

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO - ESTADO DEL VEHÍCULO E INFORMACIÓN

Los Términos y Condiciones generales rigen las condiciones de uso del servicio ESTADO DEL VEHÍCULO E INFORMACIÓN para los clientes que se suscriban al mismo.

## **1 COMPAÑÍA PRESTANDO LOS SERVICIOS**

Los Servicios son ofrecidos por Opel Automobile GmbH, comercializada como Opel, en lo sucesivo denominado "el Fabricante", cuyo domicilio social se encuentra en Bahnhofplatz, 65423, Russelsheim am Main, Alemania, y por PSA Automobiles SA, cuyo domicilio social está en 2-10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy, Francia.

Aceptamos poner los Servicios a su disposición, siempre que acepte estos términos y condiciones.

## **2 DEFINICIONES**

"**Alerta**": una alerta es una información producida por los sistemas de información del Proveedor de Servicio, utilizando la información técnica transmitida desde la Unidad Telemática del Vehículo.

"**Unidad Telemática**": Equipamiento instalado en el Vehículo, comercializado como Connect Box o Connect SOS, que incluye una tarjeta SIM integrada y es capaz de transmitir los datos del Vehículo necesarios para la prestación del Servicio..

"**Cliente**": el cliente que hace uso del Vehículo, ya sea en propiedad o en renting.

"**Over the Air**" **tecnología**: todas las comunicaciones sin red física (por ejemplo, GSM, 4G, WiFi).

"**Servicio**": SERVICIO de ESTADO E INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO proporcionado por el fabricante al cliente, como se describe en el párrafo 3 a continuación.

"**Fabricante**": Opel Automobile GmbH, con domicilio social en Bahnhofplatz, 65423 Russelsheim am Main, Alemania, en nombre del grupo de empresas relacionadas que distribuyen vehículos de la marca Opel en Europa ("OPEL").

"**Vehículo**": vehículo de la marca Opel, con la especificación técnica requerida, vendido, registrado en España y equipado con una Unidad Telemática, de serie u opcional, compatible con el Servicio.

## **3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

La información técnica relevante será transmitida por el Vehículo al Reparador Autorizado Opel ("Concesionario") mencionado en la cuenta myOpel del Cliente en la sección "myDealer".

Si no se menciona ningún Concesionario en la sección myDealer de la cuenta myOpel, la información técnica relevante se transmitirá al Concesionario de ventas original (Concesionario b), mencionado en el contrato del vehículo nuevo, firmado por el cliente en el momento de la compra del vehículo y/o servicios Opel Connect. El cliente será contactado por su concesionario (ya sea a o b), utilizando los datos especificados en la cuenta personal de la Tienda de Servicios Opel del cliente (nombre, apellidos, número de teléfono, número de contrato y/o correo electrónico), con el fin de ofrecer un servicio preventivo. cita con su reparador autorizado o una cita, cuando una Advertencia requiera la intervención de un técnico en el Vehículo.

Esta cita solo se hará después de un acuerdo con el Cliente y se llevará a cabo en un taller de reparación autorizado ubicado en España. En el caso de que el vehículo no se encuentre en España, pero sí en un país especificado en el párrafo 4.3, se le ofrecerá al Cliente una cita a su regreso a España, o se le informará que tendrá que utilizar el servicio de Asistencia.

Una Alerta es detectada utilizando la información técnica y de geolocalización transmitida desde el Vehículo a los sistemas de información del Fabricante por la Unidad Telemática.

Sobre la base de esta información, se puede lanzar una alerta para las siguientes categorías de equipos:

- Sistema de mantenimiento del vehículo (como la luz de servicio) y kilometraje real,
- Sistemas de seguridad (como los Airbags)
- Sistema de ayuda a la conducción (como ESP)
- Tren de fuerza (incluido el motor)
- Sistema de frenos (como ABS)
- Niveles de líquido (como el nivel de aceite)

Si, dentro de estas categorías, algún equipo no está instalado o no es técnicamente capaz de transmitir una Alerta, debido al modelo o al acabado del Vehículo, no se podrá transmitir ninguna Alerta para el equipo en cuestión.

La lectura del kilometraje se compartirá con el concesionario a o b cuando se emitirá una Alerta, y se utilizará para predecir las reparaciones necesarias del vehículo, como inspecciones o pruebas anuales de seguridad del vehículo.

Estos Servicios no informan de todas las condiciones que pueden afectar el funcionamiento de su Vehículo. Estos datos son limitados y están destinados a ser utilizados además y no como sustituto de la realización de comprobaciones

manuales de su vehículo. Es su responsabilidad monitorear y mantener su vehículo de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.

### **3.1 cambios en el contenido de los servicios**

El Fabricante puede proponer cambios a los Servicios. El acceso a estos cambios y actualizaciones posiblemente esté sujeto a que el Cliente acepte expresamente una nueva versión de las condiciones generales de venta y uso.

Se informa a los Clientes que los Servicios pueden ser modificados en caso de alguna modificación en la normativa o legislación que requiera los mismos.

Si desea realizar cualquier otro uso legal al que crea que no se hace referencia en este Servicio, consúltenos de antemano para comprobar que dicho uso está expresamente permitido, para evitar el riesgo de que incurra en responsabilidad ante nosotros por un uso potencialmente prohibido.

### **3.2. Activación automática del enlace de comunicaciones de la red**

Una vez que el Cliente se ha suscrito a un servicio conectado proporcionado por el Fabricante (como el Servicio), se establece un enlace de comunicación de red entre el Vehículo y el servidor de administración de dispositivos respectivo y se mantiene para realizar las divulgaciones de datos necesarias para los servicios conectados.

En la mayoría de los casos, el enlace de comunicación de red se activará automáticamente pero, en casos específicos, un distribuidor deberá realizar una operación de activación física. Comuníquese con el Centro de atención al cliente para obtener más información (cuyos detalles se establecen en la condición 12 a continuación).

Si el Cliente desea tener el control de las divulgaciones de datos, el Cliente puede elegir en cualquier momento restringir las divulgaciones de datos respectivas, incluida la divulgación de datos de geolocalización cambiando la Configuración de privacidad desde la pantalla del Vehículo. La forma de cambiar la configuración de privacidad respectiva depende del equipamiento del vehículo. Consulte el manual / manual del usuario del vehículo o comuníquese con el Centro de atención al cliente para obtener más información.

Si el Cliente elige restringir la divulgación de datos, en particular la divulgación de datos de geolocalización, esto puede limitar la prestación del Servicio.

Las divulgaciones de datos necesarias para realizar la conexión, la administración de dispositivos, las actualizaciones de software y firmware y para administrar los códigos predeterminados no se ven afectadas por la Configuración de privacidad.

Los Clientes se comprometen a informar a cualquier persona que utilice el Servicio o que ocupe un lugar en el Vehículo que se recopilan y divulgan datos (en particular, datos de geolocalización). Se informa al Cliente que es responsable de borrar todos los datos que le conciernen que haya ingresado y almacenado en el sistema del Vehículo.

## **4. CONDICIONES NECESARIAS PARA LA TRANSMISIÓN DE ALERTAS**

### **4.1 Periodo de activación**

El Servicio se activará en un plazo máximo de 9 días después de la fecha de suscripción inicial del Servicio, luego de la configuración remota del Vehículo. Durante este tiempo de configuración, el Cliente debe utilizar el Vehículo con regularidad durante un período de al menos tres (3) días, en un área con cobertura de operador de telefonía móvil. El Cliente debe proporcionar al Fabricante un número de teléfono válido mientras se suscribe al servicio para activar el Servicio.

