

Política de Privacidade

para Clientes Jaguar Land Rover e para beneficiários dos serviços de assistência em viagem

Os seus dados pessoais são importantes para nós.

A **AWP SERVICES NL B.V.**, que também usa a designação comercial Allianz Global Assistance Europe é uma empresa do Grupo Allianz Partners, autorizada a exercer a sua atividade de acordo com a lei holandesa.

A proteção da sua privacidade é uma prioridade para nós. Esta Política de privacidade explica como e que tipo de dados pessoais são recolhidos e tratados, o motivo do seu tratamento e com quem são partilhados. Leia atentamente esta Política de Privacidade.

1. Quem é o responsável pelo tratamento dos dados?

O responsável pelo tratamento é a pessoa singular ou coletiva que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais.

A **AWP SERVICES NL B.V.** é, de acordo com a lei e regulamentação em vigor, o responsável pelo tratamento dos dados pessoais que recolhemos e tratamos para as finalidades descritas nesta política de privacidade.

2. Que dados pessoais serão recolhidos?

Se nos contactar para nos solicitar algum dos serviços de assistência em viagem, nós iremos solicitar-lhe os seguintes dados:

- *Apelido, Nome;*
- *Matrícula;*
- *Telefone;*
- *E-mail;*
- *Localização;*
- *A sua voz, quando a chamada é gravada.*

No momento da prestação dos Serviços de Assistência em viagem, podemos solicitar outras informações que eventualmente possam ser consideradas “pessoais”. Por exemplo, a sua morada, caso seja necessário organizar o seu regresso ao local de origem da sua viagem ou mesmo informações relacionadas com outras pessoas que viajem consigo e que possam ser também beneficiárias dos Serviços.

⚠ Ao fornecer dados pessoais de outras pessoas que podem ser beneficiárias dos serviços por nós prestados, compromete-se a transmitir-lhes as informações contidas nesta Política de Privacidade e aceita não facultar essa informação de outra forma.

3. Como iremos obter e usar os seus dados pessoais?

Os dados pessoais recolhidos serão tratados para diversas finalidades, conforme referido infra, e com o seu expresso consentimento a menos que a lei ou regulamentação aplicável não requeiram a obtenção do mesmo:

Objetivo	É necessário o seu consentimento expresso?
<ul style="list-style-type: none">• Prestar os serviços de assistência em viagem nos Termos e Condições do Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre a Jaguar Land Rover (titular do contrato) e a Allianz Global Assistance Europe (prestador de serviços), a serem fornecidos aos clientes da Jaguar Land Rover (Beneficiários).	<ul style="list-style-type: none">• Trataremos os seus dados pessoais para cumprir com as nossas obrigações nos termos do referido Contrato de Prestação de Serviços, conforme exigido pela lei civil e comercial, no legítimo interesse de ambas as partes e incluindo a sua, na qualidade de Beneficiário.
<ul style="list-style-type: none">• Faturar à Jaguar Land Rover os valores que pagamos, quando justificado, de acordo com o Contrato de	<ul style="list-style-type: none">• O tratamento dos seus dados pessoais para este fim é necessário para que nós, Allianz Global

