

# Privacyverklaring voor eindklanten van Jaguar Land Rover en begunstigden van wegwachtdiensten

## Privacyverklaring

### Uw persoonsgegevens zijn van belang voor ons

**AWP SERVICES NL B.V.** ("wij", "ons" "onze"), handelend onder de merknaam "Allianz Global Assistance Europe", is een onderneming die deel uitmaakt van Allianz Partners Group en die onder de Nederlandse regelgeving is erkend. De bescherming van uw privacy is voor ons een topprioriteit. In deze privacyverklaring wordt uitgelegd hoe en welke persoonsgegevens worden verzameld, waarom deze worden verzameld en aan wie ze worden gedeeld of verstrekt. Lees deze verklaring aandachtig door.

#### 1. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?

Een verwerkingsverantwoordelijke is de natuurlijke of rechtspersoon die de controle heeft over en verantwoordelijk is voor het bewaren en gebruiken van persoonsgegevens, hetzij op papier, hetzij in elektronische bestanden.

Zoals bepaald door de relevante wetten en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming is **AWP SERVICES NL B.V.** de verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens die wij van u vragen en verzamelen voor de in deze privacyverklaring beschreven doeleinden.

#### 2. Welke persoonsgegevens worden er verzameld?

Als u contact met ons opneemt om een van onze wegwachtdiensten aan te vragen, vragen wij u de volgende persoonsgegevens:

- Naam, voornaam
- Kentekenplaatnummer
- Telefoonnummers
- E-mailadres
- Locatie van het bijstandsgeval
- Uw stem, als het gesprek wordt opgenomen

**⚠️ Door ons persoonsgegevens te verstrekken van andere mensen die mogelijk begunstigden van de diensten kunnen zijn, verbindt u zich ertoe hen de informatie in deze privacyverklaring te verstrekken en aanvaardt u deze informatie niet op andere wijze te verstrekken.**

#### 3. Hoe zullen wij uw persoonsgegevens verkrijgen en gebruiken?

Wij zullen de persoonsgegevens die u ons verstrekt en die wij over u ontvangen (zoals hieronder uitgelegd), verzamelen en gebruiken voor een aantal doeleinden en met uw uitdrukkelijke toestemming, tenzij de toepasselijke wetten en regelgeving niet van ons vereisen dat we uw uitdrukkelijke toestemming verkrijgen, zoals hieronder wordt getoond:

Doel	Is uw uitdrukkelijke toestemming vereist?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Om u de wegwachtdiensten te leveren volgens de voorwaarden van de bestaande serviceovereenkomst tussen Jaguar Land Rover (contracthouder) en AGA EUROPE (dienstverlener), die aan de Jaguar Land Rover-eindklanten (begunstigden) moeten worden geleverd.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wij zullen uw gegevens verwerken om te voldoen aan onze verplichtingen uit hoofde van de genoemde serviceovereenkomst, zoals vereist door de burgerlijke en commerciële wetgeving, in het rechtmatige belang van beide partijen en uzelf als begunstigde</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Om de bedragen die wij eventueel aan u betalen, aan Jaguar Land Rover te herfactureren, indien van toepassing volgens de hierboven vermelde serviceovereenkomst.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De verwerking van uw gegevens voor dit doel is noodzakelijk voor ons, AGA EUROPE, om onze rechten tegenover Jaguar Land Rover uit te oefenen en voor Jaguar Land Rover om te voldoen aan de verplichtingen uit hoofde van de tussen beide partijen bestaande serviceovereenkomst.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Om informatie te verstrekken aan Jaguar Land Rover met het oog op het toezicht op de correcte naleving door AGA EUROPE van zijn verplichtingen zoals gedefinieerd in de serviceovereenkomst.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nee, voor zover deze verwerkingsactiviteiten een rechtmatig belang van Jaguar Land Rover als contracthouder vormen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Om uw contactgegevens door te geven aan Jaguar Land Rover of aan een derde bedrijf dat namens Jaguar Land Rover optreedt, om contact met u op te nemen met het doel om kwaliteitsonderzoeken uit te voeren over de door ons geleverde diensten, met als doel uw tevredenheid te beoordelen en uw klantenervaring te verbeteren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nee, op grond van het legitieme belang van Jaguar Land Rover om onafhankelijk de kwaliteit van de diensten te controleren en dat van AGA EUROPE om aan te tonen dat de kwaliteitsnormen van Jaguar Land Rover worden nageleefd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Om ons te verdedigen in geval van klachten of zelfs rechtszaken die Jaguar Land Rover of zijn begunstigen zouden kunnen aanspannen voor het inroepen van contractuele of externe aansprakelijkheid in verband met een dienst die door AGA EUROPE of onze medewerkers wordt geleverd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nee. We hebben het recht om alle persoonsgegevens die u ons verstrekt en die passend, relevant en niet buitensporig zijn voor deze doeleinden, te verwerken op basis van ons legitieme belang om ons te verdedigen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Om statistische en kwaliteitsanalyses uit te voeren op basis van geaggregeerde gegevens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als we een van deze verwerkingsactiviteiten uitvoeren, zullen we dat doen door gegevens te verzamelen en te anonimiseren. Na dit proces worden de gegevens niet meer als "persoonsgegevens" beschouwd en is uw toestemming niet meer nodig.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (bv. die welke voortvloeien uit wetten op burgerlijke en commerciële overeenkomsten, wegenwachtendiensten, regelgeving op het gebied van belastingen, boekhoudkundige en administratieve verplichtingen, om het witwassen van geld te voorkomen, of met het oog op een sanctiecontrole, d.w.z. om na te gaan of u, uw land of uw sector onderhevig zijn aan sancties die ons belemmeren of beperken in het verrichten van betalingen, indien van toepassing)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nee, voor zover deze verwerkingsactiviteiten uitdrukkelijk en wettelijk zijn toegestaan, of zelfs vereist, hebben wij het recht om uw persoonsgegevens te verwerken en de nodige ondersteunende documentatie bij te houden voor deze doeleinden zonder dat wij uw toestemming hoeven te vragen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fraudepreventie en -opsporing, inclusief, indien van toepassing, bijvoorbeeld, vergelijking van uw informatie met eerdere serviceverzoeken</li> </ul>	<p>Nee, er wordt van uitgegaan dat het opsporen en voorkomen van fraude een legitiem belang is van de verwerkingsverantwoordelijke, daarom hebben wij het recht om uw gegevens voor dit doel te verwerken zonder uw toestemming te verkrijgen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditdoeleinden, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of interne beleidslijnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wij kunnen uw gegevens verwerken in het kader van interne of externe audits, hetzij vereist door de wet of het interne beleid, hetzij op verzoek van Jaguar Land Rover in het kader van de serviceovereenkomst waarvan u de begunstigde bent. Wij zullen uw toestemming voor deze verwerking niet vragen voor zover deze wordt gerechtvaardigd door de toepasselijke regelgeving of de legitieme belangen van AGA EUROPE of Jaguar Land Rover. Wij zullen er</li> </ul>

echter voor zorgen dat alleen de strikt noodzakelijke persoonsgegevens worden gebruikt en strikt vertrouwelijk worden behandeld

Interne audits van AGA EUROPE worden doorgaans gevoerd door ons holdingbedrijf, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Frankrijk).

Wij kunnen de persoonlijke informatie voor de bovengenoemde doeleinden rechtstreeks van u, van een begunstigde van de diensten waarmee u zou kunnen reizen, of zelfs van onze leveranciers aan wie wij de levering van de diensten aan u zullen toewijzen, verzamelen.

Wij hebben uw persoonsgegevens nodig als u gebruik wilt maken van de diensten die Jaguar Land Rover voor zijn eindklanten bij ons heeft gecontracteerd. Als u de gevraagde informatie niet aan ons wilt verstrekken, zijn wij mogelijk niet in staat om de door u gevraagde diensten en/of assistentie te verlenen.