### **4.2 Condiciones de funcionamiento**

La información técnica del vehículo y las advertencias solo se pueden transmitir cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- El motor del Vehículo debe estar en marcha y el Vehículo debe estar ubicado en un área con cobertura de operador de telefonía móvil (sin perturbaciones técnicas, atmosféricas o topográficas a la cobertura).
- Si el motor no está funcionando o si el vehículo no está en un área cubierta por una red de operador de telefonía móvil, la información se almacena y se transmite la próxima vez que el motor esté en funcionamiento, o al reingresar a un área cubierta por un teléfono móvil. operador.
- La Unidad Telemática, o las unidades necesarias para el funcionamiento de la Unidad de Telemática, no deben haber sido dañadas durante un accidente, robo o cualquier otro evento.
- el Cliente tiene el teléfono (el número que el Cliente ha proporcionado al Fabricante) encendido y conectado a la red telefónica.

### 4.3 Territorialidad

La información técnica y geolocalización necesaria para la detección e interpretación de Avisos solo puede ser transmitida por el Vehículo en los siguientes países, sujeto a la cobertura de la red telefónica y sistemas de geolocalización satelital en la zona en la que se encuentra el Vehículo: Francia, España, Portugal, Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos, Alemania, Austria, Suiza, Italia, Polonia, República Checa, Eslovaquia, Dinamarca, Reino Unido, Suecia, Noruega

### 5 DURACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será proporcionado por el Proveedor de servicio desde el inicio del período de activación (como se describe en la condición 4.1 anterior) por una duración de 3 años, comenzando el primer día del período de garantía del vehículo nuevo del fabricante, como se establece en la tarjeta de registro.

Durante este período de 3 años, el Servicio terminará automáticamente si las redes de comunicación utilizadas para su entrega ya no están disponibles o están muy saturadas debido al apagado de la red 2G y / o 3G, decidido por el operador de telecomunicaciones. La información de cancelación estará disponible en los sitios web de los fabricantes de vehículos al menos 30 días antes de la finalización del servicio.

Si no se cancela automáticamente antes como se indicó anteriormente, después de este período de 3 años, el Servicio puede continuar por un período de tiempo indeterminado y el Proveedor de Servicios tendrá derecho a cancelarlo en cualquier momento y por cualquier motivo. La información de cancelación estará disponible en los sitios web de los fabricantes de vehículos al menos 30 días antes de la finalización del servicio.

Durante la vigencia del contrato:

- El servicio puede modificarse, incluso de forma remota, para tener en cuenta cualquier cambio reglamentario o para incluir advertencias adicionales, a fin de tener en cuenta los cambios técnicos y los cambios en las expectativas generales del cliente.
- El proveedor de servicios también puede suprimir el servicio para incluir los servicios que lo constituyen dentro de un nuevo servicio.
- El acceso a las actualizaciones del Servicio o el acceso a la prestación de un nuevo servicio que sustituya al Servicio puede potencialmente estar sujeto a la aceptación expresa por parte del Cliente de una nueva versión de las correspondientes condiciones generales de uso.

### 6 LIMITACIONES – RESPONSABILIDAD

#### 6.1 Limitaciones del servicio

Las Alertas y la información asociada no cubren todas las posibles averías, sino solo las Alertas que pueden ser activadas por las categorías de equipo enumeradas en la condición 2 anterior, en la medida en que dicho equipo esté instalado en el Vehículo correspondiente. La detección de Alertas y el contacto del Cliente asociado son solo para fines informativos. Su existencia no exime al usuario del Vehículo de:

- cumplir con las instrucciones del manual / manual de usuario del vehículo,
- prestar atención al kilometraje que aparece en el odómetro del vehículo, el paso del tiempo, las alertas que aparecen en el tablero del vehículo, los niveles de líquido, el estado del vehículo y cualquier otro indicador de mal funcionamiento o problema técnico, y posteriormente tomar todas las acciones apropiadas y especialmente asegurando que se lleven a cabo todas las operaciones técnicas requeridas.

La cobertura de la red de telefonía móvil, la topografía del área y las condiciones atmosféricas pueden, en algunos lugares y en ciertos momentos, limitar la operación del Servicio, más allá del control del Proveedor del servicio.

El Proveedor de Servicios no garantiza la exactitud e integridad de la información recibida por medio del Servicio. Si bien el Proveedor de servicios hará todos los esfuerzos razonables para garantizar la disponibilidad del Servicio, el Proveedor de servicios no garantiza que el Servicio se proporcionará sin interrupciones o que funcionará sin errores.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4 (Duración del Servicio), el rendimiento del Servicio puede verse afectado si las redes de comunicación utilizadas para su prestación están saturadas debido a que se decide el apagado de la red 2G y / o 3G. por los operadores de telecomunicaciones.

#### 6.2 Responsabilidad

El Cliente es responsable del uso del Servicio y, por lo tanto, tiene la responsabilidad total por cualquier violación de los derechos de terceros, en particular, pero no restringido a, cualquier violación de la libertad o privacidad, que pueda resultar del uso del Servicio por parte del Cliente. u otros usuarios del Vehículo.

El Proveedor de Servicios no asumirá ninguna responsabilidad por el uso del Servicio por parte del Cliente de una manera contraria a las leyes del país en el que se usa, el uso incorrecto o indebido por parte del Cliente o cualquier tercero del Servicio, o por la exactitud o no de la información recibida por medio del Servicio.

El Proveedor del Servicio no tiene ninguna responsabilidad por cualquier interrupción en las redes de comunicación que permitan el acceso al Servicio, indisponibilidad total o parcial del Servicio debido al operador de

telecomunicaciones, o problemas relacionados con la seguridad de las transmisiones debido al operador de telecomunicaciones o parcial. o deterioro total o destrucción de la caja de Telemática y sus partes asociadas durante un accidente o cualquier otro evento. El Proveedor de Servicios no será responsable si el número de teléfono proporcionado por el Cliente no es válido, no funciona o si el servicio de mensajería está lleno, impidiendo la recepción de la llamada.

### 7 FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes incurrirá en incumplimiento de este acuerdo ni será responsable de la demora en el cumplimiento o el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones si dicho retraso o falla resulta de eventos de fuerza mayor. Se consideren o no hechos de fuerza mayor por ley, se acuerda que los siguientes hechos se considerarán en todo caso hechos de fuerza mayor:

- una orden de las autoridades públicas que imponga la suspensión total o parcial del servicio del operador de telefonía móvil necesaria para el Servicio;
- un mal funcionamiento parcial o total resultante de interrupciones o interrupciones en los medios de comunicación proporcionados por los operadores de telecomunicaciones; o huelgas o disputas laborales que afecten al Proveedor de Servicios o sus proveedores.

### 8 DESACTIVACIÓN - TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL SERVICIO

El Proveedor de servicios se reserva el derecho de rescindir el Servicio de forma remota en los siguientes casos:

- cuando el Cliente no ejerce la opción de comprar el Vehículo al final de un contrato de arrendamiento a largo plazo,
- transferencia o reventa del Vehículo por parte del Cliente, destrucción de vehículo
- en caso de robo del Vehículo o accidente que provoque la cancelación del Vehículo,
- cuando se realiza una llamada al Cliente por parte del Proveedor de servicio o en su nombre en respuesta a una alerta de vehículo utilizando el número de teléfono más reciente proporcionado al Proveedor de servicio por el Cliente y el destinatario de la llamada informa a la persona que llama que no ya sea el propietario o el custodio del Vehículo.

