

# Jaguar Land Rover son müşterileri ve Yol Yardımı Hizmetleri hak sahipleri için Gizlilik Bildirimi

## Gizlilik Bildirimi

### Kişisel verilerinize önem veriyoruz

"Allianz Global Assistance Europe" ticari unvanıyla Hollanda kanunları çerçevesinde faaliyetlerini sürdüren **AWP SERVICES NL B.V.** ("biz", "bizim", "bize") Allianz Partners Grubuna ait bir şirkettir. Allianz Partners Grubuna ait Türkiyede yerleşik AWP Servis Hizmetleri AŞ aracılığıyla, Türkiye'deki müşterilerine hizmet vermektedir. Gizliliğinizin korunması bizim için en yüksek önceliğe sahip bir husustur. Bu gizlilik bildirimini, hangi türden kişisel verilerin nasıl toplanacağını, neden toplandığını ve kimlerle paylaşılacağına ve kimlere açıklanacağını açıklamaktadır. Lütfen bu bildirimini dikkatli bir şekilde okuyunuz.

#### 1. Veri sorumlusu kimdir?

Veri sorumlusu, kişisel verilerinizi ister kağıt üzerinde isterse elektronik ortamda olsun kontrol eden ve korumak ve kullanmaktan sorumlu gerçek veya tüzel kişidir.

**AWP SERVICES NL B.V.** ilgili veri koruma kanunları ve yönetmeliklerinde tanımlandığı üzere, sizden bu gizlilik bildirimde belirtilen amaçlarla talep ederek topladığımız kişisel verileriniz bakımından Veri Sorumlusudur. Veri Sorumlusu adına bu bilgileri toplayan AWP Servis Hizmetleri AŞ ise veri işleyen konumundadır.

#### 2. Hangi kişisel veriler toplanacak?

Yol yardımı hizmetlerimizden faydalanmak için bizimle iletişim kurduğunuzda aşağıdaki kişisel verilerinizi sizden talep edeceğiz:

- Adınız, soyadınız
- Araç plaka numarası
- Telefon numaralarınız
- E-posta Adresiniz
- Yardımanın sunulacağı yerin konum verileri
- Görüşmenin kayıt altına alınması halinde, sesiniz

Yol Yardımı Hizmetlerinin sağlanması halinde, "kişisel" veri niteliği taşıyabilecek diğer verileri de sizden alabiliriz. Örneğin, gideceğiniz veya geldiğiniz yere gidiş yolculuğunu sizin adınıza organize etmemiz halinde posta adresiniz ve hatta sizinle birlikte seyahat eden Hizmetlerden faydalanan diğer kişilere ait veriler.

**⚠ Hizmetlerden faydalanan diğer kişilere ait kişisel verileri bize sağlayarak, bu Gizlilik Bildirimi konusunda ilgili kişileri bilgilendirmeyi taahhüt ediyor ve bu verileri başka türlü paylaşmamayı kabul ediyorsunuz.**

#### 3. Kişisel verilerini nasıl alacak ve kullanacağız?

Bize sağladığınız ve sizden aldığımız kişisel verileri (aşağıda açıklandığı üzere) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun") ve Kanun ile ilgili yönetmeliklerin açık rızanızı almamızı zorunlu kıldığı sürece açık rızanızı almak kaydıyla aşağıdaki amaçlarla ve aşağıda belirtildiği, Kanun ve ilgili yönetmeliklere uygun şekilde toplayacak ve kullanacağız/işleyeceğiz:

Amaç	Açık rızanız gerekiyor mu?
<ul style="list-style-type: none"><li>Jaguar Land Rover (sözleşme sahibi) ile Allianz Global Assistance Europe (hizmet sağlayıcı) arasında düzenlenen Hizmet Sözleşmesinin Hüküm ve Koşullarında belirtildiği üzere Jaguar Land Rover son</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Her iki tarafın ve hak sahibi olarak sizin meşru menfaatleri adına medeni ve ticaret kanunlarının zorunlu kıldığı üzere belirtilen Hizmet Sözleşmesi kapsamındaki yükümlülüklerimizi yerine getirmek amacıyla verilerinizi işleyeceğiz.</li></ul>

