



## Privacyverklaring Klanten

Als u een product of dienst afneemt van een Ford Dealer, een Ford Repareteur en/of Ford Nederland B.V. ("Ford Nederland"), wordt er bepaalde informatie over u en uw voertuig ("persoonsgegevens") verzameld.

In deze privacyverklaring legt Ford Nederland (hierna ook: "wij" of "ons/onze") uit hoe zij uw persoonsgegevens gebruikt in hoedanigheid van 'verwerkingsverantwoordelijke'.

In aanvulling op deze privacyverklaring geldt voor sommige producten en diensten van Ford Nederland (waaronder bepaalde Ford-apps, zoals bijvoorbeeld FordPass) een aparte privacyverklaring waarin nader wordt beschreven hoe uw persoonsgegevens worden gebruikt in een bepaalde context. Ook in de eigenaarshandleiding of de bijbehorende app (indien beschikbaar) kunt u ook verdere informatie vinden over welke gegevens uw voertuig verzamelt en gebruikt. Ook kan uw Ford Dealer of Ford Repareteur nog een eigen privacyverklaring hanteren, waarin uitleg wordt gegeven over hoe uw Ford Dealer of Ford Repareteur met persoonsgegevens omgaat.

### Met wie worden uw persoonsgegevens gedeeld?

Uw persoonsgegevens kunnen bekendgemaakt worden aan:

- ondernemingen of andere organisaties die wij hebben ingeschakeld om diensten namens ons te verrichten, zoals webhosting-ondernemingen, mailingverkopers, analytics providers, diensten voor evenementenorganisatie en informatietechnologie-providers;
- ondernemingen of andere organisaties waarvoor u ons hebt gevraagd of toestemming hebt gegeven om uw persoonsgegevens met hen te delen;
- Ford Dealers, Ford Repareteurs, en partners van Ford Nederland, voor zover dat nodig is om u een product of dienst te leveren, of u in contact te brengen met een dergelijke partij nadat uw huidige Ford-dealer of Ford Repareteur het Ford Nederland-netwerk heeft verlaten;
- professionele adviseurs;
- wetshandhavers, rechtbanken, toezichthouders, overheidsautoriteiten of andere derden, indien wij van mening zijn dat dit nodig is om te voldoen aan een verplichting op grond van wet- of regelgeving of anderszins ter bescherming van onze rechten, de rechten van derden of de persoonlijke veiligheid van personen, of ter vaststelling, voorkoming of andere vorm van aanpak van fraude of beveiligings- of veiligheidsproblemen; of
- derden die (nagenoeg) al onze activa en activiteiten overnemen of aan wie wij die overdragen. In geval van een dergelijke verkoop of overdracht zullen wij al het redelijke doen om ervoor te zorgen dat de entiteit waaraan uw persoonsgegevens worden overgedragen deze gebruikt op een wijze die in overeenstemming is met deze privacyverklaring.

Ford kan uw persoonsgegevens ook delen met FCE Bank plc ("Ford Credit"), Ford Motor Company of andere ondernemingen binnen de wereldwijde Ford Motor Company-groep (zie <http://corporate.ford.com/global-links.html>). Als wij uw persoonsgegevens delen, zullen wij ervoor zorgen dat deze worden gebruikt voor doeleinden die in overeenstemming zijn met die welke zijn beschreven in deze privacyverklaring.

### Internationale doorgifte van uw persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens zullen worden behandeld in overeenstemming met de Nederlandse wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en kunnen worden doorgegeven binnen de Europese Economische Ruimte ("EER"), alsmede naar landen buiten de EER (waaronder de VS). Het is mogelijk dat de Europese Commissie van mening is dat de landen waarnaar wij uw persoonsgegevens doorgeven geen passend beschermingsniveau voor uw persoonsgegevens hanteren. Derhalve zullen wij, als wij uw persoonsgegevens buiten de EER doorgeven, passende waarborgen instellen in overeenstemming met onze wettelijke verplichtingen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens voldoende beschermd zijn, ongeacht het land waarnaar deze worden doorgegeven. Deze waarborgen kunnen onder meer contractuele

verklaringen inhouden van derden die toegang krijgen tot uw persoonsgegevens, dat uw persoonsgegevens beschermd zullen zijn op grond van normen die gelijkwaardig zijn aan die waardoor uw persoonsgegevens beschermd zijn als ze zich binnen de EER bevinden. Voor meer informatie over hoe Ford uw persoonsgegevens beschermt bij doorgifte daarvan buiten de EER of voor een exemplaar van de waarborgen die wij instellen om uw persoonsgegevens te beschermen bij doorgifte, kunt u contact opnemen met Ford Nederland, Afd. klantrelaties.