El Cliente deberá informar al Proveedor de servicio de la ocurrencia de cualquiera de los eventos anteriores utilizando el formulario disponible en el Apéndice 2 o comunicándose con el Centro de Atención al Cliente para desactivar el Servicio. Si el Cliente no informa al Proveedor de servicio sobre la transferencia o reventa del vehículo, acepta que el Proveedor de servicio desactivará el Servicio en cualquier momento.

Además, si el Cliente ya no desea beneficiarse del Servicio, puede, en cualquier momento, solicitar la desactivación del Servicio a través del formulario que figura en el Anexo 2 o contactando con el Equipo de Atención al Cliente. La desactivación remota del Servicio no es instantánea y puede haber un retraso entre la recepción de una solicitud de desactivación y la desactivación real.

### 9 MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

En caso de que el Cliente advierta algún mal funcionamiento del Servicio, deberá contactar con el Equipo de Atención al Cliente, cuyos datos de contacto se detallan en la condición 12.

### 10 ADMINISTRACIÓN DE DISPOSITIVOS REMOTOS Y ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE Y FIRMWARE REMOTOS

Como parte integral del Servicio relacionado con el cumplimiento de este contrato, la administración de dispositivos necesaria y las actualizaciones de software y firmware necesarias relacionadas con el software y el firmware para el servicio conectado mencionado se realizarán de forma remota, en particular mediante el uso de tecnologías "Over the Air".

Para ello, se establecerá una conexión de red segura entre el Vehículo y el servidor de gestión de dispositivos después de cada arranque cuando haya una red de telefonía móvil disponible. Dependiendo del equipamiento del vehículo, la configuración de la conexión debe establecerse en "Vehículo conectado" para permitir el establecimiento de la conexión de red de radio.

Independientemente de una suscripción de servicio conectada válida, la seguridad del producto remota o la gestión del dispositivo relacionada con la seguridad del producto y las actualizaciones de software y firmware se realizarán cuando el procesamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal a la que esté sujeto el fabricante respectivo del Vehículo (p. Ej. ley de responsabilidad por productos, regulación de llamadas electrónicas) o cuando el procesamiento sea necesario para proteger los intereses vitales de los respectivos usuarios y pasajeros del vehículo.

El establecimiento de una conexión de red segura y las actualizaciones remotas relacionadas no se ven afectados por la Política de privacidad y se realizarán en principio después de una iniciación por parte del usuario del Vehículo después de una notificación respectiva.

## **10 PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Proveedor de servicios (o sus empresas relacionadas) y sus proveedores siguen siendo los únicos titulares de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio. El Proveedor de servicios otorga al Cliente una licencia para utilizar el Servicio. Esta licencia se otorga por todo el período de suscripción al Servicio.

## **11 LEGISLACIÓN APLICABLE, JURISDICCIÓN COMPETENTE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

El presente contrato se rige exclusivamente por la legislación española. Para la resolución de controversias, el cliente podrá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente, según las modalidades descritas en las presentes condiciones.

Igualmente podrá también someter cualquier controversia que pudiera suscitarse en relación a la interpretación y/o aplicación las presentes condiciones generales a los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital, salvo que la Ley establezca otra cosa.

En cumplimiento de la obligación de información al consumidor establecida en el artículo 14 del Reglamento (UE) 524/2013, ponemos a su disposición el acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea, habilitada por la Comisión Europa mediante el siguiente enlace electrónico:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Igualmente, de conformidad con lo dispuesto en el citado precepto, les indicamos que si desean enviarnos un email sobre este particular podrán hacerlo contactando con nosotros por los medios mencionados en el artículo 12 y que una vez recibida su comunicación recibirán un código de referencia asociado a ésta.

---

De conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, le informamos que esta empresa no está adherida a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios. Igualmente, y en cumplimiento del antedicho precepto legal, ponemos en su conocimiento que puede voluntariamente acudir a la Junta Arbitral de Consumo, cuya identificación completa, información y requisitos puede consultar en la siguiente página web:

[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas\\_Arbitrales/juntas\\_arbitrales.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitrales.htm), siendo que NO es intención de esta parte aceptar ninguna invitación a una resolución alternativa de litigios.

## **12 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Los clientes pueden ponerse en contacto con el equipo de atención al cliente para cualquier solicitud de información o queja relacionada con el servicio:

- por teléfono de lunes a viernes, de 8:00 a 18:30 horas, en el número: (+34) 91 754 70 94
- por internet en <https://www.opel.es/tools/opel-contacto.html>  
Escribiendo a Departamento Relación Cliente OPEL – Madrid, C/ Eduardo Barreiros nº 110, 28041, España

El Proveedor de Servicios tendrá como objetivo responder a las quejas de los clientes dentro de un período de tiempo razonable y hará todos los esfuerzos razonables para encontrar una solución satisfactoria.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD - ESTADO DEL VEHÍCULO E INFORMACIÓN**

Sus datos personales serán procesados para la prestación del servicio por Opel Automobile GmbH, Bahnhofsplatz, 65423 Rüsselsheim am Main, Alemania y PSA Automobiles SA, con domicilio social en Route de Gisy, 78140 Velizy Villacoublay, Francia como responsable del tratamiento.

Nosotros, como controlador, procesamos sus datos personales para los siguientes propósitos basados en la siguiente base legal.

<b>Datos</b> (los datos obligatorios están marcados con *)	<b>Finalidad(es)</b>	<b>Base Legal</b>
1. Nombre *, apellido *, dirección de correo electrónico *, número de teléfono *, número de identificación del vehículo (VIN) *, número de contrato *, inicio y finalización del servicio (duración)	Activación y administración del Servicio	Art. 6 (1) 1 b) General Data Protection Regulation (General Data Protection Regulation (GDPR))
2. Datos de diagnóstico y mantenimiento (como la fecha de vencimiento del próximo mantenimiento o el kilometraje debido, el nivel de líquido, el estado del airbag y del cinturón de seguridad), kilometraje, datos de geolocalización	Prestación del Servicio (como interpretación de notificaciones de alerta de diagnóstico y mantenimiento, predicciones del servicio)	Art. 6 (1) 1 b) GDPR
3. VIN *, dirección IP *, número de tarjeta IMEI / SIM *, número de certificado *, ID de servicio *, lista de ECU en cuestión *, estado de software y firmware *, versión de hardware *, reconocimiento del usuario a / o propietario del vehículo *, resultado (exitoso / no exitoso) de la gestión remota del dispositivo o actualización remota de software / firmware *	Conexión entre el vehículo y el servidor de administración de dispositivos, administración remota de dispositivos y actualizaciones remotas de software y firmware	Art. 6 (1) 1 b) GDPR
4. VIN *, dirección IP *, número de tarjeta IMEI / SIM *, número de certificado *, ID de servicio *, lista de ECU en cuestión *, estado de software y firmware *, versión de hardware *, reconocimiento del usuario a / o propietario del vehículo *, resultado (exitoso / no exitoso) de la gestión remota del dispositivo o actualización remota de software / firmware *	Conexión entre el vehículo y el servidor de administración de dispositivos, administración remota de dispositivos y actualizaciones remotas de software y firmware	Art. 6 (1) 1 c) GDPR o - cuando aplicable - Art. 6 (1) 1 d) GDPR
5. VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, estado de software y firmware, versión de hardware, respectivas especificaciones de productos y servicios	Monitoreo de productos y servicios, responsabilidad de productos y servicios (en asociación con Control de calidad / Garantía de calidad) y posibles campañas de recuperación	Art. 6 (1) 1 c) GDPR
6. VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, estado de software y firmware, versión de hardware, respectivas especificaciones de productos y servicios (todos seudonimizados)	Mejora de productos y servicios, mejora de la calidad, campañas de campo, campañas de reelaboración, servicio continuo y desarrollo de productos (información sobre desgaste, diagnóstico y reparación), también en asociación con Control de calidad / Garantía de calidad	Art. 6 (1) 1 f) GDPR: El interés legítimo del fabricante del Vehículo y/o Proveedor de Servicios para mejorar sus productos y servicios.
7. VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, datos de geolocalización	Anonimización de los datos para poder utilizar la información anónima para su posterior procesamiento.	Art. 6 (1) 1 f) GDPR: El interés legítimo del fabricante del Vehículo y/o Proveedor de Servicios de anonimizar los datos para poder utilizar la información con fines de hacer estadísticas.

