

# Obvestilo o varstvu zasebnosti za končne stranke Jaguar Land Rover in prejemnike storitev pomoči v primeru okvare vozila

## Obvestilo o varstvu zasebnosti

### Skrbimo za vaše osebne podatke

**Družba AWP SERVICES NL B.V.**, („mi“, „nas“, „naš“) deluje pod blagovno znamko „Allianz Global Assistance Europe“ in je družba skupine Allianz Partners Group, ustanovljena v skladu z nizozemsko zakonodajo. Varstvo vaših podatkov je naša glavna prioriteta. To obvestilo o varstvu zasebnosti pojasnjuje, kakšne vrste podatkov zbiramo, kako in zakaj jih zbiramo, in komu jih prenašamo ali razkrivamo. Prosimo, pozorno preberite to obvestilo.

#### 1. Kdo je upravljavec podatkov?

Upravljaec podatkov je fizična ali pravna oseba, ki upravlja z in je odgovorna za shranjevanje in uporabo osebnih podatkov, tako v papirni kot elektronski obliki.


**Družba AWP SERVICES NL B.V.** je v smislu veljavne zakonodaje in predpisov o varstvu podatkov upravljaec osebnih podatkov, ki jih zahtevamo in zbiramo od vas za namene, navedene v tem obvestilu o zasebnosti.

#### 2. Katere osebne podatke zbiramo?

Ko stopite z nami v stik z namenom uveljavljanja ene od naših storitev pomoči v primeru okvare vozila, bomo od vas zahtevali, da nam posredujete naslednje osebne podatke:

- Priimek, ime
- *Registrsko številko vozila*
- *Telefonske številke*
- *E-poštni naslov*
- *Lokacijo, kjer potrebujete pomoč*
- *Vaše glasovno sporočilo, če se klic snema.*

Pri zagotavljanju storitev pomoči pri okvari vozila lahko od vas zahtevamo dodatne informacije, ki se lahko uvrščajo med osebne podatke ali informacije. Lahko vas na primer prosimo za domači naslov, če moramo urediti vrnitev na začetno točko vašega potovanja, lahko pa celo zahtevamo podatke o drugih ljudeh, ki potujejo z vami in ki so prav tako lahko prejemniki storitev.

 **Ko nam posredujete osebne podatke o drugih osebah, ki bi lahko bile prejemnice storitev, se zavezujete, da boste tem osebam predali informacije, vsebovane v tem obvestilu o varstvu zasebnosti, strinjate pa se, da sicer teh informacij ne boste dali na voljo.**

#### 3. Kako pridobivamo in uporabljamo vaše osebne podatke?

Zbiramo in uporabljamo osebne podatke, ki nam jih zagotovite vi in ki jih prejmemo o vas (kot je pojasnjeno spodaj), za več namenov in z vašim izrecnim soglasjem, razen če veljavna zakonodaja in predpisi od nas ne zahtevajo pridobitve izrecnega soglasja, kot je navedeno v spodnji razpredelnici:

Namen	Ali potrebujemo vaše izrecno soglasje?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Za zagotavljanje storitev pomoči v primeru okvare vozila, kot je navedeno v pogojih pogodbe o izvajanju storitev, sklenjene med družbo Jaguar Land Rover (izvajalec) in družbo Allianz Global Assistance Europe (ponudnik storitve), ki jih družba Jaguar Land Rover zagotovi končnim strankam (prejemnik).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vaše podatke bomo obdelovali za izpolnjevanje naših obveznosti v skladu z zgoraj navedeno pogodbo o zagotavljanju storitev in v skladu z obveznostmi, ki izhajajo iz civilne in gospodarske zakonodaje, v upravičenem interesu obeh strank in v interesu vas, kot prejemnika storitev.</li></ul>

