

Términos y Condiciones de Uso y Política de Privacidad

Chatbot “Kombi”

A continuación, se encuentran los Términos y Condiciones de uso y la Política de Privacidad (“**Términos y Condiciones**”) que tienen por objeto regular el acceso y uso del asistente conversacional o Chatbot “Kombi” (en adelante el "**Chatbot**"), puesto a disposición en el sitio web <https://www.volkswagen.com.ar/es.html> (el "**Sitio**").

El responsable del Chatbot es Volkswagen Argentina S.A. (“**VW**”), con domicilio en Av. De las Industrias No. 3101, General Pacheco, Pcia. de Buenos Aires, N° de CUIT 30-50401884-5, número de teléfono: 4317-9000 y correo electrónico: atencioncliente@vw.com.ar.

Toda persona que acceda, utilice e interactúe con el Chatbot (el “**Usuario**”), se encuentra obligado a cumplir y respetar los Términos y Condiciones. Asimismo, en caso que a través del acceso, utilización, y/o interacción en el Chatbot se esté contratando la utilización de servicios prestados por VW, el Usuario está aceptando y comprometiéndose al respeto y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, los cuales constituyen un contrato para los Usuarios y VW. Si el Usuario no está de acuerdo, de manera total o parcialmente en sujetarse a estos Términos y Condiciones, VW le solicita que no acceda, utilice, navegue o interactúe en el Chatbot.

I. Objeto

El objeto del Chatbot es proporcionar información y publicidad sobre productos de las marcas del Grupo Volkswagen, incluyendo distintos modelos, versiones, configuraciones, modalidades de financiación y otros servicios.

La información facilitada a través del Chatbot es orientativa y no exhaustiva, y no podrá ser considerada una orden de compra, pedido, una oferta de venta, financiación, arrendamiento o de otros servicios, ni como medio para suscribir ningún tipo de compraventa u otro tipo de contrato o acuerdo con VW o con sus empresas vinculadas.

Los detalles y las imágenes de los vehículos que se informen por el Chatbot corresponden a vehículos comercializados en el país por VW. Su publicación Chatbot es con fines informativos, y son meramente ilustrativas. Si bien la información ha sido diseñada para ser lo más suficiente y detallada posible, pueden existir diferencias entre la información brindada por el Chatbot y las características de los vehículos comercializados.

II. Usos Permitidos

Sólo se permite el uso del Chatbot si se respetan los presentes Términos y Condiciones y la ley aplicable. Se consideran usos prohibidos y los Usuarios se obligan a no utilizar el Chatbot para:

1. Enviar spam, publicidad no solicitada o no autorizada, cartas encadenadas, o cualquier otro tipo de comunicaciones ilícitas;
2. Vulnerar derechos marcarios o cualquier otra propiedad intelectual de VW o de terceros;

3. Suscribir más de una cuenta de Usuario a nombre de una misma persona o robarle la identidad a otra persona física o jurídica,
4. Realizar manifestaciones falsas o proporcionar información falsa sobre los datos suministrados a VW.
5. Cargar, transmitir, o facilitar material que contenga virus informáticos o cualquier otro código, archivo o programa informático diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software o hardware o equipo de telecomunicaciones de VW;
6. Utilizar información o contenidos enviados por el Chatbot para destinarlos a un servicio que compita con VW;
7. Usar el Chatbot en forma contraria a los Términos y Condiciones, Política de Privacidad, la ley y las buenas costumbres, o de cualquier forma que pueda dañar, desprestigiar, sobrecargar o perjudicar a VW o a terceros;

El presente listado de conductas prohibidas es una enunciación meramente ejemplificativa de las infracciones que pueden cometer los Usuarios.

III. Política de Privacidad

Tipo de Información Objeto de Tratamiento en el Chatbot

Los Usuarios del Chatbot proveen a VW de datos personales suministrados para contactar a VW y/o para requerir el envío de información, a través del Chatbot.

En ningún caso VW solicitará a los Usuarios datos personales sensibles o información financiera de ningún tipo a través del Chatbot ni de comunicaciones por medio de correo electrónico.

Asimismo, si el Usuario usa las características de comunicación de este Chatbot para proveer a VW otra información más allá de los datos antes mencionados, incluyendo sugerencias acerca del Chatbot, ideas sobre productos y publicidad, y cualquier otra información relacionada, tales informaciones pasan a pertenecer en forma gratuita a VW y pueden ser usadas, reproducidas, modificadas, distribuidas y divulgadas por VW de cualquier forma que VW escoja.