Los elementos de datos marcados con \* y enumerados anteriormente son obligatorios y un requisito contractual. En caso de que no proporcione los datos, no podemos proporcionar el servicio correspondiente.

Los datos contractuales mencionados anteriormente se almacenarán durante 10 años después de la terminación del contrato. Los datos de la sección 2 utilizados para calcular el diagnóstico y las notificaciones de alertas, incluidos los datos de geolocalización, se conservarán durante un máximo de 6 meses. Los datos enumerados en las secciones 3 y 4 se almacenarán durante 10 años después de que se haya terminado la relación contractual. Los datos enumerados en la sección 5 se almacenarán para 19 años. Los datos enumerados en la sección 6 se almacenarán durante 7 años.

Divulgamos sus datos personales para los fines enumerados a continuación a los siguientes destinatarios:

<b>Datos</b>	<b>Finalidad(es)</b>	<b>Destinatario(s)</b>
Datos mencionados en el apartado 1.-3.	Suscripción al servicio, transmisión de notificaciones de alerta de diagnóstico y mantenimiento, gestión del servicio	Revelamos sus datos personales a nuestros respectivos proveedores de servicios contratados (TI) que actúan como procesadores, en particular: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Francia Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, Francia) que contrata a otros (sub) procesadores que se encuentran fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) y, por lo tanto, en un país sin un nivel adecuado de protección de datos. . No existe una decisión de adecuación de la Comisión Europea, pero existen las salvaguardas adecuadas, que en este caso son las respectivas Reglas Corporativas Vinculantes (BCR). Para obtener una copia, siga este enlace: <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a> .
Datos arriba mencionados en la sección 1., datos de diagnóstico y mantenimiento, kilometraje	Seguimiento con el cliente basado en las notificaciones de alerta de diagnóstico y mantenimiento, predicciones de servicio	El distribuidor/repador autorizado respectivo

VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, estado de software y firmware, versión de hardware, respectivas especificaciones de productos y servicios (todos anonimizado)	Mejora de productos y servicios, mejora de la calidad, campañas de campo, campañas de reelaboración, servicio continuo y desarrollo de productos (información sobre desgaste, diagnóstico y reparación), también en asociación con Control de calidad / Garantía de calidad	Divulgamos sus datos personales a nuestros respectivos proveedores de servicios (TI) contratados, como se mencionó anteriormente, que actúan como procesadores, y a Opel Citroën DS Morocco, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22-202070, Sidi Maarouf que se encuentra fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) en Marruecos y, por lo tanto, en un país sin un nivel adecuado de protección de datos. No existe una decisión de adecuación de la Comisión Europea, pero existen salvaguardas adecuadas, que en este caso son Cláusulas Contractuales Estándar de la UE. Para obtener una copia, envíe un correo electrónico a Brand, Customer Relations Department, Case YT 227, 2/10 Bd de l'Europe, 78092, Poissy, Francia
--	---	--

## Sus derechos

Como interesado, tiene derecho de acceso, derecho de rectificación, derecho de supresión (derecho al olvido), derecho a la restricción del procesamiento, derecho a la portabilidad de los datos, derecho a oponerse al procesamiento de los datos personales que le conciernen, que se basa en Arte. 6 (1) e) of GDPR o cuando los datos personales se procesen con fines de marketing directo de acuerdo con la ley aplicable.

Tenga en cuenta que los derechos mencionados anteriormente están restringidos por la ley y debemos cumplirlos posiblemente solo bajo ciertas condiciones.

Si desea reclamar sus derechos mencionados anteriormente o eliminar su cuenta por completo, envíe un correo electrónico a [privacyrights@mpsa.com](mailto:privacyrights@mpsa.com).

Para ejercitar su derecho a presentar una reclamación (Art. 77 RGPD) contacte con: Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris cedex 07, France ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) o contacte con la autoridad de supervisión en su país: en España, Agencia Española de Protección de Datos calle Jorge Juan, nº6, 28001 Madrid, España, ([www.aepd.es](http://www.aepd.es))

## Contactar con nosotros

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France, los miembros de la administración se pueden encontrar aquí: <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance>. Para consultas más detalladas puede contactar con el Centro de Relación Cliente de la Marca, para Opel :

- por teléfono de lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 horas, en el número: (+34) 91 754 70 94
- por internet en <https://www.opel.es/tools/opel-contacto.html>
- escribiendo a Departamento de Atención al Cliente OPEL – Madrid, C/ Eduardo Barreiros nº 110, 28041, España

## Contactar con el Delegado de Protección de Datos:

PSA Automobiles SA, Data Protection Officer, Case Courier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France

PSA Automobiles, S.A. tiene designado un Delegado de Protección de Datos. En el caso de que desees tomar contacto directamente con el Delegado de Protección de Datos, puedes dirigir una solicitud específica, dirigida a: PSAG Automóviles Comercial España, S.A., Depto. Protección Datos Personales, c/ Eduardo Barreiros nº 110, 28041 Madrid, España.

También puede contactar con:

Opel Automobile GmbH, Datenschutzbeauftragter, Bahnhofspatz, 65423 Ruesselsheim am Main, Germany, E-mail: [Datenschutz@opel.com](mailto:Datenschutz@opel.com)

Versión: Marzo del 2021

Consulte nuestro Aviso legal para conocer todos los detalles de la empresa.

**APÉNDICE 3: FORMULARIO DE DESISTIMIENTO DE CONTRATO DE SERVICIOS ONLINE**

**Para:** Equipo de atención al cliente de Opel

Por la presente notifico que cancelo mi contrato para el suministro del siguiente servicio:

**ESTADO DEL VEHÍCULO E INFORMACIÓN**

Solicitado el:

Número de VIN del vehículo:

Nombre del consumidor:

Dirección del consumidor:

Firma del consumidor (s) (solo si este formulario se notifica en papel),

Fecha



# CONDICIONS GENERALS DE VENDA I ÚS DEL SERVEI - ESTAT DEL VEHICLE I INFORMACIÓ

Els Termes i Condicions generals regeixen les condicions d'ús del servei ESTAT DEL VEHICLE I INFORMACIÓ per als clients que se subscriuguin a aquest.

## **1 COMPANYIA PRESTANT ELS SERVEIS**

Els Serveis són oferts per Opel Automobile GmbH, comercialitzada com Opel, d'ara endavant denominat "**el Fabricant**", el domicili social es troba a Bahnhofplatz, 65.423, Rüsselsheim am Main, Alemanya, i per PSA Automòbils SA, el domicili social està en 2 -10 Boulevard de l'Europe 78.300 Poissy, França.

