



Mercedes-Benz

Mercedes-Benz-huolto- ja korjauspalvelujen tietosuojakäytäntö

Tämän tietosuojakäytännön ("**Käytäntö**") tarjoaa Mercedes-Benz AG, Mercedesstraße 120, 70372 Stuttgart, Saksa ("Mercedes-Benz AG", "me") valtuutetun Mercedes-Benz-palvelukumppanisi (jäljempänä "**Jälleenmyyjä**") välityksellä, joka tarjoaa Huolto- ja korjauspalveluja (erityisesti korjaus-, tarkastus- ja huoltotyöt, neuvontapalvelut) Mercedes-Benz-asiakkaille ("**Asiakkaat**"), ja lisäksi se tarjotaan käytettäväksi verkossa Mercedes-Benz Groupin verkkosivustoilla.

Tämä Käytäntö sisältää tietoa Huolto- ja korjauspalvelujen toteuttamisen yhteydessä vastaanotettujen henkilötietojen käsittelystä meidän ja konserniyritystemme, mukaan lukien Vehon, toimesta. Näitä tarkoituksia varten me ja/tai Veho tarjoamme Jälleenmyyjien käyttöön erityisiä huolto- ja korjauspalvelujärjestelmiä ja -sovelluksia, joihin henkilötietoja kerätään ja joilla niitä käsitellään. Näitä ovat esimerkiksi teknisiä tietoja sisältävät järjestelmät, joita varten autosi valmistenumeroa (VIN) käsitellään (esimerkiksi elektronisen varaosaluettelon, korjausohjeiden, digitaalisen työmääräyksen hallintasovellukset). Henkilötietoja käsitellään myös diagnoostiikkaohjelmilla ajoneuvossa olevien vikojen määrittämiseksi sekä muilla huolto- ja korjauspalveluiden ratkaisuilla, esimerkiksi digitaalisen työmääräyksen hyväksyntäprosessin mahdollistamiseksi. Näitä kaikkia selostetaan jäljempänä tarkemmin ja niihin viitataan jäljempänä yhdessä termillä "**Huolto- ja korjauspalvelut**". Muut käsittelytoimet, joita ei nimenomaisesti selosteta tässä Käytännössä, kuten henkilötietojen käsittely

- osana Mercedes-Benz-ajoneuvon ostoa (Myynti),
- tietojen käsittelytoimia huolto- ja korjauspalveluiden yhteydessä, jota yksinomaan kyseinen Jälleenmyyjä hallinnoi (esimerkiksi tietojen käsittely työmääräyksen maksamista varten), tai
- Mercedes-Benz AG:n digitaalisten palvelujen, kuten Mercedes.me:n, käyttämiseksi tai henkilötietojen käsittely Jälleenmyyjien ja/tai Mercedes-Benz AG:n verkkosivustojen tai mobiilisovellusten (apps) käytön yhteydessä

eivät ole osa tätä Käytäntöä, ja Jälleenmyyjä tai Mercedes-Benz AG kertoo niistä muussa yhteydessä lainsäädännön edellyttämässä laajuudessa.

Tässä Käytännössä "Valtuutetuilla Jälleenmyyjillä" tai "Jälleenmyyjillä" tarkoitetaan myös valtuutettuja huoltoedustajia ja muita palveluntarjoajia, jotka Mercedes-Benz AG tai maahantuoja on valtuuttanut käyttämään kyseisiä Huolto- ja korjauspalveluja.

1. Rekisterinpitäjä, yhteyspiste tietosuoja koskeville kyselyille

EU:n yleisessä tietosuoja-asetuksessa ("**GDPR**") tarkoitettuja rekisterinpitäjiä Huolto- ja korjauspalvelujen yhteydessä tapahtuvan henkilötietojen käsittelyn osalta ovat – ellei jäljempänä tietyissä selostuksissa toisin mainita – Jälleenmyyjät ja/tai – kyseisestä käsittelytoimesta riippuen – Veho ja/tai Mercedes-Benz AG.

Mercedes-Benz AG, Stuttgart, Saksa

Sitz und Registergericht / Kotipaikka ja oikeustoimipaikka: Stuttgart, HRB-Nr./Kaupparekisterinumero: 762873

Vorsitzender des Aufsichtsrats / Hallintoneuvoston puheenjohtaja: Manfred Bischoff

Vorstand/Hallitus: Ola Källenius, Vorsitzender/Puheenjohtaja; Jörg Burzer, Renata Jungo Brüngger, Sajjad Khan, Sabine Kohleisen, Frank Lindenberg, Markus Schäfer, Britta Seeger



ja Mercedes-Benz ovat Mercedes-Benz Group AG:n, Stuttgart, Saksa, rekisteröityjä tavara-

Yleensä Huolto- ja korjauspalvelujen teknisestä hallinnoinnista ja järjestämisestä vastaa Mercedes-Benz AG, ja Saksan ulkopuolella Veho jälleenmyyjä ja hallinnoi palveluja paikallisella tasolla. Prosessista riippuen Veho ja/tai Mercedes-Benz AG voi myös toimia henkilötietojen käsittelijänä Jälleenmyyjien lukuun. Kuitenkin, ellei tässä toisin mainita, Veho ei tyypillisesti osallistu varsinaiseen palvelujen tarjoamiseen ja siihen liittyvään tietojen käsittelyyn teknisesti, mutta toimii rekisterinpitäjänä ja/tai henkilötietojen käsittelijänä markkina-alueen Jälleenmyyjiin nähden johtuen niiden roolista XENTRY-palvelujen jälleenmyyjänä.