Namen	Ali potrebujemo vaše izrecno soglasje?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za izstavitve računa družbi Jaguar Land Rover v višini zneskov izplačil vam, kadar je to potrebno v skladu s pogoji zgoraj naveden pogodbe o zagotavljanju storitev.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obdelava vaših osebnih podatkov za te namene je za nas, družbo Allianz Global Assistance Europe, pomembna zaradi uveljavljanja naših pravic v odnosu do družbe Jaguar Land Rover in zato, da družba Jaguar Land Rover izpolnjuje svoje obveznosti, dogovorjene v pogodbi o zagotavljanju storitev, sklenjeni med strankama.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za zagotavljanje podatkov družbi Jaguar Land Rover z namenom spremljanja izpolnjevanja obveznosti s strani družbe Allianz Global Assistance Europe, kot je opredeljeno v pogodbi o zagotavljanju storitev.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne, dokler zadevne dejavnosti obdelave predstavljajo upravičen interes za družbo Jaguar Land Rover kot izvajalca.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za delitev vaših kontaktnih podatkov z družbo Jaguar Land Rover ali s tretjo osebo, ki deluje v njenem imenu, da le-ta stopi v stik z vami za namen izvajanja raziskav o kakovosti opravljenih storitev, za ugotavljanje vašega zadovoljstva in za izboljšanje vaše uporabniške izkušnje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne, na podlagi upravičenega interesa družbe Jaguar Land Rover, da izvede neodvisen pregled kakovosti njenih storitev in na podlagi upravičenega interesa družbe Allianz Global Assistance Europe, da preveri raven skladnosti družbe Jaguar Land Rover s standardi kakovosti.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za branjenje pred pritožbami ali celo pred pravnimi spori, ki jih sproži družba Jaguar Land Rover ali prejemniki njenih storitev, za uveljavljanje zahtevka za pogodbeno odgovornost ali za odgovornost tretje osebe glede storitev, ki jih zagotavlja družba Allianz Global Assistance Europe ali naši zaposleni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne. Na podlagi našega upravičenega interesa obrambe smo upravičeni obdelovati vse osebne podatke, ki nam jih zagotovite, kot je primerno, ustrezno in ne presega tistega, kar je nujno za izpolnitev teh namenov.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za izvajanje statističnih in kvalitativnih analiz na podlagi zbirnih podatkov.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pri vseh dejavnostih obdelave, ki jih izvajamo, uporabljamo podatke, ki so zbirni in anonimizirani. Po tem postopku se ti podatki ne štejejo za osebne podatke in vaše soglasje ni več potrebno.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za izpolnjevanje pravnih obveznosti (na primer, tistih, ki izhajajo iz zakonodaje o pogodbah v skladu s civilno in gospodarsko zakonodajo, predpisov, ki urejajo storitve pomoči v primeru okvare vozila, zakonodaje o davkih, računovodstvu in administraciji, preprečevanju pranja denarja ali preverjanju sankcij, tj. za ocenitev, če ste vi, vaša država ali vaš poslovni sektor predmet sankcij, ki bi preprečevale ali omejevale našo možnost poslovanja, na primer izvajanja plačil).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne. V kolikor so te storitve obdelave izrecno dovoljene ali zahtevane v skladu z zakonodajo, smo upravičeni obdelovati vaše osebne podatke za te namene ter pridobiti potrebne dokumente, ne da bi za to morali pridobiti vaše soglasje.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preprečevanje in odkrivanje goljufij, vključno z, če je potrebno, primerjavo vaših podatkov s predhodnimi zahtevki za storitev.</li> </ul>	<p>Ne. Odkrivanje in preprečevanje goljufij se štejeta za upravičen interes upravljavca podatkov. Zato smo za ta namen upravičeni obdelovati vaše osebne podatke brez pridobitve vašega soglasja.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Za namene revizije, za izpolnjevanje zakonskih obveznosti ali notranjih smernic.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaše podatke lahko obdelujemo v okviru notranjih ali zunanjih revizij, ki so določene z zakonom ali z notranjimi smernicami ali ki jih zahteva družba Jaguar Land Rover v okviru pogodbe o zagotavljanju storitev, katere upravičenec ste vi. Za tako obdelavo ne bomo pridobili vašega soglasja, v kolikor jo pooblašča veljavni predpisi ali so v legitimnem interesu družbe Allianz Global Assistance Europe ali družbe Jaguar Land Rover. Vendar pa bomo zagotovili, da bomo uporabili zgolj osebne podatke, ki so nujni in da jih bomo obravnavali kot strogo zaupne.</li> </ul> <p>Notranjo revizijo družbe Allianz Global Assistance</p>

Namen	Ali potrebujemo vaše izrecno soglasje?
	Europe izvaja naša družba Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Francija).

Osebnne podatke, ki jih uporabimo za zgoraj navedene namene, lahko zbiramo neposredno od vas, prejemnika storitev, s katerim potujete ali celo od naših ponudnikov, ki jih pooblastimo za opravljanje storitev.

Vaše osebne podatke potrebujemo, če želite koristiti storitve, za katere nas je družba Jaguar Land Rover pooblastila, da jih izvajamo za njene končne stranke. Če nam zahtevanih podatkov ne želite zagotoviti, vam morda ne bomo mogli zagotoviti zahtevanih storitev in podpore.

#### 4. Kdo bo imel dostop do vaših osebnih podatkov?

Zagotovili bomo, da naši zaposleni obdelujejo vaše osebne podatke zaupno, samo v obsegu, ki je nujno potreben, in na način, ki je skladen z zgoraj navedenimi nameni.