#### **4. Wie heeft toegang tot uw persoonsgegevens?**

Wij dragen er zorg voor dat uw persoonsgegevens door onze medewerkers vertrouwelijk, op basis van noodzaak tot kennisname en op een wijze die verenigbaar is met de hierboven aangegeven doeleinden, worden verwerkt.

Voor de genoemde doeleinden kunnen uw persoonsgegevens worden verstrekt aan de volgende partijen die optreden als derde partij die verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens:

Overheidsinstanties, andere Allianz Partners- en Allianz Group-bedrijven (bijvoorbeeld voor auditdoeleinden), medewerkers van derden en partners die deelnemen aan de dienstverlening (zoals wegwachters/wegwachtdienstverleners, reisbureaus, luchtvaartmaatschappijen, taxibedrijven, herstellende, fraudeonderzoekers, advocaten), onafhankelijke deskundigen, enz.

Voor zover in deze privacyverklaring wordt aangegeven, kunnen we uw persoonlijke informatie ook delen met Jaguar Land Rover, in de hoedanigheid van contracthouder van de diensten waarvan u de begunstigde bent.

Voor de genoemde doeleinden kunnen wij uw persoonsgegevens ook delen met de volgende partijen die als gegevensverwerkers optreden, d.w.z., de verwerking van de gegevens in opdracht van ons, en met inachtneming van dezelfde vertrouwelijkheidsverplichtingen, noodzaak tot kennisname en verenigbaarheid met de in deze privacyverklaring beschreven doeleinden.

Andere bedrijven van Allianz Partners of Allianz Group, of derde bedrijven die optreden als onderaannemers van interne activiteiten (bv. andere bedrijven die deel uitmaken van Allianz Partners Group, die optreden als onderaannemers van AGA EUROPE en die de diensten afhandelen in de landen die vallen onder de dienstverleningsovereenkomst tussen Jaguar Land Rover en AGA EUROPE, bedrijven die deel uitmaken van de ALLIANZ TECHNOLOGY Group en die IT-ondersteuning en -onderhoud bieden, andere IT-verstrekking, bedrijven voor fiscaal beheer, postbedrijven, leveranciers van postdiensten, leveranciers van documentenbeheer), technische adviseurs, experts (IT-, post- en documentenbeheer);

Tot slot kunnen wij uw persoonsgegevens delen in de volgende gevallen:

- In het geval van een voorgenomen of daadwerkelijke reorganisatie, fusie, verkoop, joint venture, toewijzing, overdracht of andere vervreemding van het geheel of een deel van onze activiteiten, activa of aandelen (inclusief in een insolventie- of soortgelijke procedure; en
- Om aan een wettelijke verplichting te voldoen, inclusief aan de relevante ombudsman als u een klacht indient over het product of de dienst die wij u hebben geleverd.

#### **5. Waar worden mijn persoonsgegevens verwerkt?**

Uw persoonsgegevens kunnen zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt door de partijen die in deel 4 hierboven worden genoemd, met inachtneming van de contractuele beperkingen met betrekking tot vertrouwelijkheid en veiligheid in overeenstemming met de toepasselijke wetten en regelgeving inzake gegevensbescherming. Wij zullen uw persoonsgegevens niet bekendmaken aan partijen die niet bevoegd zijn om ze te verwerken.

Wanneer wij uw persoonsgegevens doorgeven voor verwerking buiten de EER door een andere onderneming van Allianz Group, zullen wij dit doen op basis van de door Allianz goedgekeurde bindende bedrijfsregels, beter bekend als de Allianz Privacy Standard (BCR van Allianz), die een passende bescherming van persoonsgegevens waarborgen en juridisch bindend zijn voor alle bedrijven van de Allianz Group. De BCR van Allianz en de lijst van Allianz Group-bedrijven die zich aan deze BCR houden, is [hier](#) te raadplegen. Indien de BCR van Allianz niet van toepassing is, zullen wij in plaats daarvan maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de overdracht van uw persoonsgegevens buiten de EER een passend beschermingsniveau krijgt, zoals dat ook binnen de EER het geval is. U kunt te weten komen op welke waarborgen wij vertrouwen voor dergelijke doorgiften (bijvoorbeeld standaardcontractbepalingen) door contact met ons op te nemen zoals beschreven in deel 9 hieronder.