Objetivo	É necessário o seu consentimento expresso?
<p>Prestação de Serviços acima mencionado.</p>	<p>Assistance Europe, exercemos os nossos direitos perante a Jaguar Land Rover e para que a Jaguar Land Rover cumpra as obrigações do Contrato de Prestação de Serviços existente entre ambas as partes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Fornecer informações à Jaguar Land Rover com o objetivo de monitorizar o correto desempenho pela Allianz Global Assistance Europe e o cumprimento das suas obrigações nos termos do Contrato de Prestação de Serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> Não, desde que essas atividades de tratamento de dados sejam do interesse legítimo da Jaguar Land Rover como titular do contrato.
<ul style="list-style-type: none"> Comunicar os seus dados de contacto à Jaguar Land Rover ou a um terceiro, que atue em seu nome, para que entrem em contacto consigo com o objetivo de realizar inquéritos de satisfação sobre os serviços por nós prestados, de modo a avaliar seu nível de satisfação e melhorar sua experiência enquanto cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Não, com base no interesse legítimo da Jaguar Land Rover em verificar, de forma independente, a qualidade dos Serviços prestados e no da Allianz Global Assistance Europe em provar a conformidade dos serviços prestados com os padrões de qualidade da Jaguar Land Rover.
<ul style="list-style-type: none"> Defender, em caso de reclamação ou processo judicial, que a Jaguar Land Rover ou os seus Beneficiários possam fazer ou intentar para acionar qualquer responsabilidade contratual ou extracontratual, relacionada com qualquer serviço prestado pela Allianz Global Assistance Europe ou pelos seus colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Não. Temos o direito de tratar quaisquer dados pessoais que nos forneça e que sejam adequados, relevantes e não excessivos para esses fins, com base em nosso legítimo interesse de defesa.
<ul style="list-style-type: none"> Realizar análises estatísticas e de qualidade com base em dados agregados. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarmos alguma dessas atividades de tratamento, faremos isso compilando e anonimizando os dados. Após esse processo, os dados não serão mais considerados "pessoais" e o seu consentimento não será necessário.
<ul style="list-style-type: none"> Cumprir ou provar o cumprimento de obrigações legais (por exemplo: aquelas decorrentes da lei civil ou comercial, da legislação que regule a prestação dos serviços de assistência em viagem, da legislação fiscal, de quaisquer regras administrativas ou contabilísticas, da legislação e regulamentação existente para prevenir o branqueamento de capitais ou para cumprimento de regras sobre sanções, i.e. para verificar se o seu nome, o seu país ou seu sector estão sujeitos a sanções que nos impedem ou restringem de efetuar pagamentos, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Não, na medida em que essas atividades de tratamento sejam expressa e legalmente autorizadas ou até mesmo exigidas, temos o direito de tratar as suas informações pessoais e manter a documentação de suporte necessária, com essa finalidade, sem a necessidade de solicitar seu consentimento.
<ul style="list-style-type: none"> Prevenção e deteção de fraudes, incluindo, quando aplicável, por exemplo, comparação das suas informações com solicitações de serviço anteriores. 	<ul style="list-style-type: none"> Não, a deteção e prevenção da fraude é um interesse legítimo do responsável pelo tratamento dos dados, portanto, temos o direito de tratar os seus dados pessoais para esse fim sem obter seu consentimento.
<ul style="list-style-type: none"> Para efeitos de auditoria e para cumprir com obrigações legais ou políticas internas. 	<ul style="list-style-type: none"> Podemos tratar os seus dados no contexto de auditorias internas ou externas, exigidas por lei, por políticas internas ou solicitadas pela Jaguar Land Rover no âmbito do Contrato de Prestação de Serviços do qual é Beneficiário. Não solicitaremos o seu consentimento desde que o mesmo esteja legitimado pela lei e regulamentação aplicável ou pelos interesses legítimos da Allianz Global Assistance Europe ou da Jaguar Land Rover. No entanto, garantiremos que apenas os dados pessoais estritamente necessários sejam utilizados e tratados com absoluta confidencialidade.

Objetivo	É necessário o seu consentimento expresso?
	<ul style="list-style-type: none"> As auditorias internas da Allianz Global Assistance Europe são geralmente conduzidas pela nossa empresa holding, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, França).

Para as finalidades acima descritas, podemos solicitar as suas informações pessoais diretamente a si, a um beneficiário dos serviços com quem possa estar a viajar ou mesmo aos nossos fornecedores, aos quais atribuiremos a prestação dos Serviços.

Precisaremos dos seus dados pessoais caso pretenda beneficiar dos serviços que a Jaguar Land Rover nos contratou para seus clientes finais. Se não pretender fornecer as informações solicitadas, poderemos não ter condições para providenciar os serviços e / ou a assistência que necessitar.

4. Quem terá acesso aos seus dados pessoais?

Iremos assegurar que os seus dados pessoais são tratados de forma confidencial e que serão tratados apenas quando necessário para as finalidades indicadas supra.

Para as finalidades indicadas, os seus dados pessoais podem ser divulgados aos seguintes terceiros, que atuam na qualidade de responsáveis pelo tratamento dos dados:

- As autoridades públicas, outras empresas do grupo Allianz Partners ou do grupo Allianz (por exemplo, para efeitos de auditoria), colaboradores de terceiros/terceiros prestadores de serviço de assistência em viagem (agência de viagens, companhias aéreas, prestadores de serviço de táxi, reparadores, investigadores de fraude, advogados), peritos independentes, etc.
- Para as finalidades indicadas nesta Política de Privacidade, podemos igualmente partilhar os seus dados pessoais com a Jaguar Land Rover, na qualidade de titular do contrato de prestação de serviços através do qual está a beneficiar dos serviços por nós prestados;

Para as finalidades indicadas, podemos ainda partilhar os seus dados pessoais com as seguintes entidades, que atuam como entidades subcontratantes, i.e. tratam os seus dados pessoais de acordo com nossas instruções e sujeitos às mesmas obrigações de confidencialidade, apenas nos casos em que tal seja necessário para as finalidades descritas acima:

- Outras empresas do grupo Allianz Partners ou empresas do grupo Allianz ou terceiros que atuam na qualidade de subcontratantes de atividades internas ou de apoio (por exemplo, empresas do Grupo Allianz Partners, que atuam como subcontratantes da Allianz Global Assistance Europe para gerir os serviços de assistência em viagem nos países cobertos pelo contrato de prestação de serviços celebrado entre a Jaguar Land Rover e a Allianz Global Assistance Europe, empresas pertencentes à Allianz Technology Group, que prestam serviços de suporte e manutenção de IT, outros prestadores de IT, empresas de contabilidade, de serviços postais, de gestão de documentos, consultores técnicos).