Za uresničevanje zgoraj navedenih namenov lahko vaše osebne podatke delimo z naslednjimi osebami, ki delujejo kot tretji upravljavci:

državni organi, drugi parterji družbe Allianz in družbe v skupini Allianz Group (na primer za namen evalvacije), tretje osebe, zaposleni in partnerji, ki sodelujejo pri zagotavljanju storitev (na primer vozniki ali ponudniki pomoči na cesti, potovalne agencije, letalske družbe, taksi družbe, delavnice, preiskovalci za preprečevanje goljufij, odvetniki), neodvisni strokovnjaki itd.

Če je tako navedeno v tem obvestilu o varstvu zasebnosti, lahko vaše osebne podatke delimo z družbo Jaguar Land Rover, v skladu z njeno vlogo izvajalca storitev, ki jih koristite.

Za zgoraj navedene namene lahko prav tako delimo vaše osebne podatke z naslednjimi tretjimi osebami, ki delujejo kot obdelovalci podatkov, kar pomeni, da obdelujejo podatke v skladu z našimi navodili in zanje veljajo iste obveznosti glede zaupnosti, zahtevanega obsega obdelave in združljivosti z nameni, opredeljenimi v tem obvestilu o varstvu zasebnosti.

Drugi partnerji družbe Allianz ali družbe v skupini Allianz Group ali tretje osebe, ki imajo vlogo podizvajalcev za notranje procese družbe (na primer druge družbe v skupini partnerjev Alliance Partners Group, ki delujejo kot podizvajalci za Allianz Global Assistance Europe in zagotavljajo storitve v državah, ki so navedene v pogodbi o opravljanju storitev, sklenjeni med Jaguar Land Rover in Allianz Global Assistance Europe, družbe v skupini ALLIANZ TECHNOLOGY Group, ki zagotavlja podporo IT in vzdrževanje, drugi ponudniki IT storitev, davčni svetovalci, ponudniki poštnih storitev in storitev upravljanja z dokumenti).

Nazadnje, lahko delimo vaše osebne podatke s tretjimi osebami v naslednjih primerih:

- v primeru reorganizacije družbe, združitve, prodaje, ustanovitve skupnega podjetja, odstopa terjatve, prenosa ali drugega razpolaganja – bodisi nameravanega ali dejanskega – s celotnim našim poslovanjem, sredstvi, delnicami ali njihovim delom (vključno s stečajnimi ali podobnimi postopki); in
- za izpolnjevanje vseh zakonskih obvez, vključno z obvezo do zadevnih regulativnih organov (varuh človekovih pravic), če vložite pritožbo o izdelku ali storitvi, ki smo vam jo zagotovili.

#### 5. Kje bodo moji osebni podatki obdelani?

Vaši osebni podatki se lahko obdelujejo tako znotraj Evropskega gospodarskega prostora (EGP) s strani oseb, navedenih v razdelku 4 zgoraj, pri vseh primerih pa se upoštevajo pogodbene omejitve glede zaupnosti in varnosti v skladu z veljavno zakonodajo in predpisi o varstvu podatkov. Vaših osebnih podatkov ne bomo delili s tretjimi osebami, ki niso pooblašcene za njihovo obdelavo.

Kadar koli prenesemo vaše osebne podatke za obdelavo izven Evropskega gospodarskega prostora (EGP) s strani druge družbe v skupini Allianz Group, to storimo na podlagi odobrenih Zavezujočih poslovnih pravil Allianz (Allianz Binding Corporate Rules), imenovanih Standard zasebnosti Allianz (Allianz BCR), ki zagotavlja ustrezno raven zaščite osebnih podatkov, ki je pravno zavezujoča za vse družbe v skupini Allianz Group. Allianz BCR in seznam družb v skupini Allianz Group, za katere veljajo ta pravila, najdete [tukaj](#). Če standardi Allianz BCR ne veljajo, bomo namesto tega uvedli ukrepe, da zagotovimo, da so vaši osebni podatki pri prenosu izven EGP deležni ustreznih ravni zaščite, kot je to zagotovljeno znotraj EGP. Če se želite seznaniti z zaščitnimi ukrepi, ki jih uvedemo pri takih prenosih (kot so standardne pogodbene klavzule), stopite z nami v stik, navodila za to najdete v razdelku 9 spodaj.