### Welke persoonsgegevens zullen worden gebruikt?

Ford Nederland verkrijgt persoonsgegevens direct van u, maar ook via uw Ford Dealer of Ford Repareteur, als u daar een voertuig of ander product koopt, een dienst afneemt, of geïnteresseerd bent daarin.

Ford verzamelt uw persoonsgegevens wanneer:

- u formulieren invult of afspraken maakt (als u bijvoorbeeld een afspraak maakt voor een onderhoudsbeurt of een proefrit);
- u diensten of producten afneemt bij een Ford Dealer of Ford Repareteur; en
- u contact met Ford opneemt (zo zullen wij bescheiden bijhouden van de informatie die u verstrekt als u ons schrijft of contact opneemt met onze klantenservicecentra).

Als u uw voertuig voor onderhoud of reparatie inlevert, verzamelt Ford diagnostische informatie over uw voertuig en houdt zij documenten bij van de uitgevoerde werkzaamheden en geleverde onderdelen. Wij lichten dit nader toe onder een afzonderlijk kopje aan het eind van deze privacyverklaring.

De persoonsgegevens die wij verzamelen, omvatten onder meer:

- uw naam en contactgegevens (zoals uw adres, telefoonnummer en e-mailadres) en informatie over uw onderneming of uw werkgever als u een zakelijke aanvraag doet;
- informatie over uw voertuig (waaronder uw voertuigidentificatienummer ("VIN"), kenteken, model, leeftijd en kilometerstand);
- de producten en diensten waarin u geïnteresseerd bent of die u hebt afgenomen;
- uw contact- en marketingvoorkeuren;
- informatie die nodig is voor financieringsdoeleinden, zoals betalingsgegevens.

Daarnaast, en voor zover dat is toegestaan op grond van de wet, kunnen wij de informatie die wij al hebben combineren met informatie over u of uw interesses, sociaaleconomische en sociaaldemografische status, online identificatoren en actuele contactgegevens die zijn verzameld door derden, zoals marketingbureaus, en uit openbare bronnen.

Het is mogelijk dat wij wettelijk verplicht zijn bepaalde persoonsgegevens te verzamelen. Ook is het mogelijk dat wij uw persoonsgegevens verzamelen als gevolg van een contractuele relatie met u. Als u die informatie niet verstrekt, kan dat leiden tot verhoging of vertraging in de nakoming van deze verplichtingen.

### Hoe worden uw persoonsgegevens gebruikt?

Wij gebruiken de persoonsgegevens die wij verzamelen om:

- te voldoen aan uw verzoeken (bijvoorbeeld om diensten aan u te leveren);
- u uit te nodigen voor een modificatie aan uw auto indien wij menen dat de kwaliteit en/of veiligheid van uw auto daarmee gediend is;
- onze zakelijke activiteiten en onze relatie met u te beheren en te verbeteren;
- de kwaliteit te beoordelen van de diensten die wij en Ford Dealers leveren en de diensten die onze toeleveranciers aan of namens ons leveren;
- uw aanvragen te behandelen;
- onderzoek te doen;
- u marketingmateriaal te sturen op een manier die aansluit bij uw communicatievoorkeuren;
- u te informeren over het dealer-/servicenetwerk; en

- te voldoen aan onze verantwoordelijkheden op grond van wet- en regelgeving, om te reageren op dagvaardingen of verzoeken om informatie afkomstig van overheidsautoriteiten of andere derden, om criminaliteit en fraude te voorkomen en op te sporen, en om de rechten van u, van ons en van anderen te beschermen.

Voor meer informatie over hoe de persoonsgegevens die wij verzamelen bij onderhoud of reparatie van uw voertuig worden gebruikt, zie hierna onder het kopje 'Reparatie, diagnose en onderhoud van uw Ford-voertuig'.