Amaç	Açık rızanız gerekiyor mu?
müşterilerine (hak sahiplerine) sunulacak yol yardımı hizmetlerini size sunmak amacıyla,	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Yukarıda belirtilen Hizmet Sözleşmesine istinaden gerektiğinde size yapacağımız ödemeleri Jaguar Land Rover'a faturalamak amacıyla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taraflar arasında düzenlenmiş Hizmet Sözleşmesi kapsamındaki Jaguar Land Rover'a karşı haklarımızı kullanmak ve Jaguar Land Rover'a karşı yükümlülüklerimizi yerine getirmek için, Allianz Global Assistance Europe olarak tarafımızca verilerinizin işlenmesi bir zorunluluktur.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hizmet Sözleşmesinde belirtildiği üzere Allianz Global Assistance Europa'nın yükümlülüklerinin doğru bir şekilde yerine getirildiğinin izlenmesi amacıyla Jaguar Land Rover'a bilgi sağlamak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hayır, bu işleme faaliyetlerinin Sözleşme Sahibi olarak Jaguar Land Rover'un meşru menfaatlerine olduğu ölçüde</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memnuniyet seviyenizi ölçmek ve müşteri deneyiminizi geliştirmek adına, sunduğumuz hizmetlere ilişkin kalite anketleri yapmak amacıyla sizinle iletişim kurmak için Jaguar Land Rover veya adına hareket eden üçüncü taraf Şirkete iletişim bilgilerinizi iletmek,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hayır, Hizmet kalitesinin bağımsız bir şekilde doğrulanması bakımından Jaguar Land Rover'ın meşru menfaati ve Jaguar Land Rover kalite standartlarına uyumunun ispatı bakımından Allianz Global Assistance Europa'nın meşru menfaatine dayanarak</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaguar Land Rover veya hak sahiplerinin, Allianz Global Assistance Europe veya işbirliği kurduğumuz işletmeler tarafından sağlanan herhangi bir hizmete ilişkin sözleşme veya üçüncü taraf yükümlülüklerini ileri süren şikayetler ve hatta mahkeme davalarında savunma yapabilmek için</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hayır. Bize sağlayacağınız her türlü kişisel veriyi işleme hakkına sahibiz ve savunacağımız meşru menfaatimiz esas alınarak bu amaçlar bakımından yeterli, ilişkili ve makul olacaktır.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Topladığımız verileri kullanarak istatistik ve kalite analizleri gerçekleştirmek amacıyla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bu işleme faaliyetlerinden herhangi birini gerçekleştirmemizde halinde, bunu verileri birleştirip isimsiz hale getirerek gerçekleştireceğiz. Bu işlemden sonra, veriler artık "kişisel" olma niteliğini kaybettiğinden bunun için rızanız gerekmemektedir.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Her türlü yasal yükümlülüğümüzü yerine getirmek amacıyla (örneğin; medeni ve ticari sözleşmelere ilişkin Kanunlar, yol yardımı hizmetleri, veri, muhasebe ve idari yükümlülüklerle ilişkin yönetmeliklerinden doğanlar, kara para aklamaya mücadele amacıyla, örneğin siz, ülkeniz veya sektörünüzün ödeme yapmamızı yasaklayan veya kısıtlayan yaptırımlara tabi olup olmadığının tespiti için yaptırım araştırması amacıyla)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hayır, bu işleme faaliyetleri açık bir şekilde ve yasalarca izin verildiği ölçüde, bu amaçlarla rızanızı almadan kişisel verilerinizi işleme, gerekli destekleyici belgeleri muhafaza etme hakkına ve hatta yükümlülüğüne sahibiz,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerektiğinde verilerinizin önceki hizmet talepleriyle karşılaştırılması dahil yolsuzlukların önlenmesi ve tespiti amacıyla</li> </ul>	<p>Hayır, yolsuzlukların önlenmesi ve tespiti Veri sorumlusunun meşru menfaatidir, bu sebeple rızanızı almadan verilerinizi bu amaçla işleme hakkına sahibiz.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Denetim amaçlarıyla, yasal yükümlülüklerle veya iç politikalarımıza uymak için</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verilerinizi hak sahibi olduğunuz Hizmet Sözleşmesi kapsamında kanunların veya iç politikaların gerekli kıldığı veya Jaguar Land Rover tarafından talep edilen iç ve dış denetimler çerçevesinde işleyebiliriz. Geçerli kanun ve yönetmeliklerle meşru kılındıkları veya Allianz Global Assistance Europe veya Jaguar Land Rover'un meşru menfaatine olduğu ölçüde bu işleme faaliyetleri için rızanızı talep etmeyeceğiz. Ancak, yalnızca gerekli olan kişisel verilerin</li> </ul>

Amaç	Açık rızanız gerekiyor mu?
	<p>kullanılmasını ve mutlak bir gizlilik içinde işlenmesini sağlayacağız.</p> <p>Allianz Global Assistance Europe'un İç Denetimleri, genellikle holding şirketimiz Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Fransa) tarafından gerçekleştirilmektedir.</p>

Kişisel verileri, doğrudan sizden, birlikte seyahat ettiğiniz hizmet yararlanıcısından ve hatta size Hizmet sağlamak üzere görevlendireceğimiz sağlayıcılarımızdan yukarıda belirtilen amaçlarla kullanılmak üzere toplayabiliriz.