Acceptem posar els Serveis a la seva disposició, sempre que accepti aquests termes i condicions.

## **2 DEFINICIONS**

**"Alerta"**: un avís és una informació produïda pels sistemes d'informació de l'Proveïdor de Servei, utilitzant la informació tècnica transmesa des de la Unitat Telemàtica de l'Vehicle.

**"Unitat Telemàtica"**: Equipament instal·lat al Vehicle, comercialitzat com Connect Box o Connect SOS, que inclou una targeta SIM integrada i és capaç de transmetre les dades de l'Vehicle necessaris per a la prestació de Servei ..

**"Client"**: el client que fa ús de l'Vehicle, ja sigui en propietat o en renting.

**"Over the Air"** tecnologia: totes les comunicacions sense xarxa física (per exemple, GSM, 4G, WiFi).

**"Servei"**: SERVEI d'ESTAT I INFORMACIÓ DEL VEHICLE proporcionat pel fabricant a el client, com es descriu en el paràgraf 3 a continuació ..

**"Fabricant"**: Opel Automobile GmbH, amb domicili social a Bahnhofplatz, 65.423 Rüsselsheim, Alemanya, en nom de el grup d'empreses relacionades que distribueixen vehicles de la marca Opel a Europa ("OPEL") ..

**"Vehicle"**: vehicle de la marca Opel, amb l'especificació tècnica requerida, venut, registrat a Espanya i equipat amb una Unitat Telemàtica, de sèrie o opcional, compatible amb el Servei.

## **3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

La informació tècnica rellevant serà transmesa pel Vehicle a l'Reparador Autoritzat Opel ("Concessionari") esmentat en el compte myOpel de l'Client a la secció "myDealer".

Si no s'esmenta cap Concessionari a la secció myDealer del compte myOpel, la informació tècnica rellevant es transmetrà a l'Concessionari de vendes original (Concessionari b), esmentat en el contracte de el vehicle nou, signat pel client en el moment de la compra de el vehicle i / o serveis Opel Connect. El client serà contactat per la seva concessionari (ja sigui aob), utilitzant les dades especificades en el compte personal de la Botiga de Serveis Opel de client (nom, cognoms, número de telèfon, número de contracte i / o correu electrònic), amb el tal d'oferir un servei preventiu. cita amb el seu reparador autoritzat o una cita, quan una Notes requereixi la intervenció d'un tècnic en el Vehicle.

Aquesta cita només es farà després d'un acord amb el Client i es durà a terme en un taller de reparació autoritzat ubicat a Espanya. En el cas que el vehicle no es trobi a Espanya, però sí en un país especificat en el paràgraf 4.3, se li oferirà a l'Client una cita al seu retorn a Espanya, o se li informará que haurà d'utilitzar el servei d'Assistència.

Una Alerta és detectada utilitzant la informació tècnica i de geolocalització transmesa des del Vehicle als sistemes d'informació de l'Fabricant per la Unitat Telemàtica.

Sobre la base d'aquesta informació, es pot llançar un avís per a les següents categories d'equips:

- Sistema de manteniment de el vehicle (com la llum de servei) i quilometratge real,
- Sistemes de seguretat (com els Coixins de seguretat)
- Sistema d'ajuda a la conducció (com ESP)
- Tren de força (inclòs el motor)
- Sistema de frens (com ABS)
- Nivells de líquid (com el nivell d'oli)

Si, dins d'aquestes categories, algun equip no està instal·lat o no és tècnicament capaç de transmetre una Alerta, a causa de el model o a l'acabat de l'Vehicle, no es podrà transmetre cap Alerta per l'equip en qüestió.

La lectura d'el quilometratge es compartirà amb el concessionari a o b quan s'emetrà una Alerta, i s'utilitzarà per predir les reparacions necessàries de el vehicle, com inspeccions o proves anuals de seguretat de el vehicle.

Aquests Serveis no informen de totes les condicions que poden afectar el funcionament del seu vehicle. Aquestes dades són limitats i estan destinats a ser utilitzats a més i no com a substitut de la realització de comprovacions manuals del seu vehicle. És la seva responsabilitat monitoritzar i mantenir el seu vehicle d'acord amb les lleis i regulacions aplicables.

## **3.1 canvis en el contingut dels serveis**

El Fabricant pot proposar canvis als Serveis. L'accés a aquests canvis i actualitzacions possiblement estigui subjecte a que el Client accepti expressament una nova versió de les condicions generals de venda i ús.

S'informa als clients que els serveis poden ser modificats en cas d'alguna modificació en la normativa o legislació que requereixi els mateixos.

Si desitja realitzar qualsevol altre ús legal a què cregui que no es fa referència en aquest Servei, consulteu-nos per endavant per comprovar que aquest ús està expressament permès, per evitar el risc que incorri en responsabilitat davant nostre per un ús potencialment prohibit.

## **3.2. Activació automàtica de l'enllaç de comunicacions de la xarxa**

Una vegada que el Client s'ha subscrit a un servei connectat proporcionat pel fabricant (com el Servei), s'estableix un enllaç de comunicació de xarxa entre el Vehicle i el servidor d'administració de dispositius respectiu i es manté per a realitzar les divulgacions de dades necessàries per als serveis connectats.

En la majoria dels casos, l'enllaç de comunicació de xarxa s'activarà automàticament però, en casos específics, un distribuïdor haurà de realitzar una operació d'activació física. Comuniqui amb el Centre d'atenció a client per obtenir més informació (els detalls s'estableixen en la condició 12 a continuació).

Si el Client desitja tenir el control de les divulgacions de dades, el Client pot triar en qualsevol moment restringir les divulgacions de dades respectives, inclosa la divulgació de dades de geolocalització canviant la configuració de privacitat des de la pantalla de l'Vehicle. La forma de canviar la configuració de privacitat respectiva depèn de l'equipament de el vehicle. Consulteu el manual / manual d'usuari de l'vehicle o truqueu al Centre d'atenció a client per obtenir més informació.

Si el Client tria restringir la divulgació de dades, en particular la divulgació de dades de geolocalització, això pot limitar la prestació de Servei.

Les divulgacions de dades necessàries per a realitzar la connexió, l'administració de dispositius, les actualitzacions de programari i firmware i per administrar els codis predeterminats no es veuen afectades per la configuració de privacitat.

Els clients es comprometen a informar a qualsevol persona que utilitzi el servei o que ocupi un lloc en el Vehicle que es recopilen i divulguen dades (en particular, dades de geolocalització). S'informa el Client que és responsable d'esborrar totes les dades que li concerneixen que hagi ingressat i emmagatzemat en el sistema de l'Vehicle.

## **4. CONDICIONS NECESSÀRIES PER A LA TRANSMISSIÓ D'ALERTES**

### **4.1 Període d'activació**

El Servei s'activarà en un termini màxim de 9 dies després de la data de subscripció inicial de Servei, després de la configuració remota de l'Vehicle. Durant aquest temps de configuració, el Client ha d'utilitzar el Vehicle amb regularitat durant un període de al menys tres (3) dies, en una àrea amb cobertura d'operador de telefonia mòbil. El Client ha de proporcionar a l'Fabricant un número de telèfon vàlid mentre es subscriu a el servei per activar el Servei.