Datos suministrados para contactar a VW

Aquellos Usuarios que deseen realizar consultas o sugerencias a VW, podrán hacerlo llenando sus datos en el formulario de contacto provisto en el Chatbot (“**Datos Personales**”). Los datos personales que se solicitarán serán nombre y apellido, correo electrónico y número de teléfono de contacto. En ningún caso se solicitará información financiera de los Usuarios ni se requerirá pago alguno a través del Chatbot.

El Usuario reconoce de manera expresa que todos los Datos Personales son suministrados voluntariamente y que presta su consentimiento a su tratamiento de acuerdo a la presente Política de Privacidad.

En tal sentido, los Usuarios prestan su consentimiento, a que VW procese, registre, archive, relacione y trate los Datos Personales suministrados con el fin de contestar a sus consultas, aplicar sugerencias, enviar respuestas, personalizar y mejorar productos y

servicios comercializados por VW, realizar encuestas, y utilice los datos ingresados para fines publicitarios, de marketing y para promociones propias, o de servicios y productos de terceros.

El Usuario presta asimismo su consentimiento para que sus Datos Personales sean tratados, a los fines antes descriptos, tanto por VW como por otras empresas del Grupo Volkswagen y/o terceras empresas vinculadas al mismo por acuerdos comerciales, incluyendo a sus Concesionarios, agencias de marketing, empresas que le provean servicios informáticos y/o archivo de información electrónica y/o física, y prestadores de servicios en general, quienes podrán localizar la base de datos en Argentina o en terceros países. En todos los casos, VW tomará todas las medidas posibles para que tales empresas traten a su información respetando esta misma política de privacidad.

Los Usuarios deben proveer información verdadera y actualizada sobre su persona y cumplir con las demás condiciones de uso del Chatbot.

Como responsable de bases de datos, VW garantiza que los procesos internos propios de las bases de datos cumplen con las obligaciones legales de seguridad y confidencialidad impuestas por la Ley No 25.326 de Protección de Datos Personales y que se asegura el acceso, actualización, supresión o rectificación de los datos por parte de su titular (artículo 14 y 15 de la Ley 25.326).

Derechos del Usuario: Derechos de Acceso, Rectificación y Supresión de Datos Personales

Los Usuarios tienen la facultad de ejercer el derecho de acceso, rectificación, bloqueo o supresión de los Datos Personales que hayan sido suministrados al Chatbot personalmente o través de un tercero. Se aclara, que estos derechos sólo podrán ejercerse sobre aquellas informaciones que puedan considerarse datos personales en los términos de la Ley N°25.326.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, el Usuario deberá enviar un correo electrónico a atencioncliente@vw.com.ar detallando su nombre y apellido, número de DNI, su solicitud y razones del ejercicio de su derecho. Una vez cumplido con los extremos anteriormente detallados y si correspondiera hacer lugar al pedido, VW le comunicará al Usuario si ha procedido a dar lugar a la misma o si rechaza el pedido. VW tendrá 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud para enviar una respuesta en caso de tratarse de una solicitud de acceso, y 5 días hábiles si el Usuario solicitara la rectificación, actualización o supresión de sus datos.

El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 25.326.

La AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

IV. Propiedad Intelectual.

Todas las marcas, denominaciones o logos utilizados en el Chatbot para identificar vehículos o servicios promocionados por VW (las “**Marcas VW**”) son marcas registradas, protegidas o solicitadas por Volkswagen AG y/o Volkswagen Argentina S.A. y su uso está estrictamente prohibido.

Asimismo, VW y/o Volkswagen AG son titulares de la propiedad intelectual y derechos de autor sobre los diseños, textos, marcas, gráficos, imágenes, videos, software, música, sonidos y otros contenidos existentes en el Chatbot (“**Contenidos de VW**”). Los Contenidos de VW no podrán ser objeto de modificaciones, copias, duplicados o imitaciones y tampoco podrán ser reproducidos, descargados, publicados, transmitidos o vendidos total o parcialmente, sin el previo consentimiento por escrito de VW.

El uso del Chatbot o del Contenido de VW en modo contrario a los Términos y Condiciones o la ley, le otorga a VW el derecho a cancelar la suscripción del o los Usuarios en infracción, y a reclamar los daños y perjuicios que correspondiesen.

