

AVISO DE PRIVACIDAD

BMW ConnectedDrive

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

a) Activación

Los datos personales generales de los clientes que adquieran un vehículo, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Activación de los servicios de conectividad básicos de su vehículo (Llamada inteligente de emergencia y BMW Teleservices), los cuales funcionan a través de la tarjeta SIM de su vehículo;
- Registrarlo en sistemas y bases de datos como usuario de los servicios de conectividad, a fin de poder prestarle el soporte necesario para mejorar su experiencia en el manejo de nuestros vehículos;
- Para el uso de la función “BMW Teleservices”, la información sobre el estado de su vehículo, así como sus datos personales de contacto, podrán ser comunicados al Distribuidor Autorizado asignado o aquel que seleccione o autorice expresamente el Cliente, a fin de que se ponga en contacto con usted para invitarlo a realizar su servicio, o en caso de que su vehículo requiera atención de urgencia, o bien, para comunicarle de campañas técnicas que existan para su vehículo. Esta información también podrá compartirse a proveedores encargados de brindar servicios de asistencia vial, en caso de que el cliente lo requiera. 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;
- Para la función “Llamada Inteligente de Emergencia”, los datos de ubicación del vehículo e información de contacto del cliente, serán utilizados para comunicarse con Usted y brindarle la asistencia que requiera en caso de siniestro, o bien, si el cliente utiliza el botón de “SOS” del vehículo. Asimismo, su llamada podrá ser grabada para la debida prestación del servicio y deslinde de responsabilidades.
- Los Servicios de “Asistencia en Carretera BMW”, “Actualización Automática de Mapas” e “Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web” podrán acceder a la ubicación y datos del estado del vehículo para su debido funcionamiento. Para la prestación del Servicio “Atención al Cliente BMW”, enlazaremos su llamada con nuestro Call Center.

b) Sitio Web y servicios adicionales contratados

Los datos personales generales recolectados de forma directa a través del portal My BMW en el sitio web www.bmw.com.mx, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Creación de cuenta de usuario y contraseña para la activación, baja y gestión de los servicios de BMW ConnectedDrive, registro en nuestros sistemas y bases de datos para permitirle acceder con dicha cuenta a otros sitios web o aplicaciones pertenecientes a BMW Group;

- Los datos de contacto del cliente y su ubicación, serán utilizados para brindarle los servicios del "Asistente Personal" y enviar la información que haya solicitado a su teléfono móvil. Los datos de geolocalización del vehículo sólo serán visibles por nuestro Call Center durante el tiempo que dure la llamada. Asimismo, su llamada podrá ser grabada con fines de calidad para la debida prestación del servicio y deslinde de responsabilidades;
- Para el uso de la función "Información de Tráfico en Tiempo Real", los datos sobre la ubicación proporcionados por los sensores de los vehículos serán transmitidos de forma anónima al proveedor respectivo para el procesamiento de datos que permita proporcionar a los Clientes información fiable sobre el tránsito a lo largo de su trayecto.
- Sus datos de ubicación, así como los datos de su vehículo, podrán utilizarse para funciones relacionadas con el envío de información sobre el clima o noticias relevantes, servicios de acceso o manejo remoto de funciones de su vehículo, o para comunicar información desde el portal a su vehículo;
- Las funciones que permiten que el usuario conozca el último estatus de su vehículo, desplegarán información técnica sobre la unidad en el portal web o en la aplicación móvil, incluyendo su última ubicación; y
- Permitirle el uso de nuestra tienda en línea para la compra de servicios.

c) BMW Shop (Tienda en línea)

Los datos personales generales de su cuenta de usuario de My BMW, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Identificarlo como usuario de los servicios de BMW ConnectedDrive y permitirle el uso de nuestra tienda en línea, dentro de la cual será necesario que proporcione el número de chasis o VIN de su vehículo, a fin de verificar los servicios que están disponibles para su modelo de automóvil;
- Compra de servicios en nuestra tienda en línea;
- Procesamiento de pagos. (1) En caso de que usted realice directamente el pago en nuestro sitio, recolectaremos información financiera (datos de su tarjeta de crédito o débito), esta información será procesada a través de un portal de pagos seguros y podrá ser almacenada por **BMW México** para compras posteriores. (2) Si usted realiza su pago a través de PayPal, **BMW de México** no transferirá sus datos personales a dicha empresa (su pago se procesará exclusivamente a través de un número de transacción o de operación que permita identificar el pago), por lo que **BMW de México** no tendrá acceso a la información general y/o bancaria que usted ingrese para el procesamiento de pagos, por lo que el tratamiento de la información que usted registre o proporcione en el portal de PayPal será responsabilidad y estará sujeto al Aviso de Privacidad de dicha empresa;
- Enviar por correo electrónico la confirmación de la transacción con número de folio y su comprobante de compra;
- Facturación de los servicios que haya comprado en nuestra tienda en línea y alta en nuestro sistema para facturación;
- Brindar atención al cliente respecto al funcionamiento de los servicios comprados y alta de aclaraciones por problemas en el procesamiento de su pago o cargos no reconocidos en relación a los servicios que haya adquirido a través de nuestra tienda en línea; y
- Mantener un control de la vigencia de los servicios adquiridos.