### **4.2 Condicions de funcionament**

La informació tècnica de el vehicle i les advertències només es poden transmetre quan es compleixen les següents condicions:

- El motor de l'Vehicle ha d'estar en marxa i el Vehicle ha d'estar ubicat en una àrea amb cobertura d'operador de telefonia mòbil (sense perturbacions tècniques, atmosfèriques o topogràfiques a la cobertura).

- Si el motor no està funcionant o si el vehicle no està en una àrea coberta per una xarxa d'operador de telefonia mòbil, la informació s'emmagatzema i es transmet la propera vegada que el motor estigui en funcionament, o a l'reingressar a una àrea coberta per un telèfon mòbil. operador.

- La Unitat Telemàtica, o les unitats necessàries per al funcionament de la Unitat de Telemàtica, no han d'haver estat danyades durant un accident, robatori o qualsevol altre esdeveniment.

- el Client té el telèfon (el nombre que el Client ha proporcionat a l'Fabricant) encès i connectat a la xarxa telefònica.

### **4.3 Territorialitat**

La informació tècnica i geolocalització necessària per a la detecció i interpretació d'Avisos només pot ser transmesa pel Vehicle en els següents països, subjecte a la cobertura de la xarxa telefònica i sistemes de geolocalització satel·lital a la zona en la qual es troba el Vehicle: França , Espanya, Portugal, Bèlgica, Luxemburg, Països

## **5 DURADA DEL SERVEI**

El servei serà proporcionat pel proveïdor de servei des de l'inici de el període d'activació (com es descriu en la condició 3.1 anterior) per una durada de 3 anys, començant el primer dia de el període de garantia de el vehicle nou de fabricant, com s'estableix al targeta de registre.

Durant aquest període de 3 anys, el Servei acabarà automàticament si les xarxes de comunicació utilitzades per al seu lliurament ja no estan disponibles o estan molt saturades a causa de l'apagada de la xarxa 2G i / o 3G, decidit per l'operador de telecomunicacions. La informació de cancel·lació estarà disponible als llocs web dels fabricants de vehicles a l'mínim 30 dies abans de la finalització de l'servei.

Si no es cancel·la automàticament abans com es va indicar anteriorment, després d'aquest període de 3 anys, el Servei pot continuar per un període de temps indeterminat i el Proveïdor de Serveis tindrà dret a cancel·lar en qualsevol moment i per qualsevol motiu. La informació de cancel·lació estarà disponible als llocs web dels fabricants de vehicles a l'mínim 30 dies abans de la finalització de l'servei.

Durant la vigència de l'contracte:

- El servei pot modificar-se, fins i tot de forma remota, per tenir en compte qualsevol canvi reglamentari o per incloure advertències addicionals, a fi de tenir en compte els canvis tècnics i els canvis en les expectatives generals de client.
- El proveïdor de serveis també pot suprimir el servei per incloure els serveis que el constitueixen dins d'un nou servei.
- L'accés a les actualitzacions de l'servei o l'accés a la prestació d'un nou servei que substitueixi el Servei pot potencialment estar subjecte a l'acceptació expressa per part de l'Client d'una nova versió de les corresponents condicions generals d'ús.

## **6 LIMITACIONES – RESPONSABILIDAD**

### **6.1 Limitaciones del servei**

Les Alertes i la informació associada no cobreixen totes les possibles avaries, sinó només les Alertes que poden ser activades per les categories d'equip enumerades en la condició 2 anterior, en la mesura en què aquest equip estigui instal·lat al Vehicle corresponent. La detecció d'Alertes i el contacte de l'Client associat són només per a fins informatius. La seva existència no eximeix l'usuari de l'Vehicle de:

- complir amb les instruccions de l'manual / manual d'usuari del vehicle,
- prestar atenció a l'quilometratge que apareix en el odòmetre del vehicle, el pas del temps, les alertes que apareixen en el tauler d'el vehicle, els nivells de líquid, l'estat del vehicle i qualsevol altre indicador de mal funcionament o problema tècnic, i posteriorment prendre totes les accions apropiades i especialment assegurant que es duguin a terme totes les operacions tècniques requerides.

La cobertura de la xarxa de telefonia mòbil, la topografia de l'àrea i les condicions atmosfèriques poden, en alguns llocs i en certs moments, limitar l'operació del Servei, més enllà de l'control de l'Proveïdor del servei.

El Proveïdor de Serveis no garanteix l'exactitud i integritat de la informació rebuda per mitjà de Servei.

Si bé el Proveïdor de serveis farà tots els esforços raonables per garantir la disponibilitat de el Servei, el Proveïdor de serveis no garanteix que el servei es proporcionarà sense interrupcions o que funcionarà sense errors.

### **6.2 Responsabilitat**

El Client és responsable de l'ús del Servei i, per tant, té la responsabilitat total per qualsevol violació dels drets de tercers, en particular, però no restringit a, qualsevol violació de la llibertat o privacitat, que pugui resultar d'l'ús del Servei per part de l'Client. o altres usuaris de l'Vehicle.

El Proveïdor de Serveis no assumirà cap responsabilitat per l'ús del Servei per part de l'Client d'una manera contrària a les lleis de país en el qual es fa servir, l'ús incorrecte o indegut per part de l'Client o qualsevol tercer de Servei, o per la exactitud o no de la informació rebuda per mitjà de Servei.

El Proveïdor de Servei no té cap responsabilitat per qualsevol interrupció en les xarxes de comunicació que permetin l'accés a l'servei, indisponibilitat total o parcial de l'servei a causa de l'operador de telecomunicacions, o problemes relacionats amb la seguretat de les transmissions a causa de l'operador de telecomunicacions o parcial. o deteriorament total o destrucció de la caixa de Telemàtica i les seves parts associades durant un accident o qualsevol altre esdeveniment. El Proveïdor de Serveis no serà responsable si el número de telèfon proporcionat pel Client no és vàlid, no funciona o si el servei de missatgeria està ple, impeding la recepció de la trucada.

## **7 FORÇA MAJOR**

Cap de les parts incurrerà en incompliment d'aquest acord ni serà responsable de la demora en el compliment o l'incompliment de qualsevol de les seves obligacions si aquest retard o falla resulta d'esdeveniments.

Tant si es consideren esdeveniments de força major per llei com si no, s'acorda que els esdeveniments següents es consideraran, en qualsevol cas, esdeveniments de força major:

- una ordre de les autoritats públiques que imposi la suspensió total o parcial de l'servei de l'operador de telefonia mòbil necessària per al Servei; o
- un mal funcionament parcial o total resultant d'interrupcions o interrupcions en els mitjans de comunicació proporcionats pels operadors de telecomunicacions; o
- vagues o disputes laborals que afectin el Proveïdor de Serveis o els seus proveïdors.

## **8 DESACTIVACIÓ - TERMINACIÓ ANTICIPADA DEL SERVEI**

El Proveïdor de serveis es reserva el dret de rescindir el Servei de forma remota en els següents casos:

- quan el Client no exerceix l'opció de comprar l'Vehicle a la fi d'un contracte d'arrendament a llarg termini,
- transferència o revenda de l'Vehicle per part de l'Client, destrucció de vehicle
- en cas de robatori de l'Vehicle o accident que provoqui la cancel·lació de l'Vehicle,
- quan es realitza una trucada a l'Client per part de l'Proveïdor de servei o en el seu nom en resposta a un avís de vehicle mitjançant el número de telèfon més recent proporcionat a el Proveïdor de servei pel client i el destinatari de la trucada s'informa a la persona que crida que no ja sigui el propietari o el custodi de l'Vehicle.