## 6. Wat zijn uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens?

Voor zover toegestaan door toepasselijk recht of regelgeving en binnen het daarin omschreven toepassingsgebied, hebt u het recht om:

- toegang te krijgen tot uw persoonsgegevens die over u worden bewaard en kennis te nemen van de herkomst van de gegevens, het doel en de doeleinden van de verwerking, de gegevens van de verwerkingsverantwoordelijke(n), de gegevensverwerker(s) en de partijen aan wie de gegevens kunnen worden doorgegeven;
- uw toestemming te allen tijde intrekken wanneer uw persoonsgegevens met uw toestemming worden verwerkt;
- uw persoonsgegevens bij te werken of te corrigeren zodat deze altijd accuraat zijn;
- uw persoonsgegevens uit onze archieven te verwijderen indien deze niet langer nodig zijn voor de hierboven aangegeven doeleinden;
- de verwerking van uw persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te beperken, bijvoorbeeld wanneer u de juistheid van uw persoonsgegevens heeft betwist, gedurende de periode die ons in staat stelt de juistheid ervan te controleren;
- uw persoonsgegevens in elektronische vorm voor u of voor uw nieuwe verzekeraar te verkrijgen; en
- een klacht in te dienen bij ons en/of de relevante gegevensbeschermingsautoriteit.

U kunt deze rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen zoals beschreven in deel 9 hieronder, met vermelding van uw naam, e-mailadres, account-identificatie en het doel van uw verzoek.

## 7. Hoe kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens?

Voor zover toegestaan door het toepasselijk recht of de regelgeving, hebt u het recht om bezwaar aan te tekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door ons of om ons te vertellen dat wij deze niet langer mogen verwerken (ook niet voor direct marketing-doeleinden). Zodra u ons van dit verzoek op de hoogte heeft gesteld, zullen wij uw persoonsgegevens niet langer verwerken, tenzij toegestaan door de toepasselijke wetten en regelgeving.

U kunt dit recht op dezelfde manier uitoefenen als voor uw andere rechten zoals aangegeven in deel 6 hierboven.

## 8. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang als ze nodig zijn voor de doeleinden die in deze privacyverklaring worden vermeld en ze worden gewist of geanonimiseerd wanneer ze niet langer nodig zijn. Hieronder informeren wij u over enkele van de bewaartermijnen die van toepassing zijn op de doeleinden die in deel 3 hierboven zijn vermeld.

Houd er echter rekening mee dat aanvullende specifieke vereisten of gebeurtenissen deze soms kunnen opheffen of wijzigen, zoals lopende juridische geschillen of hangende onderzoeken, die deze termijnen kunnen vervangen of opschorten totdat de zaak is afgesloten en de relevante periode om de zaak te herzien of in beroep te gaan, is verstreken. In het bijzonder kunnen bewaartermijnen op basis van verjaringstermijnen voor rechtsvorderingen worden gestuit en opnieuw beginnen te lopen.

Persoonlijke informatie verzameld naar aanleiding van de bijstandsdiensten die u vraagt in het kader van de bestaande serviceovereenkomst tussen AGA EUROPE en Jaguar Land Rover	Wij bewaren de persoonlijke informatie die u ons verstrekt zolang deze passend, relevant en niet-buitensporig is voor de doeleinden die in deel 3 worden vermeld.  In het bijzonder zullen wij uw persoonlijke informatie verwerken terwijl wij de door u in het kader van de genoemde serviceovereenkomst gevraagde bijstandsdiensten behandelen en wanneer deze zijn afgesloten, zo lang als nodig is om de informatie te verstrekken die Jaguar Land Rover als contracthouder van AGA EUROPE vereist om te controleren of wij onze
--	---

