cabo la organización y logística del evento, así como generar el gafete del participante (en caso de que sea aplicable). Tratándose de eventos que involucren la conducción de vehículos, su información será utilizada para verificar que el participante sea mayor de edad y cuente con licencia de manejo vigente, entrega de constancias de participación (dependiendo del evento), contactar a los ganadores para la entrega de su premio (si el evento incluye algún concurso o competencia), localizar al contacto de emergencia designado por el participante en caso de accidente, y deslindar responsabilidades por daños a terceros o en caso de que la unidad con la que usted participe o alguno de nuestros vehículos haya sufrido daños;
- 6) Proporcionar información sobre los modelos BMW i, equipos de carga en su domicilio (Wallbox BMW i) y recarga de vehículos (red ChargeNow);
- 7) Gestionar la reservación de vehículos en preventa en el Distribuidor Autorizado de su preferencia y enviar por correo electrónico la confirmación de su reservación. El pago de su reservación se llevará a cabo a través de una empresa de procesamiento de pagos, utilizando un número de transacción o de operación, **BMW de México** no transferirá sus datos personales a dicha empresa, ni tendrá acceso a los datos personales (incluyendo datos bancarios) que usted registre o proporcione dentro del portal de pagos, por lo que el tratamiento de esta información será responsabilidad y estará sujeto al Aviso de Privacidad de dicha empresa;
- 8) Permitirle participar y/o registrarse en los concursos, dinámicas o trivias de las marcas BMW, MINI, BMW Motorrad y BMW i, difundidas a través de nuestras Redes Sociales oficiales o cualquier otro medio, así como publicar los nombres o usuarios ganadores y ponernos en contacto para realizar la entrega del premio;
- 9) Brindar servicios de atención a clientes, recepción y seguimiento de quejas, dudas y comentarios, dependiendo del caso sus datos podrán transferirse al Distribuidor correspondiente, previa autorización. Las

llamadas de la línea de atención a clientes serán grabadas para fines de calidad y dar seguimiento a su solicitud;