Ford Nederland en ondernemingen binnen de Ford Motor Company-groep kunnen uw persoonsgegevens combineren en met behulp van geautomatiseerde besluitvormingsprocessen analyseren ten behoeve van bovenstaande doeleinden en ten behoeve van:

- inzicht in en ontwikkeling en verbetering van onze producten, processen, diensten en marketingstrategieën;
- personalisering van onze communicatie, producten en diensten voor u;
- het actueel houden van uw persoonsgegevens;
- meer inzicht in onze klanten; en
- het beheren en verbeteren van onze relatie met u;

Dit kan bijvoorbeeld inhouden het informeren over onze distributiestrategie, het evalueren van de doelmatigheid van onze marketing en klantenservice, het uitvoeren van marktanalyses en het vaststellen van producten of diensten die voor u interessant zouden kunnen zijn, en het opnemen van contact met u om u te informeren over die producten en diensten.

Onder bepaalde beperkte omstandigheden kunnen de geautomatiseerde beslissingen die wij nemen juridische of soortgelijke gevolgen hebben voor u. Wij zullen dat soort geautomatiseerde beslissingen over u uitsluitend nemen indien:

- die beslissingen noodzakelijk zijn voor het nakomen of aangaan van een contract met u;
- die beslissingen wettelijk toegestaan zijn;
- u ons toestemming geeft voor geautomatiseerde besluitvorming.

U kunt contact met ons opnemen om nadere informatie op te vragen over geautomatiseerde besluitvorming en onder bepaalde omstandigheden om bezwaar te maken tegen ons gebruik van geautomatiseerde besluitvorming, of om te vragen om menselijke beoordeling van een geautomatiseerde beslissing.

Wij willen er graag zeker van zijn dat de communicatie die wij u sturen en onze contacten met u zo relevant mogelijk zijn. Daarom kunnen wij van tijd tot tijd gebruikmaken van informatie die over u is verzameld uit openbare bronnen en bij derden (zoals hiervoor beschreven onder het kopje 'Welke persoonsgegevens zullen worden gebruikt?') om ons te helpen vast te stellen welke producten en diensten van Ford voor u interessant zouden kunnen zijn. Zo kunnen *analytics providers* en reclamebureaus de informatie die zij verzamelen uit online- en andere bronnen analyseren om ons informatie te verstrekken over uw demografische gegevens en interesses – zoals gevolgtrekkingen over uw leeftijdscategorie en de soorten producten of diensten die voor u interessant zouden kunnen zijn. Wij kunnen u dan informatie over die producten en diensten sturen in overeenstemming met uw communicatievoorkeuren, en de informatie die wij over u hebben gebruikt om onze klantenservicecentra op de hoogte te stellen als u contact met hen opneemt. Ook kunnen wij samenwerken met derden om u reclame op maat te tonen op social mediaplatforms of, als u hebt ingestemd met het gebruik van cookies, als u over het internet surft/andere websites bezoekt. Hoe u kunt aangeven dat u niet langer marketingmateriaal van ons wilt ontvangen vindt u hierna onder het kopje 'Uw rechten'.

Wij houden uw persoonsgegevens bij in identificeerbare vorm zo lang dat in redelijkheid nodig is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en voor zover noodzakelijk om te voldoen aan de toepasselijke verplichtingen op grond van wet- en regelgeving. Dit betekent in het algemeen dat wij uw



persoonsgegevens aanhouden zo lang als het volgende geldt:

- uw persoonsgegevens zijn in redelijkheid nodig om de door u gevraagde diensten te leveren;
- uw persoonsgegevens zijn in redelijkheid nodig ter bescherming en verdediging van onze rechten of eigendommen (dit zal in het algemeen de duur van de desbetreffende wettelijke verjaringstermijn zijn); of
- toepasselijke wet- of regelgeving vereist anderszins de bewaring van uw persoonsgegevens.

#### **De rechtmatige grondslagen waarop wij ons beroepen bij het gebruik van uw persoonsgegevens**

Er zijn verschillende rechtmatige grondslagen waarop wij ons beroepen voor het gebruik van uw persoonsgegevens, en wij zullen uw persoonsgegevens verzamelen en gebruiken in de volgende situaties:

- indien ons gebruik van uw persoonsgegevens noodzakelijk is voor de nakoming van (een) contract(en) waarbij u partij bent, of om maatregelen te nemen die u verlangt alvorens een contract aan te gaan. Die contracten kunnen onder meer de voorwaarden omvatten waarop u meedoet aan een prijsvraag of overeenkomsten die u aangaat voor bijvoorbeeld serviceproducten;
- indien ons gebruik van uw persoonsgegevens valt binnen onze gerechtvaardigde belangen of die van de organisatie waarmee wij uw persoonsgegevens hebben gedeeld en wij ons ervan hebben vergewist dat uw persoonsgegevens en uw rechten in verband daarmee beschermd zijn. Zo kunnen wij deze rechtmatige grond invoeren indien wij en/of de ondernemingen binnen de Ford Motor Company-groep gebruikmaken van uw persoonsgegevens ten behoeve van: inzicht in en verbetering van onze (of hun) producten, diensten en/of zakelijke of marketingstrategieën; onderzoeksdoelstellingen; het behoren en verbeteren van onze relatie met u en voor administratieve doelstellingen; het helpen ontdekken welke informatie, producten en diensten naar alle waarschijnlijkheid interessant voor u zijn, en om u informatie, aanbiedingen en online advertenties te sturen of te tonen voor die producten of diensten; het personaliseren van uw ervaring van onze producten en diensten; het zorgen dat onze producten en diensten worden geleverd en gebruikt in overeenstemming met de wet en de voorwaarden die daarop van toepassing zijn; en voor zover nodig het beschermen en verdedigen van onze rechten of eigendommen of die van anderen, of het opsporen, voorkomen of anderszins aanpakken van fraude of beveiligings-, veiligheids- of privacyproblemen;
- indien wij van mening zijn dat het gebruik van uw persoonsgegevens noodzakelijk is om te voldoen aan een verplichting op grond van wet- of regelgeving;
- in beperkte omstandigheden waarbij wij van mening zijn dat het noodzakelijk is ter bescherming van iemands veiligheid of vitale belangen;
- onder bepaalde omstandigheden kunnen wij gebruik moeten maken van uw persoonsgegevens voor de vervulling van een taak van algemeen belang; en
- indien wij beschikken over uw toestemming. Wij zullen ons bijvoorbeeld beroepen op uw toestemming om uw persoonsgegevens te gebruiken om u marketingmateriaal te sturen per e-mail of SMS. Voor zover wij ons beroepen op toestemming voor gebruik van uw persoonsgegevens, hebt u te allen tijde het recht om die toestemming in te trekken. Voor meer informatie, zie onder het kopje 'Uw rechten' in deze privacyverklaring.

#### **Uw rechten**

U hebt als natuurlijke persoon het recht om te weten te komen welke informatie wij over u aanhouden en voor welk doel, alsmede om toegang te krijgen tot die informatie en waar nodig correcties aan te brengen. Daarnaast hebt u onder omstandigheden het recht bezwaar te maken tegen ons gebruik van uw persoonsgegevens, om ons te vragen de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken of uw persoonsgegevens te wissen of om te vragen om verstrekking van uw persoonsgegevens aan u in een gebruikelijke elektronische vorm, zodat u deze kunt delen met andere organisaties (dit wordt vaak aangeduid als het recht op overdraagbaarheid van gegevens).

Indien u toestemming hebt verleend voor het gebruik van uw persoonsgegevens (voor meer informatie, zie onder het kopje '**De rechtmatige gronden waarop wij ons beroepen bij het gebruik van uw persoonsgegevens**'), hebt u te allen tijde het recht om uw toestemming in te trekken.

Voor vragen of opmerkingen over ons gebruik van uw persoonsgegevens, of voor toegang tot de informatie die wij over u aanhouden, of voor het uitoefenen van een of meer van uw overige rechten in verband met uw persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met Ford Nederland B.V., Afd. Klantenrelaties, postbus 175, 1180 AD Amstelveen.

Wij nodigen u uit om contact met ons op te nemen om uw persoonsgegevens bij te werken of te corrigeren in geval van wijzigingen of indien de persoonsgegevens die wij over u aanhouden niet correct zijn.

Ford Nederland en Ford Credit hebben een Functionaris voor gegevensbescherming aangesteld, al dan niet op concern-niveau. U kunt contact met de Functionaris voor gegevensbescherming opnemen via [klanten@ford.com](mailto:klanten@ford.com).

Indien u een klacht hebt over de wijze waarop Ford gebruik maakt van uw persoonsgegevens, hopen wij dat u in eerste instantie contact met ons opneemt. U kunt een klacht echter ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de autoriteit voor de bescherming van persoonsgegevens in Nederland.

