

Notificare privind confidențialitatea pentru clienții finali Jaguar Land Rover și beneficiarii serviciilor de reparații

Notificare privind confidențialitatea

Suntem dedicați protejării datelor cu caracter personal

AWP SERVICES NL B.V., („noi”, „nouă”, „al nostru”) funcționează sub marca „Allianz Global Assistance Europe” și face parte din Grupul de parteneri Allianz, constituită în conformitate cu legislația din Olanda. Protecția datelor dvs. este o prioritate majoră pentru noi. Această notificare de confidențialitate explică ce tip de date personale colectăm, modul și motivul colectării acestora, precum și persoanele către care le transmitem sau dezvăluim. Vă invităm să citiți cu atenție această notificare.

1. Cine este operatorul de date?

Un operator de date este persoana fizică sau juridică care operează date și este responsabilă pentru stocarea și utilizarea datelor cu caracter personal, atât pe suport fizic, cât și sub formă de fișiere electronice.

AWP SERVICES NL B.V. reprezintă, în sensul legislației și reglementărilor privind protecția datelor, operatorul datelor cu caracter personal pe care noi le solicităm și le colectăm de la dumneavoastră în scopul precizat în această notificare de confidențialitate.

2. Ce date cu caracter personal colectăm?

Când ne contactați pentru a beneficia de unul dintre serviciile noastre de reparații, vă rugăm să furnizați următoarele date cu caracter personal:

- Nume, prenume
- Numărul de înmatriculare al mașinii
- Numerele de telefon
- Adresa de email
- Locul în care aveți nevoie de asistență
- Mesajul dumneavoastră vocal, dacă apelul telefonic este înregistrat.

La furnizarea serviciilor de asistență de reparații, vă putem solicita să ne furnizați informații suplimentare, care ar putea fi considerate ulterior date sau informații cu caracter personal. Spre exemplu, vă putem solicita adresa de domiciliu dacă trebuie să organizăm întoarcerea la punctul de plecare al călătoriei sau chiar să vă solicităm informații despre alte persoane care călătoresc cu dumneavoastră și care ar putea fi, de asemenea, beneficiari ai serviciilor.

⚠ Când ne furnizați datele personale ale unor terți care ar putea fi beneficiari ai serviciilor, vă luați angajamentul să oferiți persoanelor respective informațiile cuprinse în această notificare de confidențialitate și vă dați acordul că nu veți face publice aceste informații.

3. Cum obținem și cum utilizăm datele dumneavoastră cu caracter personal?

Vom colecta și utiliza datele personale pe care ni le furnizați și pe care le primim despre dumneavoastră (astfel cum explicăm mai jos) pentru o serie de scopuri și cu consimțământul dumneavoastră expres, cu excepția cazului în care legile și reglementările aplicabile nu ne impun să obținem consimțământul expres, așa cum este indicat în acest tabel:

Scop	Avem nevoie de consimțământul dumneavoastră expres?
<ul style="list-style-type: none">• Pentru a furniza serviciile de reparații enumerate în termenii și condițiile acordului de servicii între Jaguar Land Rover (contractant) și Allianz Global Assistance Europe (furnizor de servicii), care urmează să fie	<ul style="list-style-type: none">• Vom prelucra datele dumneavoastră pentru a ne respecta obligațiile față de dumneavoastră astfel cum sunt prevăzute în contractul de servicii și în legislația civilă și comercială, în interesul legitim

Scop	Avem nevoie de consimțământul dumneavoastră expres?
furnizate clienților finali (beneficiari) ai produselor Jaguar Land Rover.	al ambelor părți și în interesul dumneavoastră în calitate de beneficiar al serviciilor.
<ul style="list-style-type: none"> Pentru a factura Jaguar Land Rover pentru plățile pe care le facem către dumneavoastră, dacă este necesar conform condițiilor contractului de servicii mai sus menționat. 	<ul style="list-style-type: none"> Prelucrarea datelor dumneavoastră în aceste scopuri este necesară pentru noi, Allianz Global Assistance Europe, în vederea exercitării drepturilor noastre față de Jaguar Land Rover și pentru ca Jaguar Land Rover să-și respecte obligațiile prevăzute în contractul de servicii încheiat între părți.
<ul style="list-style-type: none"> Pentru a furniza informații către Jaguar Land Rover cu scopul monitorizării obligațiilor Allianz Global Assistance Europe, astfel cum sunt definite în contractul de servicii, pentru a ne asigura că sunt corect îndeplinite. 	<ul style="list-style-type: none"> Nu, în măsura în care aceste activități de prelucrare reprezintă un interes legitim pentru Jaguar Land Rover în calitate de contractant.
<ul style="list-style-type: none"> Pentru a partaja datele dumneavoastră de contact cu Jaguar Land Rover sau un colaborator extern care acționează în numele său, pentru a vă contacta în scopul efectuării sondajelor de cercetare privind calitatea serviciilor pe care le furnizăm, pentru a stabili gradul de satisfacție și pentru a vă îmbunătăți experiența dumneavoastră în calitate de client. 	<ul style="list-style-type: none"> Nu, pe baza interesului legitim al Jaguar Land Rover de a derula o analiză independentă a calității serviciilor sale și pentru interesul legitim al Allianz Global Assistance Europe de a verifica gradul de conformitate cu standardele de calitate ale Jaguar Land Rover.
<ul style="list-style-type: none"> Pentru a ne apăra împotriva plângerilor sau chiar a litigiilor în instanță care pot fi declanșate de Jaguar Land Rover sau beneficiarii serviciilor sale, pentru a susține o cerere de răspundere contractuală sau de răspundere terță în legătură cu serviciile prestate de Allianz Global Assistance Europe sau angajații noștri. 	<ul style="list-style-type: none"> Nu. În baza interesului nostru legitim de apărare, avem dreptul să prelucrăm toate datele cu caracter personal pe care ni le furnizați, care sunt adecvate, relevante și care se încadrează în limita aspectelor necesare pentru atingerea acestor scopuri.
<ul style="list-style-type: none"> Pentru a efectua analize statistice și calitative pe baza datelor agregate. 	<ul style="list-style-type: none"> Toate activitățile de prelucrare pe care le desfășurăm folosesc date care sunt agregate și anonimizate. În urma acestui proces, datele nu mai sunt considerate date cu caracter personal și nu este necesar consimțământul dumneavoastră.
<ul style="list-style-type: none"> Pentru îndeplinirea obligațiilor legale (de exemplu, cele care decurg din legile care reglementează contractele în temeiul dreptului civil și comercial, servicii de reparații, reglementări fiscale, contabile și administrative, pentru prevenirea spălării de bani sau în scopul verificării sancțiunilor, adică pentru a evalua dacă dumneavoastră, țara sau sectorul dumneavoastră de afaceri faceți obiectul unor sancțiuni care ar împiedica sau restricționa capacitatea noastră de a derula activitatea, cum ar fi efectuarea de plăți). 	<ul style="list-style-type: none"> Nu; în măsura în care aceste activități de prelucrare sunt autorizate în mod expres sau chiar impuse de lege, avem dreptul să prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal în aceste scopuri și să păstrăm documentația necesară, fără obligația de a obține consimțământul dumneavoastră.
<ul style="list-style-type: none"> Prevenirea și detectarea fraudelor, inclusiv, dacă este necesar, compararea datelor dumneavoastră cu solicitările anterioare de servicii. 	<p>Nu. Se înțelege că detectarea și prevenirea fraudei reprezintă un interes legitim al operatorului de date. Din acest motiv, avem dreptul să prelucrăm datele dumneavoastră în acest scop fără consimțământul dumneavoastră.</p>
<ul style="list-style-type: none"> În scopuri de audit, pentru îndeplinirea obligațiilor legale sau a instrucțiunilor interne. 	<ul style="list-style-type: none"> Putem prelucra datele dumneavoastră în cadrul auditurilor interne sau externe, care sunt mandatate prin lege sau în conformitate cu

Scop	Avem nevoie de consimțământul dumneavoastră expres?
	<p>instrucțiunile interne sau care sunt solicitate de Jaguar Land Rover ca parte a contractului de servicii în care sunteți parte beneficiară. Nu vom obține consimțământul dumneavoastră pentru astfel de activități de prelucrare, în măsura în care sunt autorizate prin reglementări aplicabile sau reprezintă interesele legitime ale Allianz Global Assistance Europe sau Jaguar Land Rover. Cu toate acestea, ne vom asigura că vom folosi doar datele personale care sunt absolut necesare și că acestea vor fi tratate cu cea mai strictă confidențialitate.</p> <p>Auditurile interne ale Allianz Global Assistance Europe sunt realizate în general de compania noastră de holding Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Franța).</p>

Este posibil să colectăm date personale care sunt destinate a fi utilizate în scopurile menționate mai sus direct de la dumneavoastră, de la un beneficiar al serviciilor care vă poate însoți în călătorie, sau chiar de la furnizorii noștri pe care îi autorizăm să furnizeze serviciile.

Avem nevoie de datele dumneavoastră personale dacă doriți să beneficiați de serviciile pe care Jaguar Land Rover ne-a autorizat să le furnizăm clienților săi finali. Dacă nu doriți să ne furnizați informațiile solicitate, este posibil să nu putem furniza serviciile și asistența pe care ni le-ați solicitat.

4. Cine va avea acces la datele dumneavoastră personale?

Vă vom asigura că angajații noștri prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în condiții de confidențialitate, numai în măsura în care este necesar și într-un mod compatibil cu scopurile mai sus precizate.

Pentru îndeplinirea scopurilor menționate mai sus, datele dumneavoastră cu caracter personal pot fi comunicate următoarelor persoane, care funcționează în calitate de operatori externi:

autoritățile guvernamentale, ați parteneri Allianz și companii ai grupului Allianz (de exemplu în scopul evaluării), colaboratori externi, angajați și parteneri implicați în furnizarea serviciilor (spre exemplu șoferi sau furnizori de asistență rutieră, agenții de turism, companii aeriene, companii de taxi, ateliere de reparații, investigatorii de prevenire a fraudei, avocați), experți independenți, etc.

Acolo unde este menționat în această notificare de confidențialitate, este posibil să partajăm datele dvs. cu caracter personal și către Jaguar Land Rover, în conformitate cu rolul său de contractant al serviciilor de care beneficiați.

În scopurile menționate mai sus, putem, de asemenea, să partajăm datele dumneavoastră cu caracter personal cu următorii colaboratori externi care acționează ca procesatori de date, ceea ce înseamnă că prelucrează datele în conformitate cu instrucțiunile noastre și fac obiectul aceluiași obligații privind confidențialitatea, domeniul de prelucrare necesar și compatibilitatea cu scopurile specificate în această notificare de confidențialitate.

Alți parteneri Allianz sau companii ai grupului Allianz sau colaboratori externi care acționează în calitate de subcontractanți pentru compania internă prelucrează (spre exemplu alte companii ai Grupului de parteneri Alliance, care acționează în calitate de subcontractanți pentru Allianz Global Assistance Europe și furnizează servicii în țările incluse în acordul de servicii dintre Jaguar Land Rover și Allianz Global Assistance Europe, companiile din grupul ALLIANZ TECHNOLOGY, care oferă asistență și întreținere IT, alți furnizori IT, consultanți fiscali, furnizori de servicii de poștă și gestionare a documentelor) consultanți tehnici, experți în materie (IT, mail, gestionarea documentelor)

În ultimul rând, putem partaja datele personale cu terțe părți în următoarele cazuri:

- în cazul reorganizării, fuziunii, vânzării, asocierii în participațiune, cesiunii, transfer al companiei sau a altei dispoziții – preconizate sau reale – din totalitatea sau a unei părți a activității noastre, a activelor sau stocului nostru (inclusiv în orice procedură de faliment sau situație similară); și
- pentru îndeplinirea unor obligații legale, inclusiv a unei obligații față de autoritățile de reglementare relevante

(ombudsman), în cazul depunerii unei reclamații cu privire la produsul sau serviciul pe care vi l-am furnizat.

5. Unde vor fi prelucrate datele mele personale?

Datele dumneavoastră personale pot fi prelucrate atât în interiorul, cât și în afara Spațiului Economic European (SEE) de către părțile specificate în secțiunea 4 de mai sus, în toate cazurile, respectând restricțiile contractuale privind confidențialitatea și securitatea, în conformitate cu legile și reglementările aplicabile în domeniul protecției datelor. Nu vom partaja datele dumneavoastră personale cu terți care nu sunt autorizați să le prelucreze.