V. Modificación o Cancelación.

VW tiene la facultad de mantener actualizado el Chatbot, para lo cual podrá modificar o cancelar cualquier Contenido de VW, en cualquier momento sin previo aviso.

VW se reserva el derecho de cancelar la suscripción de Usuarios y/o a dar de baja contenidos de los Usuarios cuando se hallasen en violación a los presentes Términos y Condiciones. Sin embargo, VW comunicará a los Usuarios las interrupciones que tengan lugar, si las circunstancias así lo permitieran.

VI. Limitación de Responsabilidad.

VW no es responsable por:

1. Fallas técnicas. VW no es responsable por errores, omisiones, interrupciones, eliminaciones, defectos, retrasos de funcionamiento o de transmisión, fallos de la línea de comunicaciones, robos, destrucción, acceso no autorizado o alteración del acceso al Chatbot del Usuario.

2. Ataques de terceros: Queda a exclusivo riesgo de los Usuarios el uso del Chatbot. Ni VW ni ninguna persona o empresa vinculado a la creación, producción o desarrollo del Chatbot será responsable por ninguna clase de daños que puedan resultar de ese uso. VW tampoco será responsable de cualquier daño a su equipo de computación u otro, o por cualquier virus que pueda infectarlo como consecuencia del uso del Chatbot o de la transferencia de datos total o parcial a su equipo. VW no se hace responsable por los posibles ataques, phishing, pharming o cualquier otro evento de fuerza mayor que pueda vulnerar al Chatbot.

3. Transacciones en las que no intervenga VW como parte: VW no asume responsabilidad alguna respecto de las transacciones comerciales que se deriven del uso del Chatbot, que serán siempre operaciones entre comprador y vendedor en las cuales VW es un tercero ajeno. El uso que los Usuarios hagan del Chatbot no podrá ser interpretado como un

contrato de sociedad, mandato o agencia o que, de algún modo, genere algún tipo de relación con VW. Los precios indicados son sugeridos al público. Los concesionarios vendedores pactarán con los Usuarios, en cada caso, el precio final, que dependerá de factores y negociación que escapan a VW, que resulta ajena a tales negociaciones. Es por estas razones que VW específicamente, no asume compromiso alguno respecto a dichos precios ni respecto de dichas operaciones.

4. El contenido de otros sitios de terceros respecto de los cuales VW no será responsable ni garantiza la precisión, amplitud o veracidad de la información contenida en ninguno de dichos sitios de Internet. El acceso a cualquiera de dichos sitios será bajo exclusiva responsabilidad del Usuario.

VII. Ley Aplicable

Los presentes Términos y Condiciones deben ser interpretados conforme a las leyes de la República Argentina, excluyendo la aplicación de cualquier norma de conflicto que reenvíe a la aplicación de otra ley.

VIII. Jurisdicción

Todas las controversias que deriven de estos Términos y Condiciones o que guarden relación con éstos serán resueltas definitivamente por los tribunales ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o la que la ley disponga expresamente.

IX. Notificaciones

Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales, VW constituye domicilio legal en Av. De las Industrias No. 3101, General Pacheco, Provincia de Buenos Aires, Argentina, donde serán válidas todas las notificaciones referidas al uso del Chatbot. Las notificaciones deberán ser realizadas por carta documento, telegrama, o cualquier otro medio fehaciente y no se considerarán cursadas si no existiese constancia de recepción por una persona autorizada por VW a tales fines (funcionarios, empleados, apoderados, etc.)

X. Separabilidad

Si alguna cláusula de los Términos y Condiciones es considerada nula, anulable o inoponible, esto último no afectará ninguna otra cláusula del presente documento. Consecuentemente, los Términos y Condiciones deberán ser modificados en el grado necesario para dar ejecución a las demás provisiones del presente.

XI. Modificación

VW se reserva el derecho a modificar total o parcialmente los Términos y Condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso. Si sucede cualquier modificación, se publicará la misma en el Sitio y si el Usuario persiste en la navegación en el Sitio y/o la utilización de los servicios prestados, se considerará que ha aceptado implícitamente los nuevos Términos y Condiciones. Los Usuarios tienen la responsabilidad de visitar regularmente el Sitio para controlar si ha habido cambios a los Términos y Condiciones.

Fecha de última actualización 05/08/2024