Siltä osin kuin Mercedes-Benz AG ja Veho ja/tai kyseinen Jälleenmyyjä käsittelevät henkilötietoja yhteisrekisterinpitäjinä, ne ovat määrittäneet kunkin vastuualueen vahvistettujen tietosuojavelvoitteiden noudattamiseksi tietosuojasopimuksessa. Pyydettyäessä Jälleenmyyjät toimittavat rekisteröidyille selostuksen tämän sopimuksen olennaisista ehdoista siinä määrin kuin lainsäädäntö sitä vaatii.

Jos sinulla on lisäkysymyksiä henkilötietojen käsittelystä, ja erityisesti jos haluat saada pääsyn käsiteltyihin henkilötietoihisi tai haluat käyttää muita oikeuksiasi (katso kohta lisätietoja alla olevasta kohdasta 7), ota yhteys Jälleenmyyjäsi. Tämä ei vaikuta oikeuteesi käyttää oikeuksiasi myös Mercedes-Benz AG:tä ja/tai Vehoa kohtaan.

2. Kuvaus käsittelytoimista: henkilötietoryhmät, käsittelyn tarkoitus ja oikeusperusta, henkilötietojen vastaanottajat

2.1 Yleistä tietoa Mercedes-Benz-Huolto- ja korjauspalveluista

Mercedes-Benz AG ja/tai Veho tarjoavat Jälleenmyyjien käyttöön erilaisia digitaalisia ja enimmäkseen verkkotuettuja huolto- ja korjauspalveluiden hallintajärjestelmiä, joiden kolme keskeisintä toiminnallisuutta ovat:

Jälleenmyyjien tietoportaali, mistä Jälleenmyyjä voi hakea tarvittavia tietoja, esimerkiksi osien teknisiä tietoja, korjausohjeita ja muita huoltoon ja korjauksiin liittyviä tietoja syöttämällä autosi valmistenumeron ja, toiminnosta riippuen, muita henkilötietoja voidakseen toteuttaa työmääräyksen teknisesti oikein ja mahdollisimman tehokkaasti. Tarjoamme myös järjestelmiä, jotka mahdollistavat takuu- ja goodwill-ilmoitusten käsittelyn. Lisäksi jotkin toiminnot mahdollistavat verkotuksen muiden Mercedes-Benz-järjestelmien, kuten Mercedes me, kanssa (katso lisätietoja kyseisistä toiminnallisuuksista alla olevasta kohdasta 2.2.).

Huolto- ja korjauspalveluja tarjotessaan Jälleenmyyjät käyttävät myös erilaisia diagnoosipalveluja, jotka muiden muassa mahdollistavat autosi vikakoodien analyysin vian määrittämiseksi korjaamisen yhteydessä (katso alla oleva kohta 2.3).

Lisäksi Mercedes-Benz AG ja/tai Veho tarjoavat Jälleenmyyjien käyttöön järjestelmän työmääräysten hyväksyntäprosessin digitaalista hallintaa varten (katso kohta 2.3).

Mercedes-Benz AG, Veho ja/tai Jälleenmyyjät käsittelevät lisäksi tiettyjä henkilötietoja jälkimarkkinoinnin markkinatutkimus- ja suoramarkkinointitarkoituksissa (katso kohta 2.5).

2.2 Tietojen käsittely Jälleenmyyjän tietoportaalissa käytettäessä

Ajoneuvon varaosa- ja korjaustiedot

Mercedes-Benz AG:n useat keskeiset sovellukset antavat Jälleenmyyjille mahdollisuuden käyttää VIN-pohjaista hakua koskien auton varaosia ja korjausohjeisiin, jälkiasennusmahdollisuuksiin, vikakodeihin ja muihin tarkastuslistoihin liittyviä tietoja sekä ohjeaikoihin, hintoihin ja huoltopaketteihin liittyviä tietoja ja muita lisätietoja, jotta Jälleenmyyjät voivat antaa tarkan kustannusarvion ja tehdä korjaustyöt. Tällaisten, kyseessä olevaa automallia koskevien tietojen hakeminen kustakin järjestelmästä edellyttää auton valmistenumeron käsittelyä. Yleisesti ottaen järjestelmien käytön yhteydessä ei käsitellä muita asiakastietoja.

Henkilötiedot annetaan Jälleenmyyjille, jotta ne voivat antaa asiakkaille tarkkoja arvioita ja korjaus-tietoja olemassa olevien sopimusvelvoitteiden täyttämiseksi tai sopimuksen tekemistä edeltävien toi-menpiteiden toteuttamiseksi (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta). Merce-des-Benz AG:n on autonvalmistajana tarjottava Jälleenmyyjille VIN-pohjainen pääsy tiettyihin tek-nisiin korjaustietoihin Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 715/2007, annettu 20 päivänä kesäkuuta 2007, mukaisesti. Siltä osin kuin tietojen käsittelyä tapahtuu kyseisen asetuksen (EY) N:o 715/2007 soveltamisalan mukaisesti, henkilötietojen käsittelyn oikeusperustana on yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan e alakohta. Siltä osin kuin Jälleenmyyjien käyttöön an-ne-taan lisätietoja kyseisten järjestelmien kautta, Mercedes-Benz AG ja/tai Veho käsittelevät tässä yh-teydessä siirrettäviä henkilötietoja kyseisten Jälleenmyyjien osalta yleisen tietosuoja-asetuksen 28 artiklassa tarkoitettuna henkilötietojen käsittelijöinä.