Jaguar Land Rover ile son müşterilerine yönelik yaptığımız Sözleşme kapsamındaki Hizmetlerden faydalanmak istediğinizde kişisel verilerinize ihtiyaç duyacağız.

#### 4. Kişisel verilerinize kimler ulaşabilir?

Kişisel verilerinizin personelimiz tarafından gizlilik içinde, sadece bilme ihtiyacı esasında ve yukarıda belirtilen amaçlara uygun bir şekilde işlenmesini sağlayacağız.

Yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda, kişisel verileriniz üçüncü taraf veri sorumluları olarak hareket eden aşağıdaki taraflara açıklanabilir:

Resmi kurum ve kuruluşlar, diğer Allianz Partners ve Allianz Grup şirketleri (örneğin denetim amacıyla), hizmetlerin sağlanmasında görevlendirilen üçüncü taraf şirketler ve ortaklar (örneğin, yol yardımı şoförleri/sağlayıcıları, seyahat acenteleri, havayolu şirketleri, taksi şirketleri, otomobil tamircileri, yolsuzluk müfettişleri, avukatlar), bağımsız eksperler, vs.

Bu Gizlilik Bildiriminde belirtildiği ölçüde, kişisel verilerinizi, hak sahibi olduğunuz Hizmetlerin Sözleşme Sahibi sıfatıyla Jaguar Land Rover ile paylaşabiliriz.

Belirtilen amaçlar doğrultusunda, örneğin talimatlarımız kapsamında verilerinizi işleyen ve bu Gizlilik Bildiriminde belirtilen aynı gizlilik, bilme ihtiyacı ve uyum yükümlülüklerine tabi olan veri işleyicisi olarak hareket eden aşağıdaki taraflar ile de kişisel verilerinizi paylaşabiliriz.

Diğer Allianz Partners veya Allianz Grup şirketleri veya iç faaliyetlerde alt yüklenici olarak görevlendirilmiş üçüncü taraf şirketler (örneğin, Allianz Partners Grubuna ait diğer Şirketler, Jaguar Land Rover ile Allianz Global Assistance Europe arasındaki mevcut Hizmet Sözleşmesi kapsamındaki ülkelerde hizmetleri gerçekleştiren Allianz Global Assistance Europe'nın alt yüklenicileri, IT destek ve bakım hizmetleri sunan ALLIANZ TEKNOLOJİ Grubuna ait şirketler, diğer IT sağlayıcıları, vergi yönetim şirketleri, posta sağlayıcıları, doküman yönetim hizmeti sağlayıcıları), teknik danışmanlar, anketörler (IT, posta, doküman yönetimi);

Son olarak, kişisel verilerinizi aşağıdaki hallerde paylaşabiliriz:

- Herhangi bir planlanan veya fiili birleşme, yeniden yapılanma, satış, ortak girişim, devir, transfer veya işimizin, varlıklarımızın veya paylarımızın tamamı veya bir kısmı üzerinde diğer tasarruflar (ödeme aczi veya benzeri yasal işlemler dahil) ve
- Size sağladığımız bir ürün veya hizmete ilişkin şikayette bulunmanız halinde ilgili ombudsman'a karşı olanlar dahil her türlü yasal yükümlülüğü yerine getirmek amacıyla.

#### 5. Kişisel verilerim nerede işlenecek?

Kişisel verileriniz, geçerli verilerin korunması kanun ve yönetmeliklerine uygun bir şekilde daima gizlilik ve güvenliğe ilişkin sözleşme ile sağlanan kısıtlamalara tabi olarak yukarıdaki 4. Maddede belirtilen taraflarca Avrupa Ekonomik Alanı (AEA) içinde ve dışında işlenebilir. Kişisel verilerinizi bunları işleme yetkisine sahip olmayan taraflara açıklamayacağız.