El Client ha d'informar el Proveïdor de servei de l'ocurrència de qualsevol dels esdeveniments anteriors utilitzant el formulari disponible a l'apèndix 2 o comunicant-se amb el Centre d'Atenció a l'Client per desactivar el servei. Si el Client no informa el Proveïdor de servei sobre la transferència o revenda del vehicle, accepta que el Proveïdor de servei desactivarà el Servei en qualsevol moment.

A més, si el Client ja no desitja beneficiar-se de el Servei, pot, en qualsevol moment, sol·licitar la desactivació del Servei a través del formulari que figura en l'Annex 2 o contactant amb l'Equip d'Atenció a l'Client. La desactivació remota del Servei no és instantània i pot haver un retard entre la recepció d'una sol·licitud de desactivació i la desactivació real.

## **8 MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI**

En cas que el Client adverteixi algun mal funcionament de l'servei, haurà de contactar amb l'Equip d'Atenció a l'Client, les dades de contacte es detallen en la condició 12.

## **9 ADMINISTRACIÓ DE DISPOSITIUS REMOTS I ACTUALITZACIONS DE SOFTWARE I FIRMWARE REMOTS**

Com a part integral de l'servei relacionat amb el compliment d'aquest contracte, l'administració de dispositius necessària i les actualitzacions de programari i firmware necessàries relacionades amb el programari i el firmware per al servei connectat esmentat es realitzaran de forma remota, en particular mitjançant l'ús de tecnologies "Over the Air".

Per a això, s'establirà una connexió de xarxa segura entre el Vehicle i el servidor de gestió de dispositius després de cada arrencada quan hi hagi una xarxa de telefonia mòbil disponible. Depenent de l'equipament de el vehicle, la configuració de la connexió s'ha d'establir en "Vehicle connectat" per permetre l'establiment de la connexió de xarxa de ràdio.

Independentment d'una subscripció de servei connectada vàlida, la seguretat del producte remota o la gestió de l'dispositiu relacionada amb la seguretat del producte i les actualitzacions de programari i firmware es realitzaran quan el processament sigui necessari per al compliment d'una obligació legal a la qual estigui subjecte el fabricant respectiu de l'vehicle (p. ex. llei de responsabilitat per productes, regulació de trucades electròniques) o quan el processament sigui necessari per protegir els interessos vitals dels respectius usuaris i passatgers del vehicle.

L'establiment d'una connexió de xarxa segura i les actualitzacions remotes relacionades no es veuen afectats per la Política de privacitat i es realitzaran en principi després d'una iniciació per part de l'usuari de l'Vehicle després d'una notificació respectiva.

## **10 PROPIETAT INTEL·LECTUAL**

El Proveïdor de serveis (o les seves empreses relacionades) i els seus proveïdors segueixen sent els únics titulars de tots els drets de propietat intel·lectual relacionats amb el Servei. El Proveïdor de serveis atorga a l'Client una llicència per utilitzar el Servei. Aquesta llicència s'atorga per tot el període de subscripció a el Servei.



## **11 LLEI APLICABLE**

El present contracte es regeix exclusivament per la legislació espanyola. Per a la resolució de controvèrsies, el client podrà contactar amb el nostre Servei d'Atenció a l'Client, segons les modalitats descrites en les presents condicions.

Igualment podrà també sotmetre qualsevol controvèrsia que pogués suscitar-se en relació amb la interpretació i / o aplicació les presents condicions generals als Jutjats i tribunals de Madrid capital, llevat que la Llei estableixi una altra cosa.

En compliment de l'obligació d'informació a l'consumidor establerta a l'article 14 de l'Reglament (UE) 524/2013, posem a la seva disposició l'accés a la plataforma de resolució de litigis en línia, habilitada per la Comissió Europa mitjançant el següent enllaç electrònic:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Igualment, de conformitat amb el que disposa l'esmentat precepte, els indiquem que si volen enviar-nos un correu electrònic sobre aquest particular podran fer-ho contactant amb nosaltres pels mitjans esmentats a l'article 12 i que un cop rebuda la seva comunicació rebran un codi de referència associat a aquesta.

De conformitat amb el que estableix l'article 40 de la llei 7/2017 relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, l'informem que aquesta empresa no està

---

adherida a cap entitat de resolució alternativa de litigis. Igualment, i en compliment de l'esmentat precepte legal, posem en el seu coneixement que pot voluntàriament acudir a la Junta Arbitral de Consum, la identificació completa, informació i requisits pot consultar a la següent pàgina web:

[http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas\\_Arbitrales/juntas\\_arbitrales.htm](http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitrales.htm), sent que NO és intenció d'aquesta part acceptar cap invitació a una resolució alternativa de litigis.

## **12 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

Els clients poden posar-se en contacte amb l'equip d'atenció a client per a qualsevol sol·licitud d'informació o queixa relacionada amb el servei:

- per telèfon de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:30 hores, al número: (+34) 91 754 70 94
- per internet a <https://www.opel.es/tools/opel-contacto.html>
- escrivint a Departament d'Atenció a l'Client OPEL - Madrid, C / Eduardo Barreiros núm 110, 28041, Espanya

El Proveïdor de Serveis tindrà com a objectiu respondre a les queixes dels clients dins d'un període de temps raonable i farà tots els esforços raonables per trobar una solució satisfactòria.

**APÈNDIX 1: POLÍTICA DE PRIVACIDAT**

**POLÍTICA DE PRIVACITAT - ESTAT DEL VEHICLE I INFORMACIÓ**

Les vostres dades personals es tractaran per facilitar-vos el servei de ESTAT DEL VEHICLE I INFORMACIÓ per nosaltres: PSA Automobiles, SA, companyia registrada a França amb domicili social a: 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, (França), i Opel Automobile GmbH, Bahnhofsplatz, 65423 Rüsselsheim am Main, Alemania responsables del tractament.

Nosaltres, com a controlador, processem les seves dades personals per als següents propòsits basats en la següent base legal.