Por fim, podemos partilhar os seus dados pessoais nas seguintes situações:

- Em caso de reorganização, fusão, venda, *joint-venture*, cessão, transferência ou outro tipo de alienação da totalidade ou de parte da nossa atividade, ativos ou capital (incluindo em processos de insolvência ou de natureza similar); e
- Para cumprir qualquer obrigação legal, incluindo perante provedorias relevantes, caso apresente uma reclamação de um produto ou serviço que lhe tenhamos fornecido.

5. Onde serão tratados os seus dados?

Os seus dados pessoais podem ser objeto de tratamento tanto dentro como fora do Espaço Económico Europeu (EEE) pelas entidades indicadas na secção 4, sempre sem prejuízo das restrições contratuais relativas à confidencialidade e à segurança dos dados, de acordo com a legislação e os regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados. Não divulgaremos os seus dados pessoais a quem não esteja autorizado a efetuar o seu tratamento.

Sempre que transferirmos os seus dados pessoais para tratamento fora do EEE por uma outra empresa do nosso grupo, iremos fazê-lo de acordo com as nossas regras vinculativas aplicáveis às empresas, conhecidas como Allianz

Privacy Standard (Allianz BCR), que estabelecem uma proteção adequada dos dados pessoais, independentemente do local onde o seu tratamento é efetuado. As Allianz BCR são obrigatórias para todas as sociedades do grupo. As Allianz BCR e a lista de empresas do grupo Allianz que as cumprem podem ser consultados [aqui](#). Quando as regras vinculativas não sejam aplicáveis, tomaremos medidas adequadas para assegurar que a transferência dos seus dados pessoais para fora do EEE é objeto do mesmo nível de proteção aplicado no EEE. Caso pretenda obter mais informações sobre tais transferências contacte-nos tal como descrito na secção 9 infra.

6. Quais os seus direitos no que respeita aos seus dados pessoais?

Sempre que a legislação ou o regulamento aplicável o permita, tem o direito de:

- Aceder aos dados pessoais de que seja titular e saber qual a origem dos dados, as finalidades do tratamento, informações sobre o(s) responsável(is) pelo tratamento dos dados, do(s) subcontratante(s) e das entidades a quem os dados podem ser divulgados;
- Retirar o seu consentimento em qualquer momento, sempre que os seus dados pessoais sejam tratados com o seu consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado;
- Atualizar ou corrigir os seus dados pessoais para que estejam sempre corretos;
- Apagar os seus dados pessoais dos nossos registos, se já não forem necessários para as finalidades para as quais foram recolhidos;
- Limitar o tratamento dos seus dados pessoais em determinadas circunstâncias, por exemplo quando tenha contestado a exatidão dos seus dados pessoais, durante um período que nos permita verificar a sua exatidão;
- Obter os seus dados pessoais, em formato estruturado de uso corrente, para si ou para a outro responsável pelo tratamento; e
- Apresentar queixa à autoridade competente de proteção de dados ou ao nosso Encarregado da Proteção de Dados.

Pode exercer estes direitos contactando-nos para o efeito nos termos descritos na secção 9, indicando-nos o seu nome, endereço de correio eletrónico, identificação do processo e a finalidade do seu pedido.

7. Como pode opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais?

Sempre que a lei ou a regulamentação aplicável o permita, tem o direito de opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais (incluindo para efeitos de marketing direto). Após informar-nos deste pedido, deixaremos de efetuar o tratamento dos seus dados pessoais, salvo no que for imposto pela lei e regulamentação em vigor.

Pode exercer este direito de modo similar ao utilizado para o exercício de outros direitos indicados na secção 6 supra.

8. Durante quanto tempo conservamos os seus dados pessoais?

Os dados pessoais serão conservados pelo período de tempo necessário para as finalidades indicadas nesta Política de Privacidade e serão apagados ou anonimizados quando deixarem de ser necessários. Informamo-lo infra acerca de alguns prazos de conservação aplicáveis para as finalidades indicadas na secção 3 supra.

