

AVISO DE PRIVACIDAD

1. Identidad y domicilio del responsable

Volvo Car México, S.A. de C.V. (“Volvo Car México”, “Volvo Cars”, “nosotros” o “nuestro”), con domicilio en Prolongación Paseo de la Reforma 1196, piso 28, colonia Santa Fe Cuajimalpa, alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México, México, es responsable del tratamiento, uso, protección y resguardo de sus datos personales.

Este aviso aplica a clientes actuales y potenciales, visitantes de sitios web, usuarios de servicios digitales, usuarios de vehículos y servicios conectados, representantes de clientes empresariales, proveedores, socios comerciales, consultores y visitantes de nuestras instalaciones.

2. Datos personales que tratamos

Dependiendo de la relación que usted tenga con Volvo Car México, podremos tratar las categorías de datos personales que se indican a continuación. El tratamiento se limitará a los datos necesarios, adecuados y relevantes para las finalidades informadas en este Aviso de Privacidad.

Categoría	Datos incluidos
Datos de contacto	Nombre, apellidos, domicilio, correo electrónico, teléfono, país, idioma preferido y preferencias de contacto.
Datos de identificación	Identificación oficial, licencia de conducir, fecha de nacimiento, nacionalidad, CURP, RFC, firma y documentos de representación legal.
Datos del vehículo	Modelo, VIN, placas, número de cliente, configuraciones, fotografías, kilometraje, historial de servicio, garantía, reclamaciones, campañas de servicio y recalls.
Información del vehículo y servicios conectados	Datos de sensores, configuraciones, conexiones, diagnóstico, rendimiento, uso del vehículo, ubicación cuando sea necesaria para el servicio, seguridad o recuperación contractual.
Volvo ID y servicios digitales	Datos de cuenta, acceso, reservas, preferencias, servicios digitales y datos necesarios para administrar funcionalidades del ecosistema digital de Volvo Cars.
Identificadores en línea	IP, identificadores de cookies, dispositivo, navegador, fecha y hora de acceso, páginas visitadas, interacciones, formularios, métricas de campañas y píxeles.
Datos financieros o patrimoniales	Datos de facturación, pago, cuenta bancaria, tarjeta, información de financiamiento, crédito, evaluación de riesgo o prevención de fraude, cuando aplique.
Comunicaciones y atención al cliente	Consultas, quejas, reclamaciones, encuestas, llamadas, correos, chats, formularios web, redes sociales, grabaciones y transcripciones cuando corresponda.
Imagen, voz y videovigilancia	Imágenes, video o audio obtenidos por CCTV o en eventos para seguridad, control de acceso, protección de personas y bienes o gestión de eventos.
Datos de representantes y contactos B2B	Cargo, empresa, datos corporativos, poderes, cartas de autorización e información profesional usada para relaciones comerciales.

3. Datos personales sensibles

Volvo Car México no recaba ni trata de forma ordinaria datos personales sensibles. No obstante, en circunstancias excepcionales y únicamente cuando resulte necesario para atender una solicitud específica del titular, gestionar una reclamación, brindar asistencia a clientes en situación de vulnerabilidad o cumplir obligaciones legales, Volvo Car México podría llegar a tratar datos personales sensibles relacionados con el estado de salud, situación de vulnerabilidad o necesidades especiales de asistencia.

Cuando el tratamiento de datos personales sensibles requiera consentimiento conforme a la legislación aplicable, Volvo Car México obtendrá el consentimiento expreso y por escrito del titular mediante firma autógrafa, firma electrónica o mecanismo de autenticación aplicable. Si el tratamiento es necesario para ejercer un derecho o cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica, o aplica alguna excepción legal, Volvo Car México documentará el fundamento correspondiente.

4. Finalidades primarias que no requieren consentimiento

Utilizaremos sus datos personales para las siguientes finalidades necesarias para la relación jurídica, contractual, precontractual, comercial, operativa o legal con Volvo Car México. Estas finalidades no requieren consentimiento cuando sean necesarias para cumplir obligaciones derivadas de nuestra relación con usted o cuando aplique alguna excepción prevista en la legislación aplicable.