Ori de câte ori transferăm datele dumneavoastră cu caracter personal pentru prelucrarea în afara SEE de către o altă companie a grupului Allianz, facem acest lucru pe baza regulilor corporative obligatorii aprobate ale Allianz, cunoscute sub denumirea de Standardul de confidențialitate Allianz (Allianz BCR) care garantează un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal și care este obligatoriu din punct de vedere legal pentru toate companiile din grupul Allianz. Puteți găsi Allianz BCR și lista companiilor grupului Allianz care respectă aceste reguli [aici](#). În situația în care Allianz BCR nu se aplică, vom implementa în loc măsuri pentru a ne asigura că atunci când sunt transferate în afara SEE, datele dumneavoastră cu caracter personal beneficiază de un nivel de protecție echivalent cu cel din SEE. Pentru a afla mai multe despre măsurile de protecție pe care le implementăm pentru astfel de transferuri (cum ar fi clauze contractuale standard), nu ezitați să ne contactați, instrucțiuni în acest sens puteți găsi în secțiunea 9 de mai jos.

6. Care sunt drepturile dumneavoastră cu privire la datele cu caracter personal?

Dacă legislația și reglementările aplicabile permit și dacă intră în sfera de aplicare definită în acestea, aveți dreptul să:

- accesați datele personale deținute despre dumneavoastră și să aflați mai multe despre originea datelor, scopurile prelucrării, informații despre operatorii de date, procesatorii de date și părțile către care au fost transmise datele dumneavoastră;
- vă retrageți consimțământul în orice moment, dacă datele dumneavoastră personale sunt prelucrate cu acordul dumneavoastră;
- vă actualizați sau corectați datele personale, astfel încât acestea să fie întotdeauna exacte;
- ștergeți datele dumneavoastră cu caracter personal din înregistrările noastre dacă nu mai sunt necesare în scopurile indicate mai sus;
- restricționați prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal în anumite circumstanțe, de exemplu dacă ați contestat acuratețea acestora într-o anumită perioadă în care putem revizui exactitatea datelor;
- obțineți datele dumneavoastră cu caracter personal într-un format electronic pentru dumneavoastră sau pentru noul asigurator; și
- depuneți o reclamație la noi și/sau la autoritățile de protecție a datelor.

Vă puteți exercita aceste drepturi contactându-ne, în conformitate cu detaliile din secțiunea 9 de mai jos și furnizându-vă numele, adresa de e-mail, numărul contului și scopul solicitării dumneavoastră.

7. Cum vă puteți opune prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal?

Dacă este permis în conformitate cu legile sau reglementările aplicabile, aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal sau de a ne spune să oprim prelucrarea (inclusiv prelucrarea în scopuri de marketing direct). După ce ne-ați informat despre această solicitare, nu vom mai prelucra datele dvs. cu caracter personal decât dacă acest lucru este permis în conformitate cu legile și reglementările aplicabile.

Vă puteți exercita acest drept în același mod ca și pentru celelalte drepturi specificate în secțiunea 6 de mai sus.

8. Cât timp păstrăm datele dvs. cu caracter personal?

Vom păstra datele dumneavoastră cu caracter personal numai atât timp cât este necesar pentru scopurile declarate în această notificare de confidențialitate și vom șterge sau anonimiza datele atunci când acestea nu mai sunt necesare. Vă oferim mai jos detalii despre unele perioade de păstrare a datelor care se aplică scopurilor menționate în secțiunea 3 de mai sus.

Vă rugăm să rețineți, însă, că periodic, alte cerințe sau evenimente specifice pot invalida sau modifica aceste perioade de păstrare, de exemplu, în cazul desfășurării unor procese legale referitoare la informații relevante sau litigii pe rol, sau investigații oficiale care pot suspenda sau revoca aceste perioade de păstrare până la rezolvarea problemei și expirarea perioadei corespunzătoare pentru revizuire sau apel. În special, perioadele de păstrare bazate pe statutul de prescripție a cererilor legale pot fi suspendate și apoi reactivate la o dată ulterioară.

Datele cu caracter personal colectate în cursul solicitărilor dumneavoastră de asistență în domeniul de aplicare a contractului de servicii încheiat între Allianz Global	Vom stoca datele personale pe care ni le furnizați numai atât timp cât este adecvat, relevant și nu depășesc limitele necesare în raport cu scopurile menționate în
---	---

Assistance Europe și Jaguar Land Rover.	<p>secțiunea 3 de mai sus.</p> <p>În special, vom prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal atât în timpul, cât și după livrarea serviciilor solicitate în cadrul contractului de servicii corespunzător, atâta timp cât este necesar pentru a obține informațiile pe care Jaguar Land Rover, în calitate de contractant, trebuie să le furnizeze Allianz Global Assistance Europe pentru monitorizarea îndeplinirii corespunzătoare a obligațiilor noastre contractuale (de exemplu, îndeplinirea serviciilor convenite prin contract în conformitate cu termenii și condițiile convenite, respectarea contractului de servicii și a indicatorilor cheie de performanță, etc.).</p> <p>În plus, avem dreptul să stocăm datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada de prescripție prevăzută de reglementările în vigoare, pentru a putea depune o solicitare de răspundere contractuală posibilă sau potențială sau o solicitare de răspundere civilă terță de apărare împotriva acestor solicitări, sau să ne susținem drepturile împotriva dumneavoastră, Jaguar Land Rover sau orice altă parte implicată.</p>
Datele cu caracter personal care pot fi incluse în facturile emise pentru rambursarea anumitor sume de la Jaguar Land Rover, pe care, dumneavoastră ca beneficiar al serviciilor, le puteți aștepta în cadrul acordului sau în orice altă documentație legată de astfel de facturi.	Vom prelucra aceste informații atât timp cât este necesar pentru a finaliza rambursarea sumelor, precum și pentru acele perioade în care reglementările contabile mandatează stocarea documentației operațiunii în evidențele contabile corespunzătoare.
Informații de contact pentru rapoartele de evaluare a calității Jaguar Land Rover.	Vom prelucra informațiile dumneavoastră de contact atât timp cât este necesar pentru a verifica față de JLR că, în acest sens, ne-am îndeplinit obligațiile contractuale în temeiul contractului de servicii și în conformitate cu legislația germană, care guvernează acest acord.
Datele cu caracter personal care sunt necesare pentru îndeplinirea sau verificarea respectării obligațiilor legale (de exemplu, cele care decurg din legile care reglementează contractele în temeiul dreptului civil și comercial, servicii de reparații, reglementări fiscale, contabile și administrative, pentru prevenirea spălării de bani sau în scopul verificării sancțiunilor, adică pentru a evalua dacă dumneavoastră, țara sau sectorul dumneavoastră de afaceri faceți obiectul unor sancțiuni care ar împiedica sau restricționa capacitatea noastră de a ne derula activitatea, cum ar fi efectuarea de plăți).	Vom prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal dacă sunt adecvate, relevante și nu depășesc limitele necesare în aceste scopuri, pe durata acestor perioade mandate de reglementările aplicabile corespunzătoare.
Datele cu caracter personal conținute în documente care, în final, fac dovada oricărui fel de fraudă.	Vom stoca aceste informații atât timp cât sunt necesare pentru a putea preveni noi încercări de a comite fraudă, cu excepția cazului în care informațiile ulterioare sau suplimentare pe care le primim sau pe care ni le puneți la dispoziție, fac dovada inexactității acestor informații.

Nu vom stoca datele dumneavoastră cu caracter personal mai mult decât este necesar și le vom folosi doar în scopurile pentru care au fost colectate.

9. Cum ne puteți contacta?

Dacă aveți întrebări despre modul în care folosim datele dumneavoastră cu caracter personal, ne puteți contacta prin e-mail sau prin poștă obișnuită, după cum urmează:

AWP SERVICES NL B.V.

În atenția: Data Protection

Poeldijkstraat 4 – 1059 VM – Amsterdam – Netherlands

Email: dataprivacy.fos.ro@allianz.com

De asemenea, puteți utiliza aceste date de contact pentru a vă exercita drepturile sau pentru a transmite întrebările sau preocupările către alte companii partenere Allianz care acționează ca operatori de date (a se vedea secțiunea 4 de mai sus) și către care este posibil să fi transmis datele dumneavoastră cu caracter personal. Le vom transmite întrebările dumneavoastră și le vom oferi asistență în limba noastră pentru a prelucra și răspunde la preocuparea dumneavoastră.

10. Cât de des actualizăm această notificare de confidențialitate?

Revizuirem această notificare de confidențialitate în mod regulat. Această notificare de confidențialitate a fost actualizată ultima dată în **septembrie 2019**.