Järjestelmät takuu- ja goodwill-tapausten käsittelyä varten

Lisätoiminnot mahdollistavat takuu- ja goodwill-ilmoitusten käsittelyn. Kyseinen käsittely on usein välttämätöntä, koska Mercedes-Benz AG toimii joillakin markkinoilla automyyjänä ja takuun myön-täjänä asiakkaalle, minkä vuoksi sen on saatava asiakkaan henkilötiedot takuuilmoitusten tarkas-tusta, hyväksyntää ja käsittelyä varten. Mercedes-Benz AG:n hallinnoima järjestelmä antaa Jälleen-myyjille tietoa sopimusten tilasta, asiakastukitoimista, auton korjaus- ja onnettomuushistoriasta sekä tietoa auton teknisestä tilasta ja dokumentaatiosta auton valmistenumeron syöttämisen jälkeen ja li-säksi muita asiakkaaseen liittyviä tietoja (esimerkiksi nimi, osoite, ostopäivä jne.).

Mercedes-Benz AG tai, tapauskohtaisesti, Veho, käsittelee järjestelmään siirrettyjä henkilötietoja mahdollistaakseen pääsyn asiaankuuluviin tietoihin mukaan lukien goodwill- ja takuutapausten kä-sittely ja vastaavien vaatimusten täyttämiseksi (sopimuksen täytäntöönpano, yleisen tietosuoja-ase-tuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta). Ne antavat kyseiset toiminnot tai järjestelmät Jälleenmyyjien käyttöön, jotta nämä voivat tarjota Asiakkaille palveluja, ja mahdollistaakseen goodwill- ja takuu-kyselyjen käsittelyn sekä – olennaisilta osin – myös niiden toteuttamisen (sopimuksen täytäntöön-pano, yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta).

Etenkin goodwill-kyselyjen yhteydessä henkilötietoja käsitellään myös Mercedes-Benz AG:n, Ve-hon (sikäli kuin se on osallisena yksittäistapauksissa) ja Jälleenmyyjien oikeutettuun etuun perus-tuen. Kyseinen oikeutettu etu on asianmukaisten kyselyjen käsittelyyn tarkoitettun Jälleenmyyjäver-koston laajuisen järjestelmän hallinnoiminen asianmukaisten asiakaskyselyjen käsittelemiseksi sekä myynnin ja asiakastytytyväisyyden parantaminen (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta). Kyseisiä etuja tasapainotettaessa on otettava huomioon, että Mercedes-Benz AG toimii säännöllisesti kulloisenkin auton myyjänä asiakkaaseen nähden ja voi asiakkaan kanssa olevasta oi-keussuhteesta riippuen olla vastaanottajana takuuilmoituksissa, joita voidaan käsitellä osana Jälleen-myyjien palveluja.

Digitaalinen huoltovihko

Mercedes-Benz AG tarjoaa asiakkaiden ja Jälleenmyyjien käyttöön myös niin sanotun digitaalisen huoltovihkon, joka antaa tietoa auton tilasta (tehdas ja jälleenmyynti), tarvittavista varaosista, tule-vista ja tehdyistä huolloista, aiemmista korjauksista, jälkiasennuksista jne. Käyttö edellyttää auton valmistenumeron käsittelyä. Tässä yhteydessä Jälleenmyyjät eivät käsittele säännöllisesti asiakkaan muita henkilötietoja. Jälleenmyyjät lähettävät tiettyjä henkilötietoja Mercedes-Benz AG:n keskus-järjestelmiin (esimerkiksi tehtyjä korjaustöitä koskien), jotta ne voidaan asettaa Mercedes-Benz AG:n, kyseisen Jälleenmyyjän tai muiden Jälleenmyyjän saataville myöhemmässä vaiheessa Huolto- ja korjauspalvelujen yhteydessä. Dokumentaatiota vaaditaan muiden muassa sen todista-miseksi, että takuupalvelujen (esimerkiksi huollot) saamiseksi tarvittavat työt on tehty. Voit käyttää digitaalista huoltovihkoa milloin tahansa Mercedes me -portaalin kautta.

Mercedes-Benz AG toimittaa henkilötiedot Jälleenmyyjille, jotta Jälleenmyyjät voivat antaa asiak-kaille tarkkoja arvioita ja korjaustietoja olemassa olevien sopimusvelvoitteiden täyttämiseksi tai so-

pimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta). Lisäksi Mercedes-Benz AG käyttää tietoja arvioidakseen olemassa olevaa takuuta koskevia ilmoituksia (sopimuksen täytäntöönpano, (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta). Tietoja käsitellään myös keskusjärjestelmissä, jotta tehokkuutta sekä korjaus- ja myyntiprosesseja voidaan parantaa antamalla tarkkoja tietoja auton tilasta ja korjaushistoriasta ja jotta siten palvelujen ja asiakastytytyvyyden laatua voidaan parantaa, sekä takuuseen ja tuotevastuuseen liittyvistä syistä (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta).

Ajoneuvon elektroninen dokumentaatio

Lisäksi Mercedes-Benz AG dokumentoi keskitetysti auton tilan (esimerkiksi nykyiset asennetut osat, jälkiasennetut ja muut osat, jotka vaativat dokumentaatiota jne.). Auton valmistenumeron käsittely on pakollista kyseistä tarkoitusta varten. Tässä yhteydessä Jälleenmyyjä ei käsittele säännöllisesti asiakkaan muita henkilötietoja. Jälleenmyyjät tallentavat kyseiset tiedot (esimerkiksi asennetut komponentit) keskusjärjestelmiin, jotta nämä tiedot voidaan keskitetysti asettaa Mercedes-Benz AG:n ja muiden Jälleenmyyjien saataville tarpeen mukaan.