## 6. Kakšne so vaše pravice glede vaših osebnih podatkov?

Kadar to dovoljujejo veljavni zakoni ali predpisi in znotraj v njih opredeljenega obsega, imate pravico:

- dostopati do osebnih podatkov, ki jih hranimo o vas, in izvedeti več o izvoru podatkov, namenih njihove obdelave, upravičeni ste do informacije o upravljavcu/upravljalcih podatkov, obdelovalcu/obdelovalcih podatkov in strankah, s katerimi lahko delimo podatke;
- kadar koli umakniti svoje soglasje, če se vaši osebni podatki obdelujejo brez vašega soglasja;
- posodobiti ali popraviti vaše osebne podatke, tako da so vedno pravilni;
- izbrisati vaše osebne podatke iz naših evidenc, če jih za zgoraj navedene namene ne potrebujemo več;
- omejiti obdelovanje vaših osebnih podatkov v določenih okoliščinah, na primer, če ste izpodbijali pravilnost vaših osebnih podatkov, in sicer za določeno obdobje, v katerem lahko pravilnost podatkov preverimo;
- pridobiti vaše osebne podatke v elektronskem obliki za vas ali vašega novega zavarovatelja; in
- vložiti pritožbo pri nas in/ali pri organih za varstvo podatkov.

Te pravice lahko uveljavljate tako, da stopite z nami v stik, kot je natančneje razloženo v razdelku 9 spodaj, in tako, da nam posredujete vaše ime, vaš e-poštni naslov, številko vašega računa in namen vaše zahteve.

## 7. Kako lahko nasprotujete obdelavi vaših osebnih podatkov?

Kadar to dovoljuje veljavna zakonodaja in predpisi, imate pravico nasprotovati obdelavi vaših osebnih podatkov ali od nas zahtevati, da ustavimo nadaljnjo obdelavo (vključno z obdelovanjem za namene neposrednega trženja). Ko ste nas obvestili o tej zahtevi, vaših osebnih podatkov ne bomo več obdelovali, razen če to dovoljuje veljavna zakonodaja in predpisi.

To pravico lahko uveljavljate na enak način kot druge pravice, navedene v razdelku 6 zgoraj.

## 8. Kako dolgo hranimo vaše osebne podatke?

Vaše osebne podatke hranimo samo toliko časa, kot je to potrebno za namene, navedene v tem obvestilu o varstvu zasebnosti in ko jih ne bomo več potrebovali, bomo podatke izbrisali ali anonimizirali. Spodaj so navedena obdobja hrambe podatkov, ki veljajo za namene, navedene v razdelku 3 zgoraj.

Prosimo, upoštevajte, da lahko občasno druge posebne zahteve ali dogodki razveljavijo ali spremenijo ta obdobja hrambe, na primer v primeru odprtega pravnega postopka, ki se navezuje na zadevne podatke, ali pravnega spora ali v primeru uradnih preiskav, ki lahko začasno prekinijo veljavnost ali prekličejo ta obdobja hrambe, dokler ni zadeva rešena in je zadevno obdobje, določeno za pregled ali pritožbo, poteklo. Obdobja hrambe so lahko prekinjena in nato kasneje ponovno aktivirana predvsem na osnovi zastaralnih rokov za pravne zahteve.

Osebni podatki, ki se zbirajo v času vaših zahtev za pomoč v okviru pogodbe o opravljanju storitev, sklenjene med družbo Allianz Global Assistance Europe in družbo Jaguar Land Rover.

Osebne podatke, ki nam jih zagotavljate, bomo shranjevali dokler je to primerno, ustrezno in ne presega potrebnega obdobja, v skladu z nameni, navedenimi v razdelku 3 zgoraj.

Vaše osebne podatke bomo predvsem obdelovali v času zagotavljanja storitev in po prenehanju zagotavljanja storitev, ki jih zahtevate v okviru zadevne pogodbe o opravljanju storitev, dokler je to potrebno za pridobitev podatkov, ki jih mora družba Jaguar Land Rover kot izvajalec zagotoviti družbi Allianz Global Assistance Europe za nadzor nad pravilno izpolnitvijo naših pogodbenih obveznosti (na primer, izvedba pogodbeno dogovorjenih storitev v skladu z dogovorjenimi pogoji, skladnost s sporazumom o ravni kakovosti storitev in ključni kazalniki uspešnosti itd.).

Nadalje smo upravičeni hraniti vaše osebne podatke za časa trajanja zastaralnih rokov, določenih v skladu z veljavnimi predpisi, v katerih lahko vložite možen ali morebiten zahtevek iz naslova pogodbene odgovornosti ali zahtevek iz odgovornosti tretjih oseb in obrambo pred takimi zahtevki ali za uveljavljanje naših pravic proti vam, družbi Jaguar Land Rover ali kateri koli drugi zadevni stranki.

Osebnih podatki, ki so lahko navedeni na računih, izdanih za povrnitev določenih zneskov od družbