



## AVISO DE PRIVACIDAD

Cientes 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 Paseo de los Tamarindos número 100, oficina 501, Colonia Bosques de las Lomas, Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05120, Ciudad de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales en términos de lo establecido por el artículo 3° 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 prospectos y clientes recolectados de forma personal (en nuestros eventos y cursos de manejo), directa (vía telefónica o correo electrónico, formularios web, redes sociales y aplicaciones móviles) e indirecta (a través de nuestros distribuidores autorizados y otros socios comerciales), serán utilizados para los siguientes fines esenciales:

- 1) Alta en sistemas y bases de datos;
- 2) Integrar el expediente del cliente;
- 3) Contacto para dar seguimiento a sus solicitudes de cotización, pruebas de manejo (test drive o test ride), proporcionar información sobre nuestros accesorios y servicios;
- 4) Permitirle el uso de las diversas funcionalidades que ofrece nuestro sitio web (descargar catálogos, guardar las configuraciones de vehículos, así como compartir sus configuraciones de accesorios o la información sobre nuestros vehículos seminuevos, generar usuarios y contraseñas de acceso para permitirle guardar configuraciones o información sobre los concesionarios de su preferencia);
- 5) Proporcionar información sobre nuestros cursos de manejo “BMW Driving Experience”, así como registrarlo y organizar la logística del evento; verificar que el participante sea mayor de edad y cuente con licencia de manejo vigente, en cumplimiento de los requisitos para inscripción; facturación; entrega de constancias de participación; localizar al contacto de emergencia designado por el participante en caso de siniestro; contactarlo en caso de accidente o percance durante el desarrollo del curso de manejo a fin de deslindar responsabilidades en caso de que uno de nuestros vehículos haya sufrido daños;
- 6) Los cursos de manejo para MINI® y Rider Training de BMW Motorrad®, serán organizados por el proveedor contratado por BMW México para dichos efectos, el cual será responsable de la recolección y tratamiento de los datos personales de las personas que se inscriban a estos cursos; en caso de que alguno de los vehículos proporcionados para estos cursos haya sufrido daños, el organizador del evento nos compartirá los datos personales generales del participante a fin de deslindar las responsabilidades correspondientes (recolección indirecta);
- 7) Permitirle participar en los concursos, dinámicas o trivias de las marcas BMW®, MINI® y BMW Motorrad®, difundidas a través de nuestras Redes Sociales oficiales, así como publicar los nombres o usuarios ganadores y realizar la entrega del premio correspondiente;
- 8) Registro para participar en cualquiera de nuestros eventos (prospecto o cliente, y en su caso acompañantes);
- 9) Brindar servicios de atención a clientes, recepción y seguimiento de quejas;
- 10) Envío de encuestas de satisfacción sobre la atención al cliente recibida en el proceso de compra y servicios de taller, así como de nuestros productos, y publicación de forma anónima de sus comentarios dentro del sitio web;

- 11) En caso de que aplique algún descuento para el cliente (ya sea porque exista un beneficio otorgado al personal de la empresa en la que usted labora, o porque pertenezca a nuestro programa VIP), la información general del cliente 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 su alta en nuestros sistemas y bases de datos, y generar estadísticas y reportes disociados sobre el tipo de venta y los beneficios otorgados;
- 12) 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. La información del quejoso (datos generales, así como la información de su vehículo) y el expediente serán compartidos con un bufete jurídico para la atención legal del procedimiento.;
- 13) Proporcionar servicios de asistencia vial a través de un tercero contratado para dichos efectos;
- 14) Brindar movilidad al cliente en aquellos casos en que por causas imputables a BMW México, sea preciso prestar un vehículo al cliente, para esta finalidad se comunicarán los datos de contacto del cliente al tercero contratado para que realice la entrega y recolección del auto que será prestado;
- 15) Facilitar el traslado de vehículos blindados, previa autorización del cliente (el Distribuidor nos proporcionará factura, identificación oficial y carta responsiva firmada por el Cliente);
- 16) Generar estadísticas disociadas sobre el impacto de nuestras campañas publicitarias y eventos, así como del perfil de asistentes o participantes de eventos;
- 17) Envío de encuestas de satisfacción;
- 18) Realizar estudios de mercado;
- 19) Generar reportes y estadísticas disociadas que nos permitan generar estrategias de negocios para mejorar nuestros productos y servicios de atención al cliente;
- 20) Mantener la relación jurídica que exista entre Usted y BMW de México;
- 21) Auditorías; y
- 22) Actualización de sus datos personales.

#### **a) Uso de imágenes**

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 o campañas, así como las imágenes publicadas por los participantes de nuestros concursos en las que aparezcan personas identificables (dependiendo de las bases y requisitos de la convocatoria), así como de los ganadores de nuestros concursos, 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 en términos del artículo 87 de la Ley Federal del Derecho de Autor. En caso de que los participantes en los concursos publiquen fotografías con imágenes que incluyan a personas que puedan ser identificables, los mismos garantizan contar con la autorización de dichas personas para publicar la imagen o fotografía.

Asimismo podremos republicar dentro de las mismas Redes Sociales las imágenes que los visitantes o seguidores publiquen en nuestro perfil, a fin de compartir las experiencias de nuestros seguidores.

**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 compartan o publiquen los participantes de nuestros concursos, eventos o actividades. En caso de que alguna de estas 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 en México de BMW®, 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. Su información también podrá ser utilizada para el envío de publicidad, promociones, descuentos, invitaciones a eventos, e información de nuestros Distribuidores autorizados. Cuando los visitantes o seguidores de las Redes Sociales Oficiales en México de BMW® 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) Finalidades no esenciales**

Le informamos que sus datos personales generales serán utilizados para las siguientes finalidades secundarias: prospección comercial; envío de publicidad, promociones o descuentos de BMW México y/o nuestros socios comerciales, newsletters, invitación a eventos y cursos de manejo, información sobre financiamientos, campañas técnicas para su vehículo, cotizaciones, felicitaciones y llamados a revisión. En caso de que no desee recibir este tipo de comunicados, usted podrá en todo momento solicitar la baja de nuestras listas de distribución (*unsubscribe*) dando click en el vínculo contenido para dichos efectos en nuestros e-mails, o hacer su solicitud a través del correo **bmw@oficinadeprivacidad.mx**.

### **III. Consentimiento para el tratamiento de datos personales sensibles, financieros y patrimoniales**

En cumplimiento con lo dispuesto por los artículos 8, 9 y 16 de la LFPDPPP, **BMW México** le informa que para llevar a cabo las finalidades descritas en la sección II de este Aviso, no recolectamos ni tratamos **datos personales sensibles, financieros y patrimoniales**.

### **IV. Transferencias de información**

#### **a) BMW AG**

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. En términos de la fracción III del artículo 37 de la LFPDPPP, no será necesario contar con su consentimiento expreso para llevar a cabo esta comunicación de datos personales.

#### **b) 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 Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, 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**, señalando lo siguiente: su nombre completo, la relación que tenga o haya tenido con **BMW México** (en su caso, señalando que es o fue un prospecto o cliente), los datos respecto de los cuales solicite el acceso, rectificación, cancelación u oposición, o aquellos respecto a los que desee revocar su consentimiento, anexando copia de identificación oficial con el fin de acreditar su identidad o la personalidad con la que realiza la solicitud. Asimismo deberá adjuntar aquellos documentos que sean relevantes para la solicitud en cuestión. Para las solicitudes de rectificación es necesario que el titular señale con precisión cuál es la modificación que debe hacerse, anexando la documentación que justifique la procedencia de su solicitud.
- 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 de los mismos, 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.

**Cookies:** 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. Para conocer más detalles sobre las cookies de nuestro sitio, 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 empleados, 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 a través de la publicación del nuevo Aviso de Privacidad de Clientes y Clientes Potenciales BMW a través del sitio **www.bmw.com.mx**.

Última actualización: 1 de marzo de 2017