Henkilötietoja käsitellään, jotta Jälleenmyyjät voivat antaa asiakkailleen tarkkoja arvioita ja korjaus-tietoja ja siten täyttää olemassa olevat sopimusvelvoitteensa tai toteuttaa asiaankuuluvien sopimus-ten tekemistä edeltävät toimenpiteet (sopimuksen täytäntöönpano, yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta). Mercedes-Benz AG käyttää tietoja muiden muassa tuoteturvallisuutta koskevien lakisääteisten vaatimusten täyttämiseksi (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan c alakohta). Lisäksi Mercedes-Benz AG käyttää kyseisiä tietoja, jotta tehokkuutta sekä korjaus- ja myyntiprosesseja voidaan parantaa antamalla tarkkoja tietoja auton tilasta ja korjaushistoriasta keskusjärjestelmässä (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta).

Mercedes-Benz-palvelujen (esimerkiksi Mercedes.me) asiakastietojen käyttö

Saatat todennäköisesti käyttää digitaalisia palveluja (esimerkiksi Mercedes.me), jotka auttavat sinua ja Jälleenmyyjääsi havaitsemaan ajoissa autosi lähestyvän huoltoajankohdan tai autosi tilan, joka kertoo yksittäisten osien kulumisesta ja/tai korjaustarpeesta. Jos olet aiemmin antanut hyväksynyt tämän, autosi tekniset tiedot voidaan lähettää asianmukaiselle Jälleenmyyjälle, joka voi kyseisten tietojen perusteella ehdottaa sinulle asiaankuuluvaa huoltoa. Saatat myös käyttää Mercedes-Benzin digitaalisia palveluja korjaamokäytien suunnitteluun. Myös tällöin henkilötiedot voidaan siirtää Jälleenmyyjällesi.

Näitä siirrettäviä tietoja voivat olla autoon ja työmääräykseen liittyvät henkilötiedot, kuten auton valmistenumero, asiakastunnus, auton rekisterinumero, nimi ja osoite, viestinnässä käytettävät yhteystiedot (esimerkiksi sähköposti, puhelin ja Mercedes.me Inboxin tiedot), syntymäaikasi, muut sopimustiedot (esimerkiksi mikä digitaalinen palvelu tai toiminto on käytössä) sekä auton lisätiedot, kuten auton tila, tehdyt huollot ja muut tiedot, joita Jälleenmyyjä käyttää korjaamo- ja korjausprosessien toteuttamiseen ja tukemiseen.

Mercedes-Benz AG ja Jälleenmyyjät käsittelevät kyseisiä henkilötietoja digitaalisten palvelujen linkittämiseksi asiaankuuluviin Huolto- ja korjauspalveluihin tarjousten hallinnointia ja asiakkaalle lähettämistä varten. Käsittelyä tehdään, jos asiakas on aktivoinut tietyt toiminnot digitaalisissa palveluissa, kyseessä olevien palvelujen tarjoamiseksi (esimerkiksi toiminto, jolla ilmoitetaan tulevista tai suositelluista huoltotöistä; yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta) tai palvelusta ja toiminnosta riippuen erillisen suostumuksen perusteella (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan a alakohta).

Mercedes-Benz AG voi käsitellä tiettyjä tietoja tuotekehityksen tarkoituksiin, joita varten asiakas on kulloinkin antanut suostumuksensa kyseisissä palveluissa (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan a alakohta). Muissa tapauksissa, joissa kyseistä suostumusta ei ole pyydetty, Mercedes-Benz AG:n tekemä käsittely perustuu yleisesti Mercedes-Benz AG:n oikeutettuun etuun parantaa tuotteitaan (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta).

Jos tietoja käytetään korjausprosessin tehokkuuden parantamiseen antamalla ajan tasalla olevaa tietoa auton tilasta ja korjaushistoriasta, niitä käytetään Mercedes-Benz AG:n tai kyseisen Jälleenmyyjän oikeutettuun etuun perustuen (yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta).

Tuki ja palaute

Mercedes-Benz AG ja, tapauskohtaisesti, **Veho** tarjoavat Jälleenmyyjien käyttöön lisäksi monia tukijärjestelmiä ja -palveluja auttaakseen Jälleenmyyjää järjestelmien käytössä. Tukikyselyjen yhteydessä Asiakkaan tietoja voidaan antaa (toisin sanoen auton valmistenumero, auton tiedot, järjestelmä- ja virhelokitiedot, asiakastunnus jne.), jos se on tarpeen järjestelmävirheen korjaamiseksi ja siten myös asiakkaan työmääräyksen käsittelemiseksi. Mercedes-Benz AG ja/tai **Veho** tarjoaa suoraan kyseistä tukea Jälleenmyyjille suoran sopimussuhteen perusteella yleisen tietosuoja-asetuksen 28 artiklassa tarkoitetun tietojen käsittelyn muodossa. Useimmilla markkina-alueilla käytetään yhtä tai useampaa alihankkijana toimivaa käsittelijää (tällä hetkellä Customer Assistance Center Maast-richt N.V., Alankomaat), jotka vastaanottavat ja käsittelevät tietoja tukipalvelujen tarjoamiseksi. Asiakastietojen käsittelyn oikeusperusta Jälleenmyyjille on yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta, kun käsittely on tarpeen työmääräyksen toteuttamiseksi.

2.3 *Diagnoosityökalut ja -palvelut*

Mercedes-Benz AG tarjoaa Jälleenmyyjien käyttöön erityisiä Diagnostiikkajärjestelmiä ja -sovelluksia. Autoon suoraan yhdistettävillä erityisillä laitteilla ja ohjelmistoilla voidaan myös kerätä ja analysoida autosta henkilötietoja, jotka lähetetään Mercedes-Benz AG:n kyseisiin järjestelmiin.

Tämä käsittää seuraavat toiminnot:

Auton vikadiagnoosi

Osana korjaustöitä niin sanotut vikakoodi- ja analyysitiedot (esimerkiksi vika on ilmennyt) kerätään ajoneuvosta ja lähetetään Mercedes-Benz AG:n järjestelmiin, jotka tarjoavat palauteraportit Jälleenmyyjille korjausprosessien tueksi. Näiden raporttien avulla Jälleenmyyjät pystyvät arvioimaan, missä vian aiheuttaja on, miten vika voidaan korjata ja voidaanko tiettyjä osia ja muita komponentteja asentaa autoon. Käsiteltäviin henkilötietoihin lukeutuvat Asiakasta koskevat tiedot, kuten auton valmistenumero sekä kyseiseen autoon liittyvät vikakoodit ja analyysitiedot. Muita henkilötietoja ei käsitellä tässä yhteydessä säännöllisesti. Mercedes-Benz AG tallentaa kyseiset tiedot järjestelmiinsä voidakseen käyttää näitä tietoja palautelokien ja -raporttien luomiseen muiden Jälleenmyyjien diagnoosikyselyjä varten ja voidakseen parantaa Jälleenmyyjälle annettavan suosituksen laatua.

Kuvatun tietojen käsittelyn oikeusperusta on yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta, kun käsittely on jatkuvasti tarpeen työmääräyksen toteuttamiseksi. Tietojen myöhempi säilytys ja käyttö tulevia diagnoosikyselyjä varten perustuu Jälleenmyyjien ja Mercedes-Benz AG:n oikeutettuun etuun saada ja toteuttaa suosituksia, jotka ovat diagnoosin kannalta mahdollisimman tarkkoja ja parantavat siten tehtävien korjausten laatua (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta, oikeutettu etu).

Tuotekehitys, tuotevalvonta ja laadunvarmistus

Mercedes-Benz AG käyttää kohdassa "Auton vikadiagnoosi" mainittuja tietoja myös analysointitarkoituksiin tuotekehitys-, tuoteturvallisuus-, tuotevalvonta- ja laadunvarmistussyitä varten. Edellä mainittujen tietojen lisäksi myös muita tietoja kuten auton valmistenumero sekä erityiset diagnoosilokitiedot, jotka sisältävät autoon liittyviä lisätietoja, kuten auton komponenttien kuormitusta ja kulumista koskevat tiedot ja tilatiedot, siirretään Mercedes-Benz AG:lle kyseistä käsittelyä varten.

Kyseiset tiedot kerätään automaattisesti asianmukaisilla laitteilla ja ohjelmistoilla, kun ne on yhdistetty autoon. Jälleenmyyjillä ei kuitenkaan ole pääsyä kyseisiin käsittelytoimiin tai tietoihin, eivätkä ne voi valvoa niitä. Niistä luotuja tietoja ja raportteja käyttää yksinomaan Mercedes-Benz AG. Mercedes-Benz AG on rekisterinpitäjä koskien kyseistä tietojen keräämistä ja käsittelyä diagnoosipalvelujen kautta.

Lisäksi Mercedes-Benz AG pidättää oikeuden käyttää kohdassa "Diagnoosityökalut ja -palvelut" mainittuja tietoja puolustaakseen itseään vaateilta, joita sinä tai kolmannet osapuolet esittävät Mercedes-Benz AG:tä tai tytäryhtiötämme vastaan takuun nojalla tai muulla perusteella johtuen (väitetyistä) viasta tai puutteesta tuotteessamme tai palvelussamme (esimerkiksi sen todistamiseksi, että tuote ei ollut viallinen; "Tuotteen Puolustaminen").

Käsittelyn oikeusperusta on Mercedes-Benz AG:n oikeutettu etu (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta), joka käsittää oikeutetun edun toteuttamista Mercedes-Benzin laadunvarmistukseen, tuotevalvontaan ja tuoteturvallisuuteen liittyviä toimia sekä kehittää yrityksen tuotteita ja parantaa niiden laatua. Tämä ei päde silloin, jos Mercedes-Benz AG:n toiminta on tarpeen lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan c alakohta).

Järjestelmätuki

Mercedes-Benz AG ja/tai Veho tarjoavat lisäksi tukea Jälleenmyyjille palvelujen käyttöä varten. Tässä yhteydessä tapahtuvalla henkilötietojen käsittelyllä viitataan yllä oleviin kuvauksiin tiettyyn toimintoon liittyvistä käsittelytoimista.

2.4 *Työmääräysten mobiili ja paperiton käsittely ja siihen liittyvät sovellukset*

Mercedes-Benz AG ja/tai Veho tarjoavat Jälleenmyyjien käyttöön järjestelmän paperitonta työmääräysten hyväksyntä- ja hallintaprosessia varten. Järjestelmä mahdollistaa Jälleenmyyjille korjaamoprosessien hoitamisen kanssasi paperittomasti ja mobiililaitteita (esimerkiksi iPadia) hyödyntäen. Tätä varten käytettävillä ohjelmilla korjaamoprosesseja voidaan hallinnoida digitaalisesti sekä tarjota asiakkaille mahdollisuus työmääräysten ja muiden asiakastilausten allekirjoittamiseen digitaalisesti. Mobiililaitteella autosta voidaan myös ottaa valokuvia ja tallentaa niitä (esimerkiksi vauriosta korjaukseen korjaustoimenpiteineen) välittömästi työmääräyksen hyväksynnän jälkeen.

Sovellus kerää ja käsittelee asiakastietoja, kuten asiakastunnus, rekisterinumero, nimi ja osoite, viestinnässä käytettävät yhteystiedot (esimerkiksi sähköposti, puhelin), syntymäaika, kuvat asiakkaan autosta, kuva asiakkaan sähköisestä allekirjoituksesta (joka on tehty mobiililaitteella) ja jäljennös työmääräyksestä ja muista asiakastiedoista, jotka on haettu muista asiaankuuluvista järjestelmistä (esimerkiksi Mercedes.me tai DMS-järjestelmä; katso yllä). Mercedes-Benz AG käyttää ja hallinnoi sovellusta Vehon puolesta, joka toimii jälleenmyyjänä kyseiselle Jälleenmyyjälle ja siten myös henkilötietojen käsittelijänä. Alihankkijana toimivia teknisiä käsittelijöitä käytetään asiaankuuluvien sovellusten käyttöä varten.

Jälleenmyyjän kannalta henkilötietojen käsittely on tarpeen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi tai kyseisen asiakkaan kanssa solmittavan sopimuksen tekemistä edeltävien toimenpiteiden toteuttamiseksi (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta).

2.5 *Huolto- ja korjauspalveluiden ja muun jälkimarkkinoinnin markkinatutkimus*

Huolto- ja korjauspalveluiden ja muun jälkimarkkinoinnin markkinatutkimustarkoituksia ja sisäistä liiketoiminta-analyysia varten Jälleenmyyjät ja Veho siirtävät Mercedes-Benz AG:lle Huolto- ja korjauspalvelujen ja muun jälkimarkkinoinnin palvelutapahtumiin liittyviä erityisiä tietoja mukaan lukien laskun numero, auton valmistenumero, Jälleenmyyjän ID, tiedot myydyistä tuotteista, varaosista tai palveluista, auton rekisterinumero (vain Yhdistyneessä Kuningaskunnassa), ensirekisteröintipäivä ja ajokilometrit. Tavallisesti mitään muita henkilötietoja ei lähetetä tai käytetä.

Liiketoiminnan analyysit

Annettujen tietojen pohjalta Mercedes-Benz AG toteuttaa tavanomaisia jälkimarkkinoinnin markkinatutkimusten ja liiketoiminta-analyysien arviointoja myös kyseisten Jälleenmyyjien ja Vehon puolesta (esimerkiksi sen määrittämiseksi, kuinka paljon tiettyntyyppisiä tuotteita kyseisessä maassa on

myyty). Mercedes-Benz AG:n työntekijät, jotka vastaavat kyseisten tehtävien hoitamisesta, eivät voi yhdistää annettuja tietoja luonnollisiin henkilöihin. Näiden toimien seurauksena saatavat tulokset on rajoitettu koostettuihin raportteihin, jotka eivät sisällä mitään henkilötietoja.

Mercedes-Benz AG ja sen työntekijät noudattavat toiminnassaan tiukasti periaatetta, jonka mukaan pääsy tietoihin on rajoitettu ainoastaan kyseisiä tietoja tarvitseville tahoille, ja ovat ottaneet käyttöön erityiset suojatoimet, joilla varmistetaan, että kyseisiä tietoja käsitellään ilmoitettujen käyttötarkoitusten mukaisesti (esimerkiksi tietojen pseudonymisointi ennen niiden käyttöä kulloiseenkin tarkoitukseen sikäli kuin mahdollista kyseisessä käyttötapauksessa, tyypillisesti kun tuloksena on koostettuja tietoja).

Tämäntyyppisten käsittelytoimien oikeusperustana ovat Mercedes-Benz AG:n oikeutetut edut ja/tai Vehon ja Jälleenmyyjien oikeutettu etu (yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta) käyttää tehokkaimpia myyntijärjestelmiä.

Markkinointikampanjat

Joillakin markkina-alueilla Mercedes-Benz AG voi käsitellä yllä mainittuja tietoja järjestääkseen suoramarkkinointikampanjoita Jälleenmyyjien ja maahantuojaan puolesta sekä tukeakseen niitä niiden toteuttamisessa. Mercedes-Benz AG saattaa myös hallinnoida ja lähettää keskitetysti asiaankuuluvia markkinointikampanjoita ja -materiaaleja loppuasiakkaille edellä mainittujen nimissä ja puolesta. Kaikki kyseiset toimet tehdään yksinomaan Jälleenmyyjien ja maahantuojaan puolesta (yleisen tietosuojasetuksen 28 artiklassa tarkoitettu tietojen käsittely rekisterinpitäjän puolesta).

Muut Jälleenmyyjäverkostoon liittyvät analyysit

Mercedes-Benz AG voi käsitellä edellä mainittuja tietoja, jotta muita erityisiä liiketoimintaprosesseihin liittyviä analyyskejä voidaan toteuttaa (esimerkiksi yksittäisille Jälleenmyyjille maksettavien komissionmaksujen arviointia ja oikeellisuuden tarkastusta varten tai tuen tarjoamiseksi Jälleenmyyjille ja Veholle analysoimalla tietoja yhdellä tai useammalla markkina-alueella; esimerkiksi ajoneuvon tai ajoneuvojoukon iän määrittämiseksi auton valmistenumeron perusteella).

Tämäntyyppisten käsittelytoimien oikeusperustana ovat Mercedes-Benz AG:n oikeutetut edut ja/tai Vehon ja Jälleenmyyjien oikeutettu etu (yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta) tehokkaimpien myyntijärjestelmien käytöstä.