Finalidad primaria	Descripción
Identificación, contacto y expediente	Identificarle, contactarle, validar su identidad, integrar expediente, registrarle en sistemas y mantener actualizada información relacionada con usted.
Cotización, prueba de manejo, compra, entrega y contratación	Atender solicitudes, cotizaciones, pruebas de manejo, compras, pedidos, contratos, entregas y protección de derechos contractuales.
Facturación, pagos y cumplimiento fiscal	Emitir facturas, procesar pagos, administrar cuentas, gestionar cobranza y cumplir obligaciones fiscales, contables y regulatorias.
Garantía, reclamaciones, servicio y recalls	Administrar garantías, reclamaciones, responsabilidad de producto, campañas de servicio, llamadas a revisión/recalls, soporte de producto y obligaciones legales o de seguridad.
Servicios digitales, Volvo ID y reservas	Crear y administrar Volvo ID, permitir acceso a servicios digitales, gestionar reservas, citas, app, sitio web, recolección y entrega, y servicios asociados.
Servicios conectados y seguridad del vehículo	Proporcionar funcionalidades conectadas, diagnóstico, mantenimiento, actualizaciones, soporte técnico, seguridad y ubicación cuando sea necesaria para el servicio o recuperación contractual.
Atención al cliente y comunicaciones de servicio	Responder consultas, quejas y solicitudes; gestionar soporte, centros de atención, redes sociales, formularios, chat y comunicaciones técnicas, de seguridad o administrativas.
Prevención de fraude, seguridad y cumplimiento	Prevenir fraude, abuso, incidentes de seguridad, incumplimientos contractuales, delitos financieros, KYC, listas de sanciones y atender requerimientos de autoridad.
Seguridad física y videovigilancia	Proteger personas, visitantes, proveedores, instalaciones y bienes mediante controles de acceso y videovigilancia.
Relaciones B2B y proveedores	Administrar relaciones con distribuidores, talleres, proveedores, consultores, clientes empresariales y representantes legales.

5. Finalidades secundarias

De manera adicional, podremos utilizar sus datos personales para finalidades que no son indispensables para la relación principal, pero que nos permiten mejorar nuestros productos, servicios, comunicación y experiencia del cliente. Usted podrá oponerse o revocar su consentimiento respecto de estas finalidades en cualquier momento, sin que ello sea motivo para negarle productos o servicios que solicite o contrate con nosotros.

Finalidad secundaria	Descripción
Marketing, ofertas y comunicaciones promocionales	Enviar comunicaciones sobre productos, servicios, beneficios, eventos, promociones, lanzamientos, noticias, campañas comerciales y contenido relacionado con Volvo Cars.
Perfilamiento comercial y personalización	Analizar preferencias, intereses, historial de compra o servicio, interacciones digitales y métricas de participación para personalizar comunicaciones, ofertas, recomendaciones y experiencias.
Publicidad digital, retargeting y audiencias	Mostrar publicidad relevante en sitios de terceros, redes sociales o redes publicitarias; medir campañas; crear audiencias personalizadas o similares con socios publicitarios.
Encuestas, investigación de mercado e insights	Realizar estudios de satisfacción, encuestas, análisis de tendencias, investigación de mercado, pruebas de producto y conocimiento de experiencia del cliente.
Análisis estadístico y desarrollo de productos	Utilizar información de interacciones, servicios contratados o experiencia con la marca para generar estadísticas, mejorar productos, servicios, procesos, calidad y seguridad.
Eventos y contenido audiovisual	Planear y administrar eventos, así como documentar o difundir imágenes o videos cuando corresponda y conforme a los permisos aplicables.

6. Tratamientos sujetos a consentimiento

Algunas actividades de tratamiento descritas en este Aviso de Privacidad requieren su consentimiento, en los términos previstos por la legislación aplicable. En particular, Volvo Car México podrá solicitar su consentimiento para las siguientes finalidades o tratamientos:

Tratamiento sujeto a consentimiento	Texto sugerido
Comunicaciones comerciales y de marketing	Enviarle información sobre productos, promociones, eventos, beneficios, servicios, lanzamientos, noticias corporativas, campañas comerciales y cualquier otra actividad promocional relacionada con Volvo Cars.
Perfilamiento comercial y personalización	Analizar sus preferencias, intereses, hábitos de interacción, historial de servicios, historial de compra y comportamiento en plataformas digitales para ofrecer comunicaciones, productos, servicios, recomendaciones y experiencias personalizadas.
Publicidad digital y audiencias personalizadas	Mostrarle publicidad relevante mediante plataformas de terceros, redes sociales, redes de publicidad digital o proveedores de marketing, incluyendo actividades de remarketing, retargeting y generación de audiencias similares.
Investigación de mercado y encuestas	Realizar estudios de satisfacción, encuestas, investigaciones de mercado, análisis de tendencias, pruebas de productos y otras actividades destinadas a comprender mejor la experiencia, necesidades e intereses de nuestros clientes.
Análisis estadístico y desarrollo de productos	Utilizar información relacionada con sus interacciones, comunicaciones, servicios contratados o experiencia con la marca para generar análisis, estadísticas e información que contribuya al desarrollo y mejora de productos, servicios y procesos de Volvo Cars.

Cookies y tecnologías similares no necesarias	Utilizar cookies, identificadores en línea, web beacons, píxeles y tecnologías similares para medir el uso de sitios web, realizar análisis de comportamiento, personalizar contenidos y mostrar publicidad personalizada.
---	--

Si usted no desea que sus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades anteriormente descritas, podrá manifestarlo enviando un correo electrónico a dataprotection@volvocars.com, utilizando los mecanismos de baja incluidos en comunicaciones electrónicas, o mediante las herramientas de gestión de preferencias habilitadas por Volvo Car México. La negativa al tratamiento para estas finalidades no afectará la prestación de los productos o servicios que haya solicitado o contratado.

7. Consentimiento para datos financieros, patrimoniales y sensibles

Cuando Volvo Car México trate datos personales de carácter financiero o patrimonial para fines de financiamiento, evaluación crediticia, gestión de pagos, prevención de fraude o servicios relacionados, solicitará el consentimiento expreso del titular cuando así lo requiera la legislación aplicable o cuando no resulte aplicable alguna excepción legal.

Cuando Volvo Car México trate datos personales sensibles, solicitará el consentimiento expreso y por escrito del titular cuando así lo exija la legislación aplicable. La prestación ordinaria de productos y servicios no implica la recopilación de datos personales sensibles; cualquier tratamiento excepcional deberá estar vinculado a una finalidad legítima, concreta y acorde con las actividades de Volvo Car México.

8. Cookies, identificadores en línea y tecnologías similares

Volvo Car México y las empresas del grupo Volvo Cars podrán utilizar cookies, web beacons, píxeles, identificadores en línea y tecnologías similares cuando usted visite nuestros sitios web, aplicaciones móviles, formularios digitales o plataformas electrónicas.

Mediante dichas tecnologías podremos recopilar información técnica y de navegación, incluyendo dirección IP, identificadores de dispositivos, tipo y versión del navegador, sistema operativo, idioma preferido, fecha y hora de acceso, páginas visitadas, contenido visualizado, interacciones realizadas, tiempo de permanencia, formularios enviados y preferencias de navegación.

Esta información podrá utilizarse para permitir el correcto funcionamiento de nuestros sitios y servicios digitales; recordar preferencias y configuraciones; prevenir fraudes, abusos o incidentes de seguridad; analizar el uso y desempeño de nuestros sitios y servicios digitales; mejorar productos, servicios y experiencia de usuario; y mostrar

contenido, comunicaciones o publicidad personalizada, cuando ello resulte aplicable y conforme a las configuraciones o consentimientos correspondientes.

Usted podrá configurar su navegador para rechazar o bloquear determinadas cookies, así como administrar sus preferencias de consentimiento a través de los mecanismos habilitados en nuestros sitios web.

9. Fuentes de obtención de datos personales

Podemos obtener datos personales directamente de usted; de la empresa que representa; de distribuidores, talleres autorizados, proveedores, socios financieros, aseguradoras u otros terceros con base lícita; de empresas del grupo Volvo Cars; de servicios conectados o del vehículo cuando usted haya habilitado la transmisión; de sitios web, aplicaciones, formularios, chat, redes sociales o centros de atención; y de fuentes de acceso público permitidas por disposición legal.