- 10) Aplicar encuestas disociadas sobre el servicio dado en nuestra línea de atención a clientes;
- 11) Activación de los servicios de conectividad básicos (Llamada inteligente de emergencia y BMW Teleservices) de su vehículo (dependiendo del año y modelo de su vehículo), y permitirle registrarse en el portal My BMW para la activación, administración de otras funciones y realizar compras en la BMW Shop. Los datos de Teleservices (números de VIN con necesidad de servicio) serán compartidos con BMW Financial Services de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., a fin de que, en caso de que el cliente tenga un plan de financiamiento próximo a vencer, dicha empresa pueda contactarlo en su cita de servicio para revisar las opciones de terminación de su contrato. El tratamiento de sus datos personales se describe a profundidad en el Aviso de Privacidad de BMW ConnectedDrive, disponible en el sitio web www.bmw.com.mx;
- 12) Aplicar encuestas de satisfacción sobre la atención al cliente recibida en el proceso de compra, servicios de taller y nuestros vehículos. También podremos aplicar encuestas sobre el seguimiento dado a sus solicitudes de información y cotizaciones por parte de nuestros Distribuidores Autorizados, así como de su experiencia en pruebas de manejo, para lo cual también podremos contactarlo vía SMS, lo que nos permitirá validar su número de contacto en cumplimiento del principio de calidad de la LFPDPPP;
- 13) En caso de que aplique algún descuento para el cliente, su información general y el número de chasis del vehículo que adquiera, serán comunicados por nuestra Red de Distribuidores Autorizados como medio de comprobación de los descuentos aplicados, a fin de que BMW México abone las cantidades correspondientes al distribuidor en el que el cliente haya comprado su unidad, esta información también será utilizada para generar estadísticas y reportes disociados sobre el tipo de venta y los beneficios otorgados;
- 14) Atención a las quejas presentadas por el cliente ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), generar un expediente físico y electrónico de las mismas, mantener bases de datos de control sobre las quejas recibidas;
- 15) Informarle de las campañas técnicas o llamados a revisión que existan para su vehículo, a fin de minimizar riesgos de seguridad en la conducción, para lo cual podremos contactarlo vía telefónica y enlazarlo con un Distribuidor para programar una cita, o bien, enviarle notificaciones por correo electrónico, las solicitudes de baja de lista de distribución que usted realice en términos del inciso d) de la sección II de este Aviso, no tendrán efectos para este punto;
- 16) Comunicar al Distribuidor Autorizado de su elección, el día y horario en que desea programar su cita de servicio, a fin de que el mismo pueda confirmar o reprogramar su cita dependiendo de su disponibilidad;
- 17) Proporcionar servicios de asistencia vial;
- 18) Brindar movilidad al cliente en aquellos casos en que por causas imputables a BMW México sea preciso prestar un vehículo al cliente;
- 19) Facilitar el traslado de vehículos blindados, previa autorización del cliente (el Distribuidor nos proporcionará factura, identificación oficial y carta responsiva firmada por el Cliente);
- 20) Realizar llamadas de auditoría que nos permitan dar seguimiento a la atención brindada por nuestros Distribuidores a sus solicitudes;
- 21) Generar análisis, reportes y estadísticas disociadas sobre los resultados de encuestas, estudios de mercado, la información contenida en nuestras bases de datos y sistemas, campañas publicitarias y eventos, así como del perfil de los participantes o asistentes a nuestros eventos, que nos permitan generar estrategias de negocio para mejorar nuestros productos, servicios de atención a clientes y clientes potenciales;
- 22) Entrega de tarjetas ChargeNow que le permitan acceso gratuito a cargadores públicos para su vehículo BMW i;
- 23) Realizar la evaluación, y en su caso, instalación, de un cargador eléctrico en su domicilio (Wallbox BMW i) a través de los proveedores contratados por BMW México para dichos efectos;
- 24) Invitar a los clientes de vehículos BMW i8 a registrarse en el programa "BMW i Pure Impulse Experience" administrado por BMW AG en Alemania, entidad que será responsable del tratamiento de sus datos personales en caso e que usted decida completar su registro en el programa a través de los medios establecidos por BMW AG para dichos efectos;
- 25) Mantener la relación jurídica que exista entre Usted y BMW de México;
- 26) Auditorías;
- 27) Dar atención y respuesta a sus solicitudes de derechos ARCO, revocación del consentimiento o baja de listas de distribución, control y seguimiento de su solicitud, solicitarle información adicional en caso necesario y mantener contacto con usted; y
- 28) Validar y actualizar sus datos personales.

a) Uso de imágenes

(1) Fines informativos y periodísticos. Con el objeto de documentar y comunicar información sobre las actividades, cursos de manejo, eventos y concursos organizados por la empresa, **BMW México**, podrá utilizar, imprimir, reproducir y publicar la(s) imagen(es) (fotografías y/o vídeos) de aquellas personas que acudan o participen en nuestros eventos, cursos o campañas, así como las imágenes publicadas por los participantes y/o ganadores de nuestros concursos, convocatorias, dinámicas o actividades en las que aparezcan personas identificables (dependiendo de las bases y requisitos de la convocatoria, o los términos y condiciones), en medios impresos, electrónicos (sitios web, redes sociales y blogs), newsletters, memorias fotográficas y publicaciones, en todas sus manifestaciones, sus interpretaciones o ejecuciones, sus ediciones, sus emisiones, sus fonogramas o videogramas con fines exclusivamente informativos y periodísticos. Dependiendo del evento, la imagen del participante también podrá utilizarse en el gafete de acceso o identificación que se proporcione a los asistentes; **(2) Concursos.** En caso de que los participantes en los concursos o dinámicas publiquen fotografías o vídeos con imágenes de personas que puedan ser identificables, los mismos garantizan contar con la autorización de dichas personas para su publicación, éstas imágenes serán utilizadas para evaluar y seleccionar a los ganadores; **(3) Redes Sociales.** Podremos republicar dentro de nuestras Redes Sociales y sitios web, las imágenes que los visitantes o seguidores publiquen en nuestro perfil, las que resulten seleccionadas de los usuarios que participen en alguna dinámica a través de este medio y aquellas en las que se utilicen “hashtags” o etiquetas con alusiones a alguna de nuestras marcas, modelos, campañas o eventos, a fin de compartir las experiencias de nuestra comunidad. **BMW México** no revelará, utilizará, ni explotará comercialmente las imágenes o fotografías publicadas por los usuarios en sus cuentas personales (o su “Perfil”) dentro de las Redes Sociales, o bien aquellas imágenes que por este medio compartan o publiquen los participantes de nuestros concursos, eventos o actividades; y **(4) Fines publicitarios.** En caso de que alguna de éstas imágenes sea adecuada para su uso con fines publicitarios, lo contactaremos para solicitar su consentimiento expreso en términos del artículo 87 de la Ley Federal del Derecho de Autor.