Tietosuojasopimus ja rekisteröidyn oikeudet

Mercedes-Benz AG, Veho ja Jälleenmyyjät ovat sopineet keskenään tietyistä tietojen siirtämisestä ja käsittelystä koskevista ehdoista, joilla säännellään henkilötietojen käyttöä tiettyjä käyttötarkoituksia varten (mukaan lukien mahdollinen "markkinointikampanjoihin" liittyvä käsittely). Pyydettyä Jälleenmyyjät toimittavat rekisteröidylle selostuksen kyseisen sopimuksen olennaisista ehdoista siinä määrin kuin lainsäädäntö sitä vaatii. Normaalisti rekisteröidyn oikeuksia tulisi käyttää paikallista Jälleenmyyjää kohtaan. Rekisteröidyllä on kuitenkin yhä oikeus käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan edellä mainittuihin toimiin liittyen myös Mercedes-Benz AG:tä tai Vehoa kohtaan.

2.6 *Henkilötietojen muut vastaanottajat*

Mercedes-Benz AG luovuttaa säännöllisesti yllä selostettujen prosesseihin kuuluvia henkilötietoja vain rajoitetulle määrälle erityisessä roolissa toimivia henkilöitä, joilla on pääsy henkilötietoihin vain siinä määrin kuin on tarpeen heidän asianmukaisten tehtäviensä hoitamiseksi. Tämä koskee Mercedes-Benz AG:n työntekijöiden lisäksi myös yrityksen alihankkijoita sekä HR-, IT- ja rahoitusasioiden asiaankuuluvia palveluntarjoajia, konsultteja, auditoreita, kirjanpitäjiä, tilintarkastajia ja rahoituslaitoksia, sikäli kuin yllä mainittuja tietoja tarvitaan kyseisen tahon tehtävien suorittamiseksi.

Poikkeustapauksissa voimme myös siirtää henkilötietoja lainvalvontaviranomaisille, hallintoviranomaisille tai sääntelyviranomaisille siinä määrin kuin lainsäädäntö sitä vaatii.

Lisäksi henkilötiedot, jotka siirretään Mercedes-Benz AG:lle osana yllä mainittuja prosesseja, voidaan välittää Mercedes-Benz Group AG:n konserniyrityksille.

3. Rajat ylittävä tietojen siirtäminen

Selostettujen Huolto- ja korjauspalvelujen yhteydessä henkilötietoja käsitellään yleensä vain EU-/ETA-maissa. Poikkeustapauksissa on mahdollista, että palveluntarjoajilla, jotka hallinnoivat puolestamme järjestelmiä Euroopan ulkopuolisissa maissa, voi olla pääsy tietoihin, joita Mercedes-Benz AG ja/tai Veho on kerännyt tuotteiden kehitystä, valvontaa ja turvallisuutta sekä laadunvarmistusta varten (vrt. yllä oleva kohta 2.2), jos järjestelmiä huolletaan tai korjataan. Palveluntarjoajamme eivät käsittele aktiivisesti kyseisiä tietoja; pääsyä ei voida sulkea pois pelkästään organisatorisista syistä. Käytämme tällä hetkellä Intiassa toimivaa palveluntarjoajaa yllä mainittuja tarkoituksia varten käytettävien järjestelmien hallinnointiin. Sikäli kuin henkilötietoja siirretään ETA:n ulkopuolisiin maihin, sovelletaan yleensä niin sanottuja Euroopan komission EU-mallisopimuslausekkeitä, joihin liittyviä lisätietoja löytyy osoitteesta https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en. Halutessasi lisätietoja olemassa olevista takeista yleisen tietosuojasetuksen 46 artiklan nojalla, ota yhteys Mercedes-Benz AG:hen käyttämällä yhteystiedoissa mainittua osoitetta.

4. Henkilötietojen antamisen vapaaehtoisuus

Rekisteröidyn henkilötietojen antaminen on yleensä vapaaehtoista, eikä rekisteröidyillä yleensä ole lakisääteistä tai sopimusperustaista velvoitetta antaa henkilötietojaan. Jos henkilötietoja (esimerkiksi auton valmistenumero) ei anneta, palveluja tai sen osia ei välttämättä voida tarjota asianmukaisella tavalla. Poikkeustapauksissa lainsäädäntö saattaa edellyttää henkilötietojen antamista (esimerkiksi takaisinkutsukampanjoiden yhteydessä).

5. Suojaus

Jälleenmyyjäsi, Veho ja Mercedes-Benz AG ovat toteuttaneet uusimman tekniikan mukaiset kohtuulliset suojaustoimenpiteet suojatakseen Jälleenmyyjän, Vehon tai Mercedes-Benz AG:n valvonnanassa olevia henkilötietoja häviämiseltä, väärinkäytöltä ja muuttamiselta. Esimerkiksi asianmukaiset suojaus- ja tietosuojakäytännöt tarkistetaan säännöllisesti ja tarvittaessa niihin tehdään parannuksia, ja lisäksi vain valtuutetulla henkilökunnalla on pääsy henkilötietoihin. Vaikka ei ole mahdollista taata, ettei tietojen häviämistä, väärinkäyttöä tai muuttamista koskaan tapahdu, kaikki kohtuulliset toimenpiteet tämän estämiseksi toteutetaan.