d) Usos generales

- Generar estadísticas disociadas y reportes que nos permitan mejorar los servicios BMW ConnectedDrive, y diseñar funciones para atender las necesidades de nuestros clientes;
- Los datos personales generales (nombre, teléfono, correo electrónico y direcciones que registre en el sistema de navegación), serán almacenados en su vehículo a fin de proporcionarle funciones de conectividad;
- En caso de que usted conecte dispositivos móviles vía bluetooth para acceder a su agenda de contactos, mensajes y correos electrónicos, o bien que ingrese a sus redes sociales, esta información no será almacenada y/o descargada en el vehículo; y
- Su información no será utilizada con fines de publicidad, mercadeo o prospección comercial.

e) Desactivación

Los datos personales generales y patrimoniales recolectados de forma personal para el proceso de desactivación, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Dar atención a su solicitud de desactivación de los servicios de conectividad y mantener una constancia de la misma;
- Verificar la identidad del solicitante y que el mismo es el propietario del vehículo respecto del cual se hace la solicitud, para cumplir con esta finalidad y por su seguridad requeriremos que nos proporcione copia de factura original o carta factura (dato personal patrimonial), por lo que en términos del artículo 8 de la LFPDPPP, solicitaremos su consentimiento al momento de recolectar esta información; y
- Registrar en bases de datos y sistemas que el cliente no es usuario de los servicios de conectividad, para generar estadísticas disociadas sobre el alcance de nuestros servicios y diseñar estrategias de negocio.

f) Desvinculación de cuentas

Tratándose de vehículos seminuevos, podremos desvincular las unidades de las cuentas de My BMW a las que estuvieran asociadas, por seguridad del nuevo propietario. Nuestros Distribuidores Autorizados realizarán dicha desvinculación ("*demapping*") utilizando exclusivamente el VIN de la(s) unidad(es).

III. Consentimiento para el tratamiento de datos personales financieros

En cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 8º de la LFPDPPP, **BMW México** le informa que, en caso de que usted decida pagar directamente en nuestro portal, es preciso contar con su consentimiento expreso para recolectar y tratar sus datos personales financieros (información sobre su tarjeta de crédito o débito), en los términos señalados en este Aviso (sección II, inciso c), por lo que le solicitamos que nos indique si acepta el tratamiento de sus datos al momento de registrarse en nuestro sitio, en el entendido de que su información bancaria es indispensable para procesar el pago para la compra de servicios en nuestra tienda en línea (no aplica para pagos a través de PayPal).

IV. Transferencias de información

a) BMW AG y otras empresas de BMW Group

(1) Sus datos personales generales podrán compartirse con **BMW AG**, para la correcta prestación de los servicios BMW ConnectedDrive y uso de las funcionalidades de las aplicaciones móviles; (2) Los datos de su cuenta podrán compartirse con BMW AG y otras empresas pertenecientes a BMW Group, para permitirle acceder a sitios web o aplicaciones de estas entidades a través de su cuenta de My BMW; y (3) 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. 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 transferencias de datos personales.

b) Distribuidores Autorizados y Proveedores de Servicios

La información sobre el estado de su vehículo y sus datos personales de contacto, serán comunicados a: (1) Su Distribuidor Autorizado a fin de que se ponga en contacto con usted para invitarlo a realizar su servicio, o en caso de que su vehículo requiera atención de urgencia, o bien, para comunicarle de campañas técnicas que existan para su vehículo; y (2) Proveedores encargados de brindar servicios de Asistencia vial, en caso de que el cliente lo requiera. Estas comunicaciones de datos son necesarias para la debida prestación de los servicios.

c) 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**, 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); (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 hábiles, 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 My BMW en el sitio web **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 My BMW, 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 en México de **My BMW** 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 pueden requerirle de forma obligatoria que ingrese datos personales generales para su alta y acceso como usuario, a fin de permitirle el uso del portal y la activación de funcionalidades de conectividad. Dentro de los formularios del sitio web no se le requerirán datos patrimoniales y/o sensibles, por lo que su revelación es responsabilidad de los usuarios, 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 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 BMW ConnectedDrive

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 a través del sitio web www.bmw.com.mx.

Última actualización: 9 de noviembre de 2021.