



México



AVISO DE PRIVACIDAD BMW ConnectedDrive

I. Responsable de la protección de sus datos personales

BMW de México, S. A. de C. V. (BMW México), con domicilio en Av. Javier Barros Sierra 495, piso 14, oficina 1401, Park Plaza III, Colonia Santa Fe, C.P. 01376, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales en términos de lo establecido por el artículo 3º fracción XIV de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**.

II. Finalidad del tratamiento y datos personales recolectados

a) Activación

Los datos personales generales de los clientes que adquieran un vehículo, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Activación de los servicios de conectividad básicos de su vehículo (Llamada inteligente de emergencia y BMW Teleservices), los cuales funcionan a través de la tarjeta SIM de su vehículo;
- Registrarlo en sistemas y bases de datos como usuario de los servicios de conectividad, a fin de poder prestarle el soporte necesario para mejorar su experiencia en el manejo de nuestros vehículos;
- La función "BMW Teleservices" nos permite acceder a la información sobre el estado de su vehículo, para que usted pueda conocer si requiere mantenimiento o existe un funcionamiento defectuoso. Esta información, así como sus datos personales de contacto, podrán transferirse al Distribuidor Autorizado de su preferencia, a fin de que se ponga en contacto con usted (Llamada de Teleservicio y mantenimiento inteligente) para programar una cita de servicio, o en caso de que se detecte una avería o falla grave y su vehículo requiera atención urgente, o bien, para informarle de campañas técnicas o llamados a revisión que existan para su vehículo.; BMW México también podrá utilizar estos datos para brindarle servicios de asistencia vial en caso de que lo requiera. Los datos de Teleservices (números de VIN con necesidad de servicio) serán compartidos con BMW Financial Services de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., a fin de que, en caso de que el cliente tenga un plan de financiamiento próximo a vencer, dicha empresa pueda contactarlo en su cita de servicio para revisar las opciones de terminación de su contrato;
- Para la función "Llamada Inteligente de Emergencia", los datos de ubicación del vehículo e información de contacto del cliente, serán utilizados para comunicarse con Usted y brindarle la asistencia que requiera en caso de siniestro, o bien, si el cliente utiliza el botón de "SOS" del vehículo, esta llamada podrá ser grabada para la debida prestación del servicio y deslinde de responsabilidades;
- El servicio de "Asistencia en Carretera" le permite solicitar apoyo en caso de avería, para lo cual se podrá enlazar una llamada con nuestro Call Center, nuestros agentes podrán acceder a su VIN, datos técnicos y del estado de su vehículo y su ubicación, para realizar un diagnóstico y resolver de forma remota la avería (si es posible) o brindarle asistencia en su ubicación, en caso de que sea necesario mantener contacto con usted para la debida atención de su solicitud, el agente podrá solicitar su nombre y teléfono;

- La función "Llamada de asistencia en accidentes", le permite solicitar apoyo a nuestro servicio de asistencia en caso de percances menores, identificar el daño en su vehículo, así como canalizarlo al Taller de servicio autorizado más cercano, para lo cual podremos acceder a su VIN, ubicación, datos técnicos y estado de su vehículo, en caso de que sea necesario mantener contacto con usted para la debida atención de su solicitud, el agente podrá solicitar su nombre y teléfono;
- El servicio de "Llamada de advertencia de alta tensión", enlazará una llamada a nuestro Call Center cuando se presente un evento térmico (aumento de temperatura y/o presión en la batería de alta tensión de su vehículo), para lo cual daremos tratamiento a sus datos de contacto, VIN, coordenadas GPS, modelo y estado de su vehículo, a fin de brindarle asistencia, asimismo, podremos contactar a las autoridades pertinentes o servicios de emergencia en caso de que sea necesario;
- Para la "Gestión de socios de servicio", podemos utilizar su ubicación para facilitarle la localización de Talleres de Servicio autorizados cercanos y asignar el taller de su preferencia, usted podrá en cualquier momento gestionar sus preferencias a través de nuestro portal;
- El servicio de "Interconexión del vehículo con portales y aplicaciones web" podrá acceder a la ubicación y datos del estado del vehículo para su debido funcionamiento; y
- Para la prestación del Servicio "Atención al Cliente BMW", enlazaremos su llamada con nuestro Call Center, para dar seguimiento a sus solicitudes.