No entanto, tenha em atenção que, por vezes existem requisitos específicos ou outros eventos que podem sobrepor-se ou alterar esses períodos de conservação, tais como a pendência de um processo judicial, administrativo ou outro, que podem suspender ou interromper estes prazos até ao trânsito em julgado da decisão que puser termo ao processo.

Os prazos de conservação baseados em prazos de prescrição de ações judiciais podem ser suspensos ou interrompidos, recomeçando a correr o prazo anterior ou começando a correr novo prazo.

<p>Informações pessoais recolhidas por ocasião da prestação do serviço de assistência que nos solicitou ao abrigo do Contrato de Prestação de Serviços existente entre a Allianz Global Assistance Europe e a Jaguar Land Rover.</p>	<p>Manteremos a informação pessoal que nos facultar no âmbito do processo de assistência, desde que sejam adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário para os fins descritos na Secção 3.</p> <p>Em particular, trataremos os seus dados pessoais durante a prestação do serviço de assistência em viagem por si solicitado nos termos do referido Contrato de Prestação de Serviços e, uma vez concluído, pelo tempo necessário para facultar à Jaguar Land Rover a informação que, como titular do contrato, esta exige à Allianz Global Assistance Europe, de modo a verificar o</p>
--	--

	<p>cumprimento adequado das nossas obrigações contratuais (por exemplo: performance dos serviços contratados mediante as condições acordadas, conformidade com os níveis de serviço acordados; principais indicadores de desempenho, etc.).</p> <p>Não obstante, temos o direito de conservar a sua informação pessoal durante os períodos legais de prescrição aplicáveis para que possa reclamar qualquer responsabilidade contratual ou extracontratual, com o objetivo de exercermos a nossa defesa perante si, perante a Jaguar Land Rover ou qualquer terceiro.</p>
<p>Informações pessoais que possam constar em faturas para obter da Jaguar Land Rover o reembolso dos valores que lhe poderemos antecipar na qualidade de Beneficiário do Contrato de Prestação de Serviços, ou em qualquer outra documentação de suporte a essas faturas.</p>	<p>Conservaremos estas informações durante o período de tempo necessário ao pedido de reembolso dos valores mencionados, assim como durante o período de tempo em que, de acordo com a legislação aplicável, sejamos obrigados a manter os registos contabilísticos e respetivos documentos de suporte.</p>
<p>Informação de contacto para inquéritos de satisfação da Jaguar Land Rover.</p>	<p>Trataremos os seus dados de contacto desde que os mesmos sejam necessários para provar junto da Jaguar Land Rover as nossas obrigações contratuais nos termos do Contrato de Prestação de Serviços, de acordo com a lei alemã, aplicável a tal contrato.</p>
<p>Informações pessoais necessárias para cumprir ou provar o cumprimento de obrigações legais (por exemplo: aquelas decorrentes da lei civil ou comercial, da legislação que regule a prestação dos serviços de assistência em viagem, da legislação fiscal, de quaisquer regras administrativas ou contabilísticas, da legislação e regulamentação existente para prevenir o branqueamento de capitais ou para cumprimento de regras sobre sanções, i.e. para verificar se o seu nome, o seu país ou seu sector estão sujeitos a sanções que nos impedem ou restringem de efetuar pagamentos, etc.).</p>	<p>Trataremos a sua informação pessoal desde que sejam adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário para estes fins durante o período de tempo exigido pela lei e regulamentação aplicável.</p>
<p>A informação pessoal contida em documentos evidenciando eventualmente algum tipo de fraude.</p>	<p>Conservaremos esta informação pelo tempo necessário para prevenir novas tentativas de fraude, exceto se informações posteriores ou adicionais que possamos reunir ou que nos possa disponibilizar evidenciarem a sua inexatidão.</p>

Não conservaremos os seus dados pessoais para além do período de tempo necessário e apenas os conservaremos para as finalidades para as quais foram recolhidos.

9. Como nos pode contactar?

Se tiver alguma questão acerca do modo como usamos os seus dados pessoais, pode contactar-nos da seguinte forma:

Por correio:

AWP SERVICES NL B.V.

Data Protection

Poeldijkstraat 4 · 1059 VM · Amesterdão · Holanda

Por correio eletrónico: dados_pessoais@allianz.com

Pode também contactar-nos para exercer os seus direitos ou para colocar as suas dúvidas ou fazer alguma reclamação de outras entidades da Allianz Partners que atuem como responsáveis pelo tratamento (consulte a secção 4 acima) e com as quais podemos ter partilhado seus dados pessoais. Apoiaremos o tratamento do seu pedido e responder-lhe-emos no seu idioma.

10. Com que frequência atualizamos esta Política de privacidade?

Reveremos esta Política de privacidade regularmente. Esta Política de privacidade foi atualizada pela última vez em **Setembro de 2019**.