Kişisel verilerinizi AEA dışında başka bir Allianz Grup şirketi tarafından işlenmek üzere aktardığımız her zaman, kişisel verilerin korunması için yeterli korumayı tesis eden ve tüm Allianz Grup şirketleri için yasal olarak bağlayıcı olan Allianz Gizlilik Standardı (Allianz BCR) olarak bilinen Allianz'ın onaylı bağlayıcı kurumsal kuralları esasında bunu yapacağız. Allianz BCR ve buna uymakla yükümlü Allianz Grup şirketlerinin listesini [burada](#) bulabilirsiniz. Allianz BCR'nin geçerli olmadığı hallerde, kişisel verilerinizin AEA dışına aktarılması için AEA düzeyinde olduğu kadar yeterli bir korumanın sağlanması için gerekli adımları atacağız. Aşağıdaki 9. Madde yer alan iletişim adreslerimizden bize ulaşarak söz

konusu aktarımlarda kullandığımız önlemleri öğrenebilirsiniz (örneğin; Standart Sözleşme Maddeleri).

## 6. Kişisel verilerinize ilişkin haklarınız neler?

Geçerli kanun veya yönetmeliklerin izin verdiği hallerde ve orada belirlenen kapsam dahilinde, aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- KVK Kanunu ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahipsiniz

Bu haklarınızı, 9. Maddede belirtilen iletişim adreslerinden bize ulaşarak adınızı, soyadınızı, e-posta adresinizi, hesap bilgilerinizi ve talebinizin amacını belirtmek suretiyle kullanabilirsiniz.

## 7. Kişisel verilerinize itirazınızı nasıl yapabilirsiniz?

Geçerli kanun veya yönetmeliğin izin verdiği hallerde, kişisel verilerinizin işlenmesine (doğrudan pazarlama amaçları dahil) ilişkin bize itirazda bulunma veya işlenmesine son vermemizi söyleme hakkına sahipsiniz. Bu talebi bize ilettiğinizde, geçerli kanun veya yönetmeliklerce izin verilmediği sürece kişisel verilerinizi işlemeye son vereceğiz.

Bu hakkı, yukarıdaki Madde 6'da belirtilen diğer haklarınızla aynı şekilde kullanabilirsiniz.

## 8. Kişisel verilerinizi ne kadarlık bir süre için saklayacağız?

Kişisel verilerinizi, yalnızca bu Gizlilik Bildiriminde belirtilen amaçlar için gerekli olduğu ve artık ihtiyaç duyulmadığında silininceye veya isimsizleştirilinceye kadar muhafaza edeceğiz. Yukarıdaki 3. Maddede belirtilen amaçlar için geçerli muhafaza sürelerinden bazılarını aşağıda size bildiriyoruz.

Ancak, bazen belirli ek şartlar veya olaylar bunları geçersiz kılabilir veya değiştirebilir; örneğin, ilgili veriler üzerindeki yasal tutma hakkının devam etmesi veya devam eden bir dava veya yasal soruşturmalar, bu süreleri konu karara bağlanıncaya ve ilgili inceleme, itiraz veya temyiz süresi sona erinceye kadar geçersiz kılabilir veya askıya alabilir. Özellikle, yasal talepler için tavsiye edilen sürelerle dayanan muhafaza süreleri kesintiye uğrayabilir ve yeniden başlatılabilir.

Allianz Global Assistance Europe ile Jaguar Land Rover arasında mevcut Hizmet Sözleşmesi çerçevesinde talep ettiğiniz yardım hizmetine istinaden toplanan kişisel veriler	Bize sağlayacağınız kişisel verileri, 3. Maddede belirtilen amaçlar doğrultusunda yeterli, ilişkili ve makul oldukları sürece muhafaza edeceğiz.  Özellikle de, belirtilen Hizmet Sözleşmesi çerçevesinde talep ettiğiniz yardım hizmetlerini gerçekleştirirken ve hizmet gerçekleştirildikten sonra ise Sözleşme Sahibi olarak Jaguar Land Rover'ın Allianz Global Assistance Europe'nın sözleşme yükümlülüklerini yeterli düzeyde yerine getirdiğine ilişkin bir teyit olarak ilgili verileri talep ettiği sürece kişisel verilerinizi işleyeceğiz (örn; kabul
---	--