Dades (les dades obligatòries s'identifiquen amb *)	Finalitat/s	Base legal
1. Nom *, cognom *, adreça de correu electrònic *, número de telèfon *, número d'identificació d'el vehicle (VIN) *, número de contracte *, inici i finalització de l'servei (durada)	Activació i administració del Servei	Art. 6 (1) 1 b) General Data Protection Regulation (General Data Protection Regulation (GDPR))
2. Dades de diagnòstic i manteniment (com la data de venciment del pròxim manteniment o el quilometratge degut, el nivell de líquid, l'estat de l'airbag i de el cinturó de seguretat), quilometratge, dades de geolocalització	Prestació de Servei (com interpretació de notificacions d'alerta de diagnòstic i manteniment, prediccions de el servei)	Art. 6 (1) 1 b) GDPR
3. VIN *, adreça IP *, número de targeta IMEI / SIM *, número de certificat *, n ° de servei *, llista d'ECU en qüestió *, estat de programari i firmware *, versió de maquinari *, reconeixement de l'usuari a / o propietari del vehicle *, resultat (reeixit / no reeixit) de la gestió remota del dispositiu o actualització remota de programari / firmware *	Connexió entre el vehicle i el servidor d'administració de dispositius, administració remota de dispositius i actualitzacions remotes de programari i firmware	Art. 6 (1) 1 b) GDPR
4. VIN *, adreça IP *, número de targeta IMEI / SIM *, número de certificat *, n ° de servei *, llista d'ECU en qüestió *, estat de programari i firmware *, versió de maquinari *, reconeixement de l'usuari a / o propietari del vehicle *, resultat (reeixit / no reeixit) de la gestió remota del dispositiu o actualització remota de programari / firmware *	Connexió entre el vehicle i el servidor d'administració de dispositius, administració remota de dispositius i actualitzacions remotes de programari i firmware	Art. 6 (1) 1 c) GDPR o - quan aplicable - Art. 6 (1) 1 d) GDPR
5. VIN, dades de diagnòstic i manteniment, estat de programari i firmware, versió de maquinari, respectives especificacions de productes i serveis	Monitorització de productes i serveis, responsabilitat de productes i serveis (en associació amb Control de qualitat / Garantia de qualitat) i possibles campanyes de recuperació	Art. 6 (1) 1 c) GDPR
6. VIN, dades de diagnòstic i manteniment, estat de programari i firmware, versió de maquinari, respectives especificacions de productes i serveis (tots seudonimizados)	Millora de productes i serveis, millora de la qualitat, campanyes de camp, campanyes de reelaboració, servei continu i desenvolupament de productes (informació sobre desgast, diagnòstic i reparació), també en associació amb Control de qualitat / Garantia de qualitat	Art. 6 (1) 1 f) GDPR: L'interès legítim de fabricant de l'Vehicle i / o proveïdor de serveis per millorar els seus productes i serveis.
7. VIN, dades de diagnòstic i manteniment, dades de geolocalització	Anonimització de les dades per poder utilitzar la informació anònima per al seu posterior processament.	Art. 6 (1) 1 f) GDPR: L'interès legítim de fabricant de l'Vehicle i / o proveïdor de serveis d'anonimitzar les dades per poder utilitzar la informació amb fins de fer estadístiques.

Els elements de dades marcades amb \* i enumerats anteriorment són obligatoris i un requisit contractual. En cas que no proporcioni les dades, no podem proporcionar el servei corresponent.

Les dades contractuals esmentats anteriorment s'emmagatzemaran durant 10 anys després de l'acabament de l'contracte. Les dades de la secció 2 utilitzats per calcular el diagnòstic i les notificacions d'alertes, incloses les dades de geolocalització, es conservaran durant un màxim de 6 mesos. Les dades enumerats en les seccions 3 i 4 s'emmagatzemaran durant 10 anys després que s'hagi acabat la relació contractual. Les dades enumerats en el punt 5 s'emmagatzemaran per 19 anys. Les dades enumerats en la secció 6 s'emmagatzemaran durant 7 anys.

Divulguem les seves dades personals per a les finalitats enumerades a continuació als següents destinataris:

Dades	Finalitat/s	Destinatari(s)
Dades esmentats en l'apartat 1.-3.	Subscripció a el servei, transmissió de notificacions d'alerta de diagnòstic i manteniment, gestió de l'servei	Revelem les seves dades personals als nostres respectius proveïdors de serveis contractats (TI) que actuen com a processadors, en particular: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, França Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92.287 Suresnes Cedex, França) que contracta a altres (sub) processadors que es troben fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) i, per tant, en un país sense un nivell adequat de protecció de dades. . No hi ha una decisió d'adequació de la Comissió Europea, però existeixen les salvaguardes adequades, que en aquest cas són les respectives Regles Corporatives Vinculants (BCR). Per obtenir una còpia, seguiu aquest enllaç: <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a> .

Dades dalt esmentats en la secció 1., dades de diagnòstic i manteniment, quilometratge	Seguiment amb el client basat en les notificacions d'alerta de diagnòstic i manteniment, prediccions de servei	El distribuïdor / reparador autoritzat respectiu
VIN, dades de diagnòstic i manteniment, estat de programari i firmware, versió de maquinari, respectives especificacions de productes i serveis (tots anonimitzats)	Millora de productes i serveis, millora de la qualitat, campanyes de camp, campanyes de reelaboració, servei continu i desenvolupament de productes (informació sobre desgast, diagnòstic i reparació), també en associació amb Control de qualitat / Garantia de qualitat	Divulguem les seves dades personals als nostres respectius proveïdors de serveis (TI) contractats, com es va esmentar anteriorment, que actuen com processadors, ja Opel Citroën DS Morocco, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22-202.070, Sidi Maarouf que es troba fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) al Marroc i, per tant, en un país sense un nivell adequat de protecció de dades. No hi ha una decisió d'adequació de la Comissió Europea, però existeixen salvaguardes adequades, que en aquest cas són Clàusules Contractuals Estàndard de la UE. Per obtenir una còpia, envieu un correu electrònic a Brand, Customer Relations Department, Casi YT 227, 2/10 Bd de l'Europe, 78.092, Poissy, França

### Els vostres drets

Com a persona titular de dades personals, teniu dret d'accés, dret de rectificació, dret de supressió (dret a l'oblit), dret de limitació del tractament, dret de portabilitat de dades i dret d'oposar-vos al tractament de les dades personals que us concerneixen, que es basa en l'article 6 (1) 1.e o f del RGPD, o quan les dades personals es tracten amb finalitats de màrqueting directe d'acord amb la llei aplicable.

Heu de tenir en compte que els vostres drets, que s'han esmentat abans, estan regulats per la llei i els hem de complir possiblement només d'acord amb certes condicions que s'hi estableixen.

Si voleu exercir els vostres drets que s'han indicat abans, ho podeu sol·licitar per escrit a [privacyrights@mpsa.com](mailto:privacyrights@mpsa.com).

Podem actualitzar les vostres dades personals com a responsables del tractament en qualsevol moment (per exemple, canviar la vostra adreça).

Per exercir el vostre dret a presentar una reclamació (article 77 del RGPD), poseu-vos en contacte amb: Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris cedex 07, France ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)), o poseu-vos en contacte amb l'autoritat de supervisió del vostre país: a Espanya, l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, c/ Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, Espanya ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

### Contactar amb nosaltres

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France, els membres de l'administració es poden trobar aquí: <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance>. Per a consultes més detallades us podeu posar en contacte amb el Centre de Relacions amb el Client de la marca, segons es detalla a l'annex 1.B. amb les dades de contacte segons la marca.

- per telèfon de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:30 hores, al número: (+34) 91 754 70 94
- per internet a <https://www.opel.es/tools/opel-contacto.html>
- escrivint a Departament d'Atenció a l'Client OPEL - Madrid, C / Eduardo Barreiros núm 110, 28041, Espanya

### Contactar amb el delegat de protecció de dades:

PSA Automobiles SA, Data Protection Officer, Case Courrier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France

PSA Automobiles, SA té designat un delegat de protecció de dades. En el cas que us vulgueu posar directament en contacte amb el delegat de protecció de dades, podeu dirigir una sol·licitud específica a: PSAG Automóviles Comercial España, SA, Dept. Protecció Dades Personals, c/ Eduardo Barreiros, 110, 28041 Madrid (Espanya).

Versió: Marzo 2021

Consulteu el nostre [Avis legal](#) per conèixer tots els detalls de l'empresa.

**APÈNDIX 3: FORMULARI DE DESISTIMENT DE CONTRACTE DE SERVEIS EN LÍNIA**

A l'atenció de Centre d'Atenció al Client Opel

Amb aquest escrit notifico el desistiment del meu contracte per a la prestació del servei següent:

ESTAT DEL VEHICLE I INFORMACIÓ

Demanat el :

VIN :

Nom i cognoms del client :

Signatura de l'consumidor (s) (només si aquest formulari es notifica en paper),

Data :