6. Tietojen säilyttäminen

Jälleenmyyjät, Veho ja Mercedes-Benz AG pyrkivät käsittelemään rekisteröidyiltä tässä asiakirjassa selostettujen palvelujen puitteissa kerättyjä henkilötietoja vain siltä osin kuin se on tarpeen tietojen käsittelytarkoituksia varten. Sikäli kuin tässä Käytännössä ei ole määritetty erityisiä säilytysaikoja, rekisteröityjen henkilötietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen sen tarkoituksen täyttämiseksi, jota varten tiedot on kerätty, ja, soveltuvin osin, niin kauan kuin tietojen säilyttämistä koskevat lakisääteiset vaatimukset sitä edellyttävät (mikä voi tarkoittaa jopa 10:tä vuotta tai pidempää aikaa käsittelyn laajuudesta riippuen).

7. Rekisteröityjen oikeudet

Rekisteröityyn sovellettavan lainsäädännön nojalla (riippumatta siitä, onko kyseessä Jälleenmyyjän tai maahantuojan työntekijä tai muu edustaja tai (loppu)asiakas) kyseisellä rekisteröidyllä voi olla oikeus käyttää jotain tai kaikkia seuraavista oikeuksista kaikkia rekisterinpitäjiä kohtaan:

- oikeus pyytää (i) tietoa siitä, säilytetäänkö häntä itseään koskevia henkilötietoja, ja oikeus (ii) pyytää pääsyä kyseisiin säilytettyihin henkilötietoihin, mukaan lukien tiedot käsittelyn tarkoituksista, kyseisistä henkilötietoryhmistä ja tietojen vastaanottajista sekä mahdollisista säilytysajoista;
- oikeus pyytää häntä itseään koskevien henkilötietojen oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista, esimerkiksi johtuen siitä, että (i) tiedot ovat puutteellisia tai virheellisiä, (ii) niitä ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai siitä, että (iii) hän itse on peruuttanut suostumuksen, johon käsittely on perustunut;
- oikeus kieltäytyä antamasta suostumusta ja – ilman vaikutusta tietojen käsittelytoimiin, jotka ovat tapahtuneet ennen suostumuksen peruuttamista – peruuttaa antamansa suostumus häntä itseään koskevien henkilötietojen käsittelyyn milloin tahansa;

- **oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä, jos se liittyy suoramarkkinointitoimiin;**
- **oikeus henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseen liittyvällä perusteella vastustaa itseään koskevien henkilötietojen käsittelyä. Tällöin rekisteröidyn on toimitettava asiaankuuluvalla rekisterinpitäjälle tiedot kyseessä olevasta henkilökohtaisesta erityisestä tilanteesta. Arvioituaan rekisteröidyn esittämät tosiasiat kyseinen rekisterinpitäjä joko lopettaa tämän henkilötietojen käsittelyn tai esittää tälle pakottavat oikeutetut syyt käsittelyn jatkamiselle;**

- oikeus ryhtyä oikeustoimiin häntä itseään koskevien henkilötietojen käsittelyyn liittyvien oikeuksien mahdollisen loukkaamisen yhteydessä sekä oikeus tehdä valituksia toimivaltaisille tietosuojan valvontaviranomaisille; ja/tai
- oikeus (i) saada häntä itseään koskevat henkilötiedot, jotka hän on toimittanut kyseiselle rekisterinpitäjälle, jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa ja (ii) siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle sen rekisterinpitäjän estämättä, jolle henkilötiedot on alun perin toimitettu; kun se on teknisesti mahdollista, rekisteröidyllä on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle.

Rekisteröidyt voivat (i) käyttää yllä mainittuja oikeuksia tai (ii) esittää kysymyksiä tai (iii) tehdä valituksia tietojen käsittelyyn liittyen ottamalla yhteyden asianmukaiseen rekisterinpitäjään. Ota huomioon, että rekisteröidyn oikeuksia voidaan rajoittaa edelleen paikallisen lainsäädännön nojalla. Rekisteröidyn oikeuksia rajoitetaan tällöin siinä määrin kuin kyseinen kansallinen lainsäädäntö sitä kulloinkin edellyttää (esimerkiksi oikeus saada pääsy tietoihin kolmannen osapuolen oikeuksien ristiriidan yhteydessä tai tiettyjen liikesalaisuuksien suojelemista varten).

Mercedes-Benz AG:n yhteystiedot löytyvät alta.

8. Yhteydenotto Mercedes-Benz AG:hen tai sen tietosuojavastaavaan

Rekisteröidyt voivat lähettää tätä Käytäntöä koskevia kysymyksiä, huolenaiheita tai kommentteja tai heidän omia henkilötietojaan koskevia pyyntöjä sähköpostitse kyseessä olevalle Jälleenmyyjälle ja/tai Veholle ja niiden tietosuojavastaavalle, mikäli sellainen on nimetty. Jos haluat ottaa yhteyttä Mercedes-Benz AG:hen, osoita pyyntösi Mercedes-Benz AG:n tietosuojavastaavalle.

Voit ottaa yhteyttä Mercedes-Benz AG:n tietosuojavastaavaan sähköpostitse osoitteessa data.protection@mercedes-benz.com tai postitse osoitteessa Mercedes-Benz Group AG, Konzernbeauftragter für den Datenschutz, HPC E600, 70546 Stuttgart, Germany.

Tietoja, joita rekisteröidyt antavat ottaessaan yhteyttä meihin ja/tai Vehoon tai Jälleenmyyjiin, käsitellään pyynnön käsittelemiseksi ja ne poistetaan, kun pyyntö on täytetty eikä mitään sopimusperustaista velvoitetta tai oikeutettua etua ole enää olemassa kyseisten tietojen säilyttämiseksi tai käsittelemiseksi. Mikäli lakisääteisiä säilytysaikoja on olemassa, asiaankuuluvia tietoja säilytetään kyseisten määräaikojen mukaisesti.