	<p>edilen koşullar kapsamında sözleşme konusu hizmetlerin yerine getirilmesi, Hizmet Düzeyi Sözleşmelerine uyum, Temel Performans Göstergelerine uyum, vb.)</p> <p>Buna ilaveten, geçerli kanunların, herhangi bir olası sözleşme veya üçüncü taraf yükümlülüğünün talep edilmesi için, bunlarla ilgili savunma yapmak, size, Jaguar Land Rover veya herhangi bir ilgili diğer tarafa karşı haklarımızı kullanmak için belirlediği tavsiye niteliğindeki süreler boyunca kişisel verilerinizi muhafaza etme hakkına sahip olacağız.</p>
Sözleşme kapsamındaki hizmetlerin hak sahibi olarak size ödeneceğini öngörebildiğimiz tutarların Jaguar Land Rover'dan geri alınabilmesi için gerekli faturalar veya bu faturaları destekleyen herhangi bir diğer belgede yer alabilecek kişisel veriler.	Bu verileri, belirtilen tutarların ödeme sürecinin yönetilmesi için gerekli olduğu sürece ve muhasebe yönetmeliklerinin muhasebe kayıtlarını destekleyen belgelerin ilgili muhasebe hesaplarında saklanmasını gerekli kıldığı süreler boyunca işleyeceğiz.
Jaguar Land Rover Kalite Anketleri için İletişim Bilgileri	Size sunduğumuz hizmetlere ilişkin memnuniyetiniz hakkında size sorular sormak üzere Jaguar Land Rover veya görevlendirdiği başka bir şirket tarafından sizinle iletişim kurulmasına rızanızı vermeniz halinde, iletişim bilgilerinizi, rızanızı verdiğiniz belgeyi (kayıt altına alınmış görüşme, imzalanmış belge, rızanızı online vermiş olmanız halinde tarih ve saat damgası dahil IP adresinizin kütük kayıtları veya başka bir yöntem), ilgili durumda size sağlayacağımız bilgi ile birlikte, geçerli veri gizliliği yönetmeliklerinin veri gizliliği ihlalleri için belirlediği süreler boyunca, verilerinizin bu belirli amaç için işlendiğinin uygun bir meşru dayanağa sahip olduğunu gösterebilmek için saklayacağız.
Her türlü yasal yükümlülüğümüzü yerine getirmek veya yerine getirdiğimizi ispat etmek için gerekli olan kişisel veriler (örneğin; medeni ve ticari sözleşmelere ilişkin Kanunlar, yol yardımı hizmetlerine ilişkin veriler, veri, muhasebe ve idari yükümlülüklerle ilişkin yönetmeliklerinden doğanlar, kara para aklamaya mücadele amacıyla, örneğin siz, ülkeniz veya sektörünüzün ödeme yapmamızı yasaklayan veya kısıtlayan yaptırımlara tabi olup olmadığının tespiti için yaptırım araştırması amacıyla gerekli olanlar, vb.)	Kişisel verilerinizi, bu amaçlarla yeterli, ilişkili makul olduğu sürece geçerli yönetmeliklerin gerekli kıldığı süreler içinde işleyeceğiz.
Herhangi bir yolsuzluğu ispat eden bu belgelerde yer alan kişisel veriler.	Bu verileri, sizden edinebileceğimiz veya sizin sağlayabileceğiniz sonraki veya ek verilerin hatalı olduklarını ispat edecek nitelikte olmadığı sürece yeni yolsuzluk girişimlerin önlenmesi adına ihtiyaç duyduğumuz sürece saklayacağız.

Kişisel verilerinizi gerekli olan süreden daha uzun bir süre muhafaza etmeyeceğiz ve yalnızca alındıkları amaçlar için saklayacağız.

## 9. Bizimle nasıl iletişim kurabilirsiniz?

Kişisel verilerinizi nasıl kullandığımız hakkında herhangi bir sorunuz için, aşağıdaki adreslerden e-posta veya posta ile bize ulaşabilirsiniz:

### İletişim adresi

#### **AWP SERVICES NL B.V.**

İlgili: Verilerin Korunması

**Poeldijkstraat 4 · 1059 VM · Amsterdam · Nederland**

E-posta: [verikorama@allianz.com](mailto:verikorama@allianz.com)

:AWP Servis Hizmetleri Anonim Şirketi

Allianz Gizlilik Yenileme Programı (APRP) Şablonu

Altunizade Mh. Kısıklı Cad. No: 47 D:6 Üsküdar - İSTANBUL

Telefon: (216)400-40-00

Bu iletişim bilgilerini kişisel verilerinizi paylaşmış olabileceğimiz veri sorumlusu sıfatını taşıyan diğer Allianz Partners kuruluşlarına (yukarıdaki 4. Maddeye bakınız) karşı haklarınız kullanmak veya soru veya şikayetlerinizi iletmek için de kullanabilirsiniz. Talebinizi onlara iletecek ve süreçte destek sunacak ve size konuştuğunuz dilde yanıt vereceğiz.

**10. Bu gizlilik politikasını ne sıklıkla güncelliyoruz?**

Bu gizlilik politikasını düzenli olarak inceliyoruz. Bu gizlilik bildirimini en son **Eylül 2019** tarihinde güncellenmiştir.