	<p>contractuele verplichtingen op passende wijze zijn nagekomen (bv. het uitvoeren van de diensten die wij op basis van de overeengekomen voorwaarden hebben gecontracteerd, het naleven van de Service Level Agreements, Key Performance Indicators, enz.)</p> <p>Bovendien hebben wij het recht om uw persoonlijke informatie te bewaren gedurende de verjaringstermijnen die van toepassing zijn in het kader van de toepasselijke regelgeving om eventuele contractuele of wettelijke aansprakelijkheid te claimen, met het doel ons daartegen te verdedigen of om onze rechten uit te oefenen ten aanzien van u, Jaguar Land Rover of een andere betrokken partij.</p>
<p>Persoonlijke informatie die in facturen kan worden opgenomen om van Jaguar Land Rover de terugbetaling te verkrijgen van bedragen die wij u als begunstigde van de diensten in de overeenkomst kunnen voorschieten, of in andere documenten die deze facturen staven.</p>	<p>Wij zullen deze informatie verwerken zolang het nodig is om de terugbetaling van de genoemde bedragen te beheren, alsook voor de periodes waarin de boekhoudkundige regels voorschrijven dat de documentatie ter staving van de boekhoudkundige boekingen in de desbetreffende boekhoudkundige stukken moet worden bewaard.</p>
<p>Contactgegevens voor Jaguar Land Rover-kwaliteitsonderzoeken</p>	<p>We bewaren uw gegevens zolang als nodig is om aan Jaguar Land Rover te kunnen bewijzen dat we onze contractuele verplichtingen in de serviceovereenkomst en in overeenstemming met de Nederlandse wetgeving die op dit contract van toepassing is, hebben nageleefd.</p>
<p>Persoonlijke informatie die nodig is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of om de naleving ervan aan te tonen (bv. die welke voortvloeien uit wetten op burgerlijke of commerciële contracten, die met betrekking tot wegwachtdiensten, de regelgeving inzake belastingen, alle boekhoudkundige en administratieve verplichtingen, om het witwassen van geld te voorkomen, of met het oog op een sanctiecontrole, d.w.z. om na te gaan of u, uw land of uw sector onderhevig zijn aan sancties die ons belemmeren of beperken in het verrichten van betalingen, indien van toepassing, enz).</p>	<p>Wij zullen uw persoonsgegevens verwerken indien dit passend, relevant en niet buitensporig is voor deze doeleinden gedurende de periodes die vereist zijn door de desbetreffende toepasselijke regelgeving.</p>
<p>Persoonlijke informatie in documenten die mogelijk het bewijs vormen van enige vorm van fraude.</p>	<p>Wij zullen deze informatie bewaren zolang het voor ons relevant is om nieuwe pogingen tot fraude te voorkomen, tenzij informatie achteraf of aanvullende informatie die wij zouden kunnen verkrijgen of die u zou kunnen verstrekken, de onnauwkeurigheid ervan bewijst.</p>

## 9. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Als u vragen heeft over hoe wij uw persoonsgegevens gebruiken, kunt u als volgt contact met ons opnemen per e-mail of per post:

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

T.a.v. Gegevensbescherming.

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

Email: [dataprivacy.fos.nl@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.nl@allianz.com)

U kunt deze contactgegevens ook gebruiken om uw rechten uit te oefenen of om uw vragen of klachten in te dienen bij andere entiteiten van Allianz Partners die optreden als verwerkingsverantwoordelijke (zie deel 4 hierboven) en waaraan wij uw persoonsgegevens hebben doorgegeven. Wij zullen uw verzoek aan hen richten en hun behandeling en antwoord in onze lokale taal ondersteunen.

## 10. Hoe vaak werken we deze privacyverklaring bij?

In het geval van een wijziging van deze privacyverklaring die een belangrijke verandering vertegenwoordigt en die van invloed kan zijn op u, zullen wij rechtstreeks contact met u opnemen. Deze privacyverklaring is voor het laatst bijgewerkt op **september 2019**.