b) Redes Sociales

La información que nuestros visitantes publican de forma voluntaria en el **Muro** o que envían vía “**Inbox**” o “**DM**” (mensajes directos) dentro de las Redes Sociales Oficiales de **BMW México**, se encuentra sujeta a los términos y condiciones determinados por el proveedor de servicios de la red social de que se trate. Tratándose de prospectos o clientes que nos contacten a través de este medio, los datos personales generales que lleguen a proporcionar serán utilizados para: mantener contacto con usted; atender sus dudas, sugerencias y solicitudes; brindarle información, dar seguimiento y canalizar sus solicitudes; integrar su información a sistemas o bases de datos. Cuando los visitantes o seguidores de las Redes Sociales Oficiales de **BMW México** participen en alguno de nuestros concursos, podremos solicitar que nos proporcionen datos personales generales para: realizar la entrega de premios; contar con una evidencia o soporte sobre las actividades realizadas, el cumplimiento de las bases de nuestros concursos y la entrega de premios, así como para auditorías.

c) Servicios de mensajería instantánea

En caso de que usted elija ser contactado vía WhatsApp® (opción disponible en algunos de nuestros formularios), le brindaremos atención a través de un ChatBot (un programa informático que mantiene una conversación utilizando Inteligencia Artificial), este mecanismo nos permitirá brindarle respuestas automáticas e inmediatas a sus solicitudes, validar su número de contacto en cumplimiento del principio de calidad de la LFPDPPP, así como canalizar sus solicitudes o quejas al área correspondiente. Si usted solicita ser contactado por un Distribuidor Autorizado, podremos compartir su información personal y la conversación generada vía WhatsApp®, a fin de que el Distribuidor de su elección pueda brindarle una atención personalizada.

d) Finalidades no esenciales

Le informamos que sus datos personales generales serán utilizados para las siguientes finalidades secundarias: prospección comercial; llamadas de bienvenida (las cuales serán grabadas para fines de calidad y para dar seguimiento a su solicitudes); informarle sobre promociones, productos; servicios digitales, aplicaciones móviles y cursos de manejo; envío de newsletters, cotizaciones, felicitaciones, agradecimientos, así como publicidad de nuestros vehículos, accesorios y productos lifestyle; invitarlo y confirmar su asistencia a eventos y pruebas de manejo; y envío de información de otras empresas pertenecientes a BMW Group y nuestros Distribuidores Autorizados. **BMW México** no lo contactará vía SMS o WhatsApp® para el envío de publicidad o promociones, o cualquier otra de las finalidades no esenciales señaladas en este apartado. En caso de que no desee ser contactado para alguna de estas finalidades, usted podrá gestionar su baja de nuestra lista de distribución (*unsubscribe*) dando click en el vínculo incluido en nuestros correos, o bien hacer su solicitud a través del correo **bmw@oficinadeprivacidad.mx**. Las bajas registradas en términos de este apartado, no tendrán efectos para campañas técnicas o llamados a revisión de unidades, toda vez que por seguridad del vehículo y sus ocupantes, es necesario poder contactarlo para brindarle esta información.

Nuestras comunicaciones pueden incluir pixeles de seguimiento para conocer de forma anónima el perfil de nuestros clientes y ofrecerles productos o servicios adecuados a sus necesidades, para más información sobre estos mecanismos y su desactivación, usted puede consultar nuestra [Política de cookies](#).