b) Sitio Web y servicios adicionales contratados

Los datos personales generales recolectados de forma directa en el portal My BMW en el sitio web www.bmw.com.mx y a través de su vehículo, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Creación de cuenta de usuario y contraseña para la activación, baja y gestión de los servicios de BMW ConnectedDrive, registro en nuestros sistemas y bases de datos para permitirle acceder con dicha cuenta a otros sitios web o aplicaciones pertenecientes a BMW Group, así como el uso de nuestra tienda en línea para la compra de servicios;
- Para la "Actualización de Mapas", accederemos a su VIN, cuenta, material cartográfico propio (puntos de interés y ubicaciones guardadas por el usuario) y país, estos datos se utilizan para la correcta actualización de los mapas de su vehículo, a fin de que cuente con información al día para sus trayectos;
- El usuario podrá personalizar su perfil guardando los ajustes de su vehículo para transferirlos a otros vehículos BMW equipados, su nombre y fotografía podrán mostrarse en la pantalla de control del vehículo, en la aplicación My BMW y en el portal My BMW; y
- La función "Llave Digital" le permite acceder y arrancar su vehículo usando su teléfono celular o reloj inteligente, podremos almacenar los datos de su vehículo, cuenta, dispositivo móvil y llave. Usted podrá compartir esta llave digital con otras personas, no accederemos ni almacenaremos información relativa a estas personas o sus dispositivos, tampoco se guardará un historial de accesos, sólo se registrará el número de llaves activas.

Ubicación del vehículo

La ubicación de su vehículo, así como los datos de contacto del cliente y el VIN de la unidad, serán utilizados para la debida prestación de los servicios o funciones adicionales que se detallan a continuación:

- Brindarle los servicios del "Asistente Personal" y enviar la información que haya solicitado a su teléfono móvil, para lo cual los datos de geolocalización del vehículo sólo serán visibles por nuestro Call Center durante el tiempo que dure la llamada, misma que podrá ser grabada con fines de calidad para la debida prestación del servicio y deslinde de responsabilidades;
- La función "Información de Tráfico en Tiempo Real" (RTTI), vigila en todo momento el tráfico en su ubicación para sugerir rutas alternativas, informarle sobre incidentes, accidentes o condiciones climáticas adversas en el camino;

- El "Cálculo de rutas" procesa estos datos para brindarle información predictiva sobre el cálculo de rutas, sugerir mejores opciones y brindarle estimaciones más certeras sobre los tiempos de su recorrido;
- "Ingreso de destino" le permite encontrar un destino en el mapa, ya sea a través de la búsqueda de una dirección o de sus puntos de interés (POI);
- Estos datos podrán utilizarse para funciones relacionadas con el envío de información sobre el clima o noticias relevantes, servicios de acceso o manejo remoto de funciones de su vehículo, para comunicar información desde el portal a su vehículo, así como para que el usuario puede acceder al último estatus de su vehículo;
- La función E-mobility (servicios de electromovilidad integrada), le mostrará al usuario principal información sobre las actividades de carga de todos los usuarios de la unidad y ubicaciones (aplicable sólo en para vehículos eléctricos que activen el GPS); y
- Los servicios eDrive utilizan esta información para mostrar los puntos de interés (POI) del usuario, mapas de carga (puntos de carga cercanos) y de autonomía (radio aproximado de distancia que puede recorrer el vehículo eléctrico con la carga que tiene en ese momento), así como para activar el modo de conducción eléctrica (Zona eDrive). Esta información será analizada de forma anónima para conocer el consumo promedio de carga de vehículos del mismo modelo y proporcionar estos datos a los usuarios a fin de que puedan contrastar su consumo con el promedio.

Uso de imágenes

- Los servicios basados en cámaras exteriores, le permiten capturar imágenes de los alrededores del vehículo (Vista 3D remota) cuando usted active directamente esta función o en caso de que se active la alarma antirrobo, estas imágenes podrán incluir la ubicación en caso de que esa funcionalidad esté activada. Usted también podrá grabar un vídeo continuo del entorno del vehículo mientras conduce o en caso de que los sensores se activen al detectar un evento relevante (Grabación de manejo o Drive Recorder). Estos servicios se ofrecen para fines privados y de seguridad, por lo que es responsabilidad del usuario el uso que pueda dar a estas fotografías o vídeos, particularmente en caso de que se capture la imagen de personas identificables;
- La cámara interior del vehículo le permite tomar "selfies" (fotografías y vídeos) dentro del vehículo mientras conduce (función Snapshot), realizar grabaciones del interior en caso de que se active el sistema de alarma (Anti-Theft Recorder), o tomar fotografías y vídeos remotos del interior de su vehículo mediante la aplicación My BMW (Remote Inside View). Estas funciones se otorgan exclusivamente para fines privados y de seguridad, por lo que es responsabilidad del usuario el uso que pueda dar a estas capturas o grabaciones, particularmente en caso de que se registre la imagen de personas identificables; y
- La función de "Personalización" le permite cargar una fotografía en su perfil en caso de que así lo desee (no es necesario que el usuario use una imagen con una persona identificable, en caso de que se cargue una imagen en la que aparezca un tercero identificable, el usuario deberá contar con su autorización). En caso de que el usuario añada su BMW ID a un vehículo o un vehículo a su ID, esta imagen podrá mostrarse en la pantalla de control del vehículo, en la aplicación My BMW y en el portal My BMW.

c) BMW Shop (Tienda en línea)

Los datos personales generales de su cuenta de usuario BMW ID, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Identificarlo como usuario de los servicios de BMW ConnectedDrive y permitirle el uso de nuestra tienda en línea, dentro de la cual será necesario que proporcione el número de chasis o VIN de su vehículo, a fin de verificar los servicios que están disponibles para su modelo de automóvil;
- Compra de servicios en nuestra tienda en línea;

- Procesamiento de pagos. **(1)** En caso de que usted realice directamente el pago en nuestro sitio, recolectaremos información financiera (datos de su tarjeta de crédito o débito), esta información será procesada a través de un portal de pagos seguros y podrá ser almacenada por **BMW México** para compras posteriores. **(2)** Si usted realiza su pago a través de PayPal, **BMW de México** no transferirá sus datos personales a dicha empresa (su pago se procesará exclusivamente a través de un número de transacción o de operación que permita identificar el pago), por lo que **BMW de México** no tendrá acceso a la información general y/o bancaria que usted ingrese para el procesamiento de pagos, por lo que el tratamiento de la información que usted registre o proporcione en el portal de PayPal será responsabilidad y estará sujeto al Aviso de Privacidad de dicha empresa;
- Enviar por correo electrónico la confirmación de la transacción con número de folio y su comprobante de compra;
- Facturación de los servicios que haya comprado en nuestra tienda en línea y alta en nuestro sistema para facturación;
- Brindar atención al cliente respecto al funcionamiento de los servicios comprados y alta de aclaraciones por problemas en el procesamiento de su pago o cargos no reconocidos en relación a los servicios que haya adquirido a través de nuestra tienda en línea; y
- Mantener un control de la vigencia de los servicios adquiridos.

d) Usos generales

- Generar estadísticas disociadas y reportes que nos permitan mejorar los servicios BMW ConnectedDrive, y diseñar funciones para atender las necesidades de nuestros clientes;
- Los datos personales generales (nombre, teléfono, correo electrónico y direcciones que registre en el sistema de navegación), serán almacenados en su vehículo a fin de proporcionarle funciones de conectividad;
- En caso de que usted conecte dispositivos móviles vía bluetooth para acceder a su agenda de contactos, mensajes y correos electrónicos, o bien que ingrese a sus redes sociales, esta información no será almacenada y/o descargada en el vehículo; y
- Su información no será utilizada con fines de publicidad, mercadeo o prospección comercial.

e) Desactivación

Los datos personales generales y patrimoniales recolectados de forma personal para el proceso de desactivación, serán utilizados para las siguientes finalidades esenciales:

- Dar atención a su solicitud de desactivación de los servicios de conectividad y mantener una constancia de la misma;
- Verificar la identidad del solicitante y que el mismo es el propietario del vehículo respecto del cual se hace la solicitud, para cumplir con esta finalidad y por su seguridad requeriremos que nos proporcione copia de factura original o carta factura (dato personal patrimonial), por lo que en términos del artículo 8 de la LFPDPPP, solicitaremos su consentimiento al momento de recolectar esta información; y
- Registrar en bases de datos y sistemas que el cliente no es usuario de los servicios de conectividad, para generar estadísticas disociadas sobre el alcance de nuestros servicios y diseñar estrategias de negocio.

f) Desvinculación de cuentas

Tratándose de vehículos seminuevos, podremos desvincular las unidades de las cuentas BMW ID a las que estuvieran asociadas, por seguridad del nuevo propietario. Nuestros Distribuidores Autorizados realizarán dicha desvinculación ("demapping") utilizando exclusivamente el VIN de la(s) unidad(es).

III. Consentimiento para el tratamiento de datos personales financieros

En cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 8º de la LFPDPPP, **BMW México** le informa que, en caso de que usted decida pagar directamente en nuestro portal, es preciso contar con su consentimiento expreso para recolectar y tratar sus datos personales financieros (información sobre su tarjeta de crédito o débito), en los términos señalados en este Aviso (sección II, inciso c), por lo que le solicitamos que nos indique si acepta el tratamiento de sus datos al momento de registrarse en nuestro sitio, en el entendido de que su información bancaria es indispensable para procesar el pago para la compra de servicios en nuestra tienda en línea (no aplica para pagos a través de PayPal).

IV. Transferencias de información

a) BMW AG y otras empresas de BMW Group

(1) Sus datos personales generales podrán compartirse con **BMW AG**, para la correcta prestación de los servicios BMW ConnectedDrive y uso de las funcionalidades de las aplicaciones móviles; **(2)** Los datos de su cuenta podrán compartirse con BMW AG y otras empresas pertenecientes a BMW Group, para permitirle acceder a sitios web o aplicaciones de estas entidades a través de su cuenta de My BMW; y **(3)** Los datos de Teleservicios (números de VIN con necesidad de servicio) serán compartidos con BMW Financial Services de México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., a fin de que, en caso de que el cliente tenga un plan de financiamiento próximo a vencer, dicha empresa pueda contactarlo en su cita de servicio para revisar las opciones de terminación de su contrato. En términos de la fracción III del artículo 37 de la LFPDPPP, no será necesario contar con su consentimiento expreso para llevar a cabo estas transferencias de datos personales.

b) Distribuidores Autorizados

La información sobre el estado de su vehículo y sus datos personales de contacto, serán comunicados a su Distribuidor Autorizado a fin de que se ponga en contacto con usted para invitarlo a realizar su servicio, o en caso de que su vehículo requiera atención de urgencia, o bien, para comunicarle de campañas técnicas que existan para su vehículo, esta comunicación de datos es necesaria para la debida prestación de los servicios, en términos del artículo 36 de la LFPDPPP requerimos de su consentimiento expreso, por lo que le solicitaremos que nos indique al momento de registrarse en nuestro sitio si acepta la transferencia de sus datos.

c) Autoridades y/o servicios de emergencia

Como parte del servicio de "Llamada de advertencia de alta tensión", cuando se presente un evento térmico (aumento de temperatura y/o presión en la batería de alta tensión de su vehículo), nuestro Call Center podrá contactar a las autoridades o servicios de emergencia en caso de que sea necesario para preservar la integridad y seguridad de los ocupantes del vehículo, para lo cual es necesario compartir a las autoridades los datos de la ubicación de su vehículo a fin de que usted pueda recibir asistencia. En términos del artículo 36 de la LFPDPPP requerimos de su consentimiento expreso, por lo que le solicitaremos que nos indique al momento de registrarse en nuestro sitio si acepta la transferencia de sus datos.

d) Otros casos

BMW de México, S. A. de C. V., podrá transferir sus datos personales sin solicitar su consentimiento expreso, en caso de que se actualice algún otro supuesto de excepción previsto por el artículo 37 de la LFPDPPP.

V. Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y revocación del consentimiento

Conforme a lo señalado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, usted podrá solicitar a **BMW de México, S. A. de C. V.**, el acceso, la rectificación, la cancelación (en caso que ésta sea legalmente procedente) u oponerse al uso de los datos personales que hayan sido proporcionados, así como revocar su consentimiento, para lo cual deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

- 1) Enviar un correo electrónico a la dirección bmw@oficinadeprivacidad.mx, solicitando el formulario de solicitud ARCO. Llenar el formulario, señalando lo siguiente: (a) su nombre completo y la

relación que tenga o haya tenido con **BMW México** (en su caso, señalando que es un cliente); (b) el domicilio o el medio en que desea le sea comunicada la respuesta; (c) el tipo de derecho que desea ejercer; (d) la descripción precisa de los datos respecto de los cuales solicite el acceso, rectificación, cancelación u oposición, o aquellos respecto a los que desee revocar su consentimiento; (e) proporcionar cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales; (f) para las solicitudes de rectificación es necesario que el titular señale con precisión cual es la modificación que debe hacerse, anexando la documentación que sustente la procedencia de su solicitud; (g) en el caso de la cancelación deberá de señalar si su solicitud es respecto a la totalidad de los datos o especificar respecto a cuáles; y (h) para las solicitudes de oposición, deberá señalar los motivos que la fundamentan. Una vez que haya llenado este formulario, deberá enviarlo firmado y escaneado a la dirección de correo electrónico señalada, adjuntando copia de identificación oficial con el fin de verificar su identidad o carta poder para acreditar su personalidad como representante legal en caso de que presente la solicitud a nombre del titular de los datos.

- 2) En caso de que su solicitud haya sido enviada en día inhábil laboral, la misma será procesada a partir del día hábil siguiente al que la haya enviado.
- 3) Si su petición no cumple con los requisitos legales, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que haya sido recibida en el correo electrónico de la Oficina de Privacidad, le será requerido subsanar su solicitud en un término de diez días hábiles, de no hacerlo, la misma se tendrá por no presentada. Si su solicitud cumple con los requisitos que establece la **LFPDPPP** o si subsanó el requerimiento de información, le será enviado un Acuse de Recibo con la fecha de recepción que corresponda.
- 4) Su solicitud será contestada vía correo electrónico en un término de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recepción señalada en el Acuse de Recibo. Este plazo podrá ampliarse por veinte días adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al titular de acuerdo a lo establecido por el artículo 97 del Reglamento de la **LFPDPPP**.
- 5) En caso de que su solicitud sea procedente de conformidad con la **LFPDPPP** y demás normatividad vigente, se otorgará el acceso, se rectificarán o cancelarán sus datos, se hará efectivo su derecho de oposición o se tendrá por revocado el consentimiento, dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se dé respuesta a su solicitud. Este plazo podrá ampliarse por quince días adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al titular de acuerdo a lo establecido por el artículo 97 del Reglamento de la **LFPDPPP**.

En todos los casos en que su solicitud sea procedente, en términos de lo señalado por el artículo 35 de la **LFPDPPP**, la entrega de los datos personales será gratuita a través de la dirección de correo electrónico que el titular de los datos señale para dichos efectos, en caso de que requiera que la información le sea entregada de modo diverso deberá cubrir únicamente los gastos justificados de envío y/o el costo de reproducción en copias u otros formatos que se generen.

Los datos personales recolectados en este proceso serán utilizados para dar atención y respuesta a su solicitud ARCO o de revocación de consentimiento, generar un número de folio de la misma para control y seguimiento, solicitarle información adicional en caso necesario y mantener contacto con usted para dar respuesta a su solicitud.

VI. Política de Privacidad en Línea

La información relativa al uso del portal **My BMW** en el sitio web www.bmw.com.mx se describe a continuación. Usted debe revisar regularmente esta Política de Privacidad ya que puede cambiar en cualquier momento a discreción de los administradores.

Cuando usted ingresa al portal **My BMW**, nosotros registramos su dirección de Internet (esta dirección por regla general es temporal y es asignada por su proveedor de servicios de Internet al momento en que usted se conecta), el tipo de sistema operativo y navegador de Internet que usted usa.

Adicionalmente podemos rastrear las partes del portal que usted está visitando. La información que obtenemos es utilizada para ayudarnos a crear una mejor experiencia para los usuarios de nuestro portal de Internet; todo este proceso se realiza sin que nosotros tengamos conocimiento de su nombre o de alguna otra información que nos permita identificarlo. Mientras visita el portal en México de **My BMW** lo hace de forma anónima a menos que usted decida expresamente identificarse con nosotros.

BMW de México, S. A. de C. V., no requiere que usted nos provea de datos personales para usar el portal de Internet, en caso de que esto sea necesario, le será explicada dicha necesidad de manera expresa. Algunas aplicaciones pueden requerir que usted revele información personal, nuestros formularios pueden requerirle de forma obligatoria que ingrese datos personales generales para su alta y acceso como usuario, a fin de permitirle el uso del portal y la activación de funcionalidades de conectividad. Dentro de los formularios del sitio web no se le requerirán datos patrimoniales y/o sensibles, por lo que su revelación es responsabilidad de los usuarios, sin perjuicio de lo anterior, en caso de que usted nos proporcione de forma voluntaria información de alguna de estas categorías, **BMW México** asegura la más estricta confidencialidad en su manejo.

Cookies: La cookie es una breve información que el portal de Internet envía a su computadora, la cual queda almacenada en su disco duro. La próxima vez que usted ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la cookie para facilitarle el uso de nuestro sitio de Internet. Una cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que usted expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien pueden ser borradas por usted en el momento en que lo desee. Asimismo usted puede hacer que su navegador le avise cuando se recibe una cookie de manera que usted puede aceptarlas o rechazarlas. Para conocer más detalles sobre las cookies de nuestro sitio, usted puede consultar nuestra [Política de cookies](#).

VII. [Contacto de la Oficina de Privacidad](#)

Si tiene alguna duda sobre el contenido, interpretación o alcance de nuestro aviso de privacidad, políticas, manejo de su información personal y sobre cómo manifestar sus preferencias de privacidad, puede contactar a nuestra **Oficina de Privacidad** vía correo electrónico a la dirección bmw@oficinadeprivacidad.mx.

VIII. [¿Ante quién puede presentar sus quejas y denuncias por el tratamiento indebido de sus datos personales?](#)

Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de nuestros colaboradores, o por nuestras actuaciones o respuestas, presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante el **Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)**, para mayor información visite: www.inai.org.mx.

IX. [Cambios en el Aviso de Privacidad de BMW ConnectedDrive](#)

Este Aviso de Privacidad estará vigente a partir de la última fecha de actualización y podrá ser modificado por el responsable en términos de la normatividad aplicable, cualquier cambio será comunicado mediante la publicación del nuevo Aviso de Privacidad a través del sitio web www.bmw.com.mx.

Última actualización: 23 de mayo de 2023.