#### **Wijzigingen**

Wij kunnen deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen of bijwerken. Indien wij wijzigingen aanbrengen in deze privacyverklaring, zullen wij u daarvan op de hoogte stellen. Indien wijzigingen fundamentele gevolgen hebben voor de aard van de verwerking of anderszins grote gevolgen hebben voor u, zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen om u de gelegenheid te geven om uw rechten in verband met uw persoonsgegevens uit te oefenen (zoals het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking).

Ford Nederland is gevestigd en houdt kantoor te (1181 VX) Amstelveen, aan de Stroombaan 16 en is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 33042480.

#### **Reparatie, diagnose en onderhoud van uw Ford-voertuig**

Bij de productie van uw Ford-voertuig is daaraan een uniek nummer toegekend (het voertuigidentificatienummer of "VIN"). Uit het VIN kunnen wij bepaalde informatie over uw voertuig afleiden, waaronder het model, de leeftijd, de software waarvan het gebruik maakt en de technische specificaties.

Voor diagnose, analyse, reparatie of onderhoud van uw voertuig moeten de monteurs die daaraan werken het VIN verzamelen, tezamen met bepaalde diagnostische informatie en informatie over de huidige staat van uw voertuig (zoals de softwareversies waarvan het gebruik maakt, de kilometerstand, etc.).

Deze informatie wordt doorgestuurd naar een systeem dat door Ford wordt gebruikt, zodat aan de monteurs die aan uw voertuig werken voertuigspecifieke reparatie-, onderhouds- en diagnostische informatie kan worden verstrekt (zoals bedradingsschema's en voertuigsoftware-updates) en informatie over werkzaamheden die in het verleden aan uw voertuig zijn uitgevoerd om ze te helpen bij het diagnosticeren, repareren en/of onderhouden daarvan en om ze in staat te stellen hun bescheiden bij te houden.

Om er zeker van te zijn dat uw voertuig beschikt over de volledige diagnosebescheiden, wordt informatie over de aan uw voertuig bij het onderhoud of de reparatie uitgevoerde werkzaamheden gekoppeld aan het VIN van uw voertuig. Deze wordt doorgestuurd naar het systeem en opgeslagen, zodat Ford (of derden aan wie zij toestemming verleent om op deze manier gebruik te maken van het systeem) informatie over reparaties of onderhoud in het verleden beschikbaar kunnen stellen aan dealers of reparatiebedrijven over de hele wereld die reparaties of onderhoud aan uw voertuig moeten uitvoeren.

De informatie die in het systeem wordt bijgehouden wordt daarnaast gebruikt om Ford in staat te stellen om diagnose en reparaties uit te voeren aan uw voertuig, om garanties en soortgelijke producten en diensten te beheren en te administreren, ten behoeve van de productveiligheid en onderzoek en ontwikkeling, en om Ford in staat te stellen aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen.

Naast doorgifte van informatie zoals hiervoor beschreven, kan Ford deze informatie ook doorgeven aan:

- ondernemingen binnen het Ford-concern ten behoeve van onderzoek en ontwikkeling en analyse; en/of
- ondernemingen binnen het Ford-concern en/of derden als Ford van mening is dat dit noodzakelijk is om te kunnen voldoen aan een verplichting op grond van wet- of regelgeving, of anderszins ter bescherming van de rechten van Ford, andere ondernemingen binnen het Ford Motor Company-concern of derden.

Voor meer informatie over de wettelijke gronden waarop wij ons beroepen bij het gebruik van uw persoonsgegevens, zie hiervoor onder het kopje '**De rechtmatige gronden waarop wij ons beroepen bij het gebruik van uw persoonsgegevens**'.

Gezien de mondiale aard van het systeem wordt VIN-informatie door Ford Nederland doorgegeven naar landen buiten de Europese Economische Ruimte. Voor meer informatie over de internationale doorgifte van persoonsgegevens, zie hiervoor onder het kopje '**Internationale doorgifte van uw persoonsgegevens**'.

Aangezien het hier gaat om formele gegevens van uw voertuig bewaren wij deze 20 jaar.

Voor vragen of voor toegang tot de informatie die wij over u aanhouden, of voor het uitoefenen van een of meer van uw overige rechten in verband met uw persoonsgegevens, kunt u contact met ons opnemen: Ford Nederland B.V., Afd. Klantenrelaties, postbus 175, 1180 AD Amstelveen of via [klanten@ford.com](mailto:klanten@ford.com).