III. Tratamiento de datos personales sensibles, financieros y patrimoniales

(1) Datos personales sensibles. En caso de participar en algún evento organizado por BMW México durante la contingencia sanitaria por COVID-19, podremos solicitar datos catalogados como sensibles (si el asistente o participante se encuentra en algún grupo definido como vulnerable), esta información será tratada de forma confidencial y se usará exclusivamente para adoptar las medidas preventivas que nos permitan evitar contagios asociados a la enfermedad por coronavirus (COVID-19); **(2) Datos personales financieros.** Tratándose de los cursos “Driving Experience” podremos recolectar y dar tratamiento a los datos de su tarjeta de crédito o débito, con la finalidad de procesar su pago de inscripción y registrarlo como participante para el curso de manejo de su elección, esta información será procesada a través de un portal de pagos seguros y no será almacenada por **BMW México**; y **(3) Datos personales patrimoniales.** Dependiendo del evento o actividad, solicitaremos que nos proporcione la marca y modelo de su vehículo, con la finalidad de verificar que cumple con las bases del evento o actividad en cuestión, esta información también será utilizada para obtener estadísticas disociadas sobre el perfil de los asistentes.

En cumplimiento con lo dispuesto por los artículos 8 y 9 de la LFPDPPP, solicitaremos su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales sensibles, financieros y patrimoniales al momento de recolectar esta información.

IV. Transferencias de información

a) BMW Group

(1) Los datos personales generales de nuestros clientes, podrán compartirse con **BMW AG**, para realizar la comprobación de las ventas efectuadas por cada Distribuidor Autorizado a fin de realizar el pago de bonos de desempeño; (2) los datos personales generales (nombre, domicilio, correo electrónico y número de teléfono) recolectados de forma personal o directa de los clientes que adquieran un vehículo BMW i8, serán comunicados a **BMW AG** para generar y enviar su carta invitación y código de activación para registrarse en el Programa “**BMW i Pure Impulse Experience**”; (3) los datos personales generales de nuestros clientes y clientes potenciales podrán compartirse con las empresas pertenecientes a BMW Group para el envío de encuestas e información sobre sus productos y servicios, usted puede oponerse a esta comunicación de datos enviando una solicitud al correo bmw@oficinadeprivacidad.mx; (4) las imágenes recolectadas en los términos de la sección II, inciso a de este Aviso de Privacidad, podrán compartirse o difundirse con las demás empresas pertenecientes a BMW Group para las mismas finalidades; y (5) en caso de que los participantes de nuestros eventos califiquen para competir o asistir a algún evento de **BMW AG** en Alemania, sus datos personales generales serán transferidos a dicha entidad para la organización del evento y la logística del viaje. En términos de la fracción III del artículo 37 de la LFPDPPP, no será necesario contar con su consentimiento expreso para llevar a cabo estas comunicaciones de datos personales.

b) BMW Financial Services

(1) Los datos de Teleservicios (números de VIN con necesidad de servicio) serán compartidos con BMW Financial Services de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., a fin de que, en caso de que el cliente tenga un plan de financiamiento próximo a vencer, dicha empresa pueda contactarlo en su cita de servicio para revisar las opciones de terminación de su contrato; (2) Sus datos generales (nombre, RFC, número de bastidor de su vehículo y domicilio fiscal) podrán compartirse con esta empresa para identificarlo como cliente de las marcas BMW®, MINI® y BMW Motorrad® (incluyendo sus submarcas), y facilitar el proceso de financiamiento en caso de que el cliente solicite algún producto financiero; (3) Las solicitudes relacionadas con contratos de crédito o arrendamiento que se reciban a través de nuestro servicio de atención a clientes, serán canalizadas para su debida atención a BMW Financial Services de México, para lo cual transferiremos a dicha empresa sus datos generales (nombre, teléfono, correo electrónico, VIN y modelo de su vehículo, domicilio); y (4) Sus datos de contacto podrán compartirse con esta entidad para el envío de invitaciones a eventos y la logística de los mismos. En términos de la fracción III del artículo 37 de la LFPDPPP, no será necesario contar con su consentimiento expreso para llevar a cabo estas comunicaciones de datos personales.

c) Distribuidores Autorizados

(1) Los datos personales generales proporcionados en nuestros formularios web serán compartidos con el Distribuidor Autorizado correspondiente, para que lo contacte a través del medio de su preferencia (correo electrónico, teléfono o WhatsApp®), para dar atención a sus solicitudes de información de vehículos, cotizaciones, prueba de manejo (Test Drive o Test Ride), citas de servicio y presentaciones virtuales de vehículos (BMW México no tendrá acceso a la plataforma en la que se desarrolle la vídeo llamada con el cliente, por lo que cualquier tratamiento de datos dentro de la misma, incluyendo el uso de imágenes, será responsabilidad del

Distribuidor); (2) Para gestionar las reservaciones de vehículos en preventa, transferiremos sus datos personales generales al Distribuidor que usted haya seleccionado, a fin de que lo contacte para dar seguimiento a su reservación y completar la venta de la unidad; (3) Sus datos generales (nombre, teléfono, correo electrónico, VIN y modelo de su vehículo, domicilio) podrán transferirse al Distribuidor correspondiente, para la debida atención de las quejas o solicitudes presentadas a través de nuestro servicio de atención a clientes; y (4) Cuando el cliente potencial seleccione ser contactado vía WhatsApp® a través de un Chatbot, los datos generales contenidos en el formulario en cuestión y la conversación generada a través de este medio podrán compartirse con el Distribuidor Autorizado de su elección (en aquellos en que usted solicite dentro de la conversación ser canalizado a un Distribuidor). Le informamos que requerimos contar con su consentimiento expreso para la transferencia de sus datos, por lo que al momento de recabar esta información solicitaremos su autorización, esta comunicación de datos es necesaria para poder dar atención y seguimiento a su solicitud.

d) Otros casos

BMW de México, S. A. de C. V., podrá transferir sus datos personales sin solicitar su consentimiento expreso, en caso de que se actualice algún otro supuesto de excepción previsto por el artículo 37 de la LFPDPPP.

V. Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y revocación del consentimiento

Conforme a lo señalado en la LFPDPPP, usted podrá solicitar a **BMW de México, S. A. de C. V.**, el acceso, la rectificación, la cancelación (en caso que ésta sea legalmente procedente) u oponerse al uso de los datos personales que hayan sido proporcionados, así como revocar su consentimiento, para lo cual deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

- 1) Enviar un correo electrónico a la dirección **bmw@oficinadeprivacidad.mx**, solicitando el formulario de solicitud ARCO. Llenar el formulario, señalando lo siguiente: (a) su nombre completo y la relación que tenga o haya tenido con **BMW México** (en su caso, señalando que es un cliente o cliente potencial); (b) el domicilio o el medio en que desea le sea comunicada la respuesta; (c) el tipo de derecho que desea ejercer; (d) la descripción precisa de los datos respecto de los cuales solicite el acceso, rectificación, cancelación u oposición, o aquellos respecto a los que desee revocar su consentimiento; (e) proporcionar cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales; (f) para las solicitudes de rectificación es necesario que el titular señale con precisión cual es la modificación que debe hacerse, anexando la documentación que sustente la procedencia de su solicitud; (g) en el caso de la cancelación deberá de señalar si su solicitud es respecto a la totalidad de los datos o especificar respecto a cuáles; y (h) para las solicitudes de oposición, deberá señalar los motivos que la fundamentan. Una vez que haya llenado este formulario, deberá enviarlo escaneado y firmado a la dirección de correo electrónico señalada, adjuntando copia de identificación oficial con el fin de acreditar su identidad, así como carta poder para acreditar su personalidad como representante legal si es este el caso..
- 2) Una vez recibida su solicitud le será enviado un Acuse de recibo con la fecha de recepción que corresponda. En caso de que su petición no cumpla con los requisitos legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción le será requerido subsanar su solicitud en un término de diez días, de no hacerlo, la misma se tendrá por no presentada.
- 3) En caso que su solicitud haya sido enviada en día inhábil laboral, la misma será recibida a partir del día hábil siguiente al que la haya enviado.
- 4) Su solicitud será contestada vía correo electrónico en un término de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de acuse de recibo. Este plazo podrá ampliarse por veinte días adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al titular de acuerdo a lo establecido por el artículo 97 del Reglamento de la **LFPDPPP**.
- 5) En caso de que su solicitud sea procedente de conformidad con la **LFPDPPP** y demás normatividad vigente, se otorgará el acceso, se rectificarán o cancelarán sus datos, se hará efectivo su derecho de oposición o se tendrá por revocado el consentimiento, dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se dé respuesta a su solicitud. Este plazo podrá ampliarse por quince días adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al titular de acuerdo a lo establecido por el artículo 97 del **RLFPDPPP**.

En todos los casos en que su solicitud sea procedente, en términos de lo señalado por los artículos 32, 33, 34 y 35 de la **LFPDPPP**, la entrega de los datos personales será gratuita a través de la dirección de correo electrónico que el titular de los datos señale para dichos efectos, en caso de que requiera que la información le sea entregada de modo diverso deberá cubrir únicamente los gastos justificados de envío y/o el costo de reproducción en copias u otros formatos que se generen.

VI. Política de Privacidad en Línea

La información relativa al uso del portal www.bmw.com.mx se describe a continuación. Usted debe revisar regularmente esta Política de Privacidad ya que puede cambiar en cualquier momento a discreción de los administradores.

Cuando usted ingresa al portal de **BMW de México, S. A. de C. V.**, nosotros registramos su dirección de Internet (esta dirección por regla general es temporal y es asignada por su proveedor de servicios de Internet al momento en que usted se conecta), el tipo de sistema operativo y navegador de Internet que usted usa. Adicionalmente podemos rastrear las partes del portal que usted está visitando. La información que obtenemos es utilizada para ayudarnos a crear una mejor experiencia para los usuarios de nuestro portal de Internet; todo este proceso se realiza sin que nosotros tengamos conocimiento de su nombre o de alguna otra información que nos permita identificarlo. Mientras visita el portal de **BMW México**, lo hace de forma anónima, a menos que usted decida expresamente identificarse con nosotros.

BMW de México, S. A. de C. V., no requiere que usted nos provea de datos personales para usar el portal de Internet, en caso de que esto sea necesario, le será explicada dicha necesidad de manera expresa. Algunas aplicaciones pueden requerir que usted revele información personal, nuestros formularios de contacto pueden requerirle de forma obligatoria que ingrese su dirección de correo electrónico para registrar y dar atención a sus comentarios, solicitudes, dudas o sugerencias. Dentro de los formularios del sitio web no se le requerirán datos financieros, patrimoniales y/o sensibles, por lo que su revelación es responsabilidad del usuario, sin perjuicio de lo anterior, en caso de que usted nos proporcione de forma voluntaria información de alguna de estas categorías, **BMW México** asegura la más estricta confidencialidad en su manejo.

Nuestros formularios web pueden incluir el mecanismo reCAPTCHA de Google para proteger nuestro sitio web de *spam* y *bots*. **BMW de México, S.A. de C.V.**, no es responsable de dicho mecanismo, por lo que resultarán aplicables la Política de Privacidad y Términos de uso de Google.

Cookies y otros mecanismos de seguimiento: La cookie es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en su disco duro. La próxima vez que usted ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la cookie para facilitarle el uso de nuestro sitio de Internet. Una cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que usted expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien pueden ser borradas por usted en el momento en que lo desee. Asimismo usted puede hacer que su navegador le avise cuando se recibe una cookie de manera que usted puede aceptarlas o rechazarlas. Nuestros sitios web también pueden incluir píxeles de seguimiento para conocer de forma anónima el perfil de nuestros clientes y ofrecerles productos o servicios adecuados a sus necesidades. Para más información sobre estos mecanismos y su desactivación, usted puede consultar nuestra [Política de cookies](#).

VII. Contacto de la Oficina de Privacidad

Si tiene alguna duda sobre el contenido, interpretación o alcance de nuestro aviso de privacidad, políticas, manejo de su información personal y sobre cómo manifestar sus preferencias de privacidad, puede contactar a nuestra **Oficina de Privacidad** vía correo electrónico a la dirección bmw@oficinadeprivacidad.mx.

VIII. ¿Ante quién puede presentar sus quejas y denuncias por el tratamiento indebido de sus datos personales?

Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de nuestros colaboradores, o por nuestras actuaciones o respuestas, presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante el **Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)**, para mayor información visite: www.inai.org.mx.

IX. Cambios en el Aviso de Privacidad de Clientes y Clientes Potenciales BMW®

Este Aviso de Privacidad estará vigente a partir de la última fecha de actualización y podrá ser modificado por el responsable en términos de la normatividad aplicable, cualquier cambio será comunicado mediante la publicación del nuevo Aviso de Privacidad de Clientes y Clientes Potenciales BMW a través del sitio web www.bmw.com.mx.

Última actualización: 9 de noviembre de 2021