10. Transferencias y comunicación de datos personales

Para cumplir las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad, Volvo Car México podrá compartir o transferir datos personales, dentro o fuera de México, con destinatarios como empresas del grupo Volvo Cars, distribuidores y talleres autorizados, proveedores de TI, nube, almacenamiento, comunicaciones, soporte, marketing, publicidad, socios financieros, aseguradoras, asesores, auditores, consultores, autoridades competentes, proveedores de asistencia vial, conectividad, carga, telemática u otros servicios, y terceros autorizados por usted.

Cuando una transferencia requiera su consentimiento conforme a la legislación aplicable, Volvo Car México lo recabará conforme corresponda. Si usted no manifiesta su negativa respecto de transferencias que requieran consentimiento tácito, se entenderá que lo ha otorgado, salvo que la legislación exija consentimiento expreso. Volvo Car México procurará documentar las transferencias y acuerdos de protección de datos necesarios.

11. Transferencias internacionales

Como parte de una organización global, Volvo Car México podrá transferir datos personales a empresas del grupo, proveedores, subcontratistas y socios comerciales ubicados en otros países, incluyendo de manera enunciativa India y Turquía para soporte de TI, y Estados Unidos para servicios de alojamiento, soporte de TI, atención al cliente, analítica o campañas digitales.

Cuando se realicen transferencias internacionales, Volvo Car México implementará medidas contractuales, técnicas y organizativas razonables para procurar que los datos

personales reciban un nivel de protección adecuado, incluyendo acuerdos, cláusulas de protección de datos, confidencialidad, cifrado, seudonimización u otros controles aplicables.

12. Conservación, bloqueo y supresión de datos personales

Volvo Car México conservará sus datos personales únicamente durante el tiempo que resulte necesario para cumplir con las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, así como para cumplir obligaciones legales, regulatorias, fiscales, contractuales, de garantía, seguridad de producto, atención de reclamaciones, campañas de servicio o llamadas a revisión (recalls), prevención de fraude, defensa de derechos e intereses legítimos de Volvo Car México o de terceros relacionados con los productos y servicios proporcionados por Volvo Car México.

Una vez que los datos personales hayan dejado de ser necesarios para las finalidades que motivaron su tratamiento, Volvo Car México procederá a su bloqueo cuando resulte aplicable, conservándolos únicamente para efectos de determinar posibles responsabilidades derivadas de su tratamiento o para cumplir obligaciones legales, regulatorias o contractuales vigentes. Concluido el plazo de conservación correspondiente, los datos personales serán suprimidos o eliminados de manera segura de nuestros sistemas, bases de datos, archivos y registros, de conformidad con la legislación aplicable.

De manera general, y sujeto a obligaciones legales específicas o a circunstancias particulares, Volvo Car México podrá conservar los datos personales conforme a los siguientes periodos estándar:

Categoría	Periodo estándar propuesto
Datos de contacto de clientes	Durante la vigencia de la relación comercial y hasta cinco años posteriores a su terminación.
Datos de contacto de prospectos	Hasta doce meses después de la última interacción o solicitud de producto o servicio, iniciando nuevamente el periodo ante una nueva interacción.
Identificadores en línea	Hasta treinta y seis meses desde la última interacción, o el periodo específico indicado en la política o banner de cookies.
Interacciones de atención al cliente	Entre uno y diez años desde el cierre del caso, según el tipo de caso, mercado y obligaciones aplicables.
Grabaciones de llamadas y transcripciones de chats	Hasta un año después de su generación, salvo que exista reclamación, obligación legal, investigación, auditoría o defensa de derechos.
Volvo ID	Durante la vigencia de la cuenta activa y hasta treinta días adicionales.
Información relacionada con vehículos y servicios asociados	Hasta diez años posteriores a la fabricación del vehículo o durante el periodo necesario para obligaciones de garantía, seguridad del producto, responsabilidad de producto, recalls, cumplimiento legal o defensa de derechos.
Datos contractuales, pagos o financiamiento	Durante la vigencia de la relación contractual y los periodos necesarios para cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, contractuales o de defensa de derechos; en ciertos casos hasta diez años.

Volvo Car México podrá conservar información anonimizada o agregada cuando dicha información ya no permita identificar directa o indirectamente a una persona física.

13. Seguridad, confidencialidad y vulneraciones

Volvo Car México establece y mantiene medidas administrativas, técnicas y físicas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso, divulgación o tratamiento no autorizado. Todas las personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento deberán guardar confidencialidad respecto de los datos personales, obligación que subsistirá aun después de finalizar su relación con Volvo Car México.

En caso de una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa derechos patrimoniales o morales de las personas titulares, Volvo Car México informará de forma inmediata a las personas titulares afectadas para que puedan tomar las medidas correspondientes en defensa de sus derechos.

14. Elaboración de perfiles y decisiones automatizadas

Volvo Car México podrá analizar información relacionada con sus preferencias, historial de interacción con nuestros sitios web, aplicaciones, servicios digitales, comunicaciones, encuestas, eventos, campañas de marketing y servicios asociados a Volvo Cars, con la finalidad de comprender mejor sus intereses, mejorar la experiencia del cliente, desarrollar y mejorar productos y servicios, realizar análisis estadísticos y personalizar comunicaciones, contenidos, promociones u ofertas relacionadas con Volvo Cars.

Cuando dicho tratamiento requiera consentimiento conforme a la legislación aplicable, éste será solicitado por Volvo Car México a través de los mecanismos correspondientes. El titular podrá oponerse al tratamiento de sus datos para estas finalidades secundarias o revocar su consentimiento en cualquier momento, siguiendo el procedimiento descrito en el presente Aviso de Privacidad.

15. Derechos ARCO, revocación y limitación de uso/divulgación

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted y las condiciones y generalidades de su tratamiento (Acceso); solicitar la corrección de datos cuando sean inexactos, incompletos o no estén actualizados (Rectificación); solicitar la eliminación de sus datos de nuestros archivos, registros, expedientes y sistemas cuando resulte procedente (Cancelación); y oponerse al tratamiento de sus datos por causa legítima o en los supuestos previstos por la ley (Oposición).

Para ejercer derechos ARCO, revocar su consentimiento o limitar el uso o divulgación de sus datos personales, deberá presentar una solicitud por escrito al Departamento de Datos Personales de Volvo Car México en el domicilio Reforma 1196, piso 28, colonia Santa Fe Cuajimalpa, alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México, México, o enviarla al correo electrónico dataprotection@volvocars.com

La solicitud deberá contener: nombre completo y domicilio u otro medio para comunicar la respuesta; documentos que acrediten identidad y, en su caso, representación legal; descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer el derecho, salvo en acceso; derecho que desea ejercer o descripción concreta de lo solicitado; cualquier elemento que facilite localizar los datos; y, tratándose de rectificación, modificaciones solicitadas y documentación soporte.

Volvo Car México responderá dentro de un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud. Si resulta procedente, se hará efectiva dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique la respuesta. Estos plazos podrán ampliarse por una sola ocasión por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen.

Usted también podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales, inscribirse en listados internos de exclusión para evitar comunicaciones promocionales, modificar preferencias de contacto, darse de baja de comunicaciones electrónicas mediante el enlace incluido en cada correo de marketing, o administrar preferencias desde el Volvo ID Portal, la aplicación Volvo Cars o el centro de preferencias aplicable, cuando dichas herramientas estén disponibles en México.

16. Departamento de datos personales y contacto

- Domicilio: Reforma 1196, piso 28, colonia Santa Fe Cuajimalpa, alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05348, Ciudad de México, México.
- Correo electrónico: dataprotection@volvocars.com
- Contacto global de privacidad de Volvo Cars: dataprotection@volvocars.com / globdpo@volvocars.com.

17. Quejas ante autoridad

Si considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, usted podrá contactar primero a Volvo Car México para intentar resolver cualquier inquietud. Sin perjuicio de lo anterior, podrá acudir ante la autoridad competente en materia de protección de datos personales en México, conforme al marco legal vigente.

18. Cambios al Aviso de Privacidad

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales o regulatorios, cambios en productos o servicios, prácticas de privacidad, modelos de negocio, tecnologías, proveedores u otras causas. Volvo Car México informará los cambios a través de la página de internet www.volvocars.com, mediante la actualización del aviso de privacidad publicado en dicha página o por cualquier otro medio que resulte apropiado conforme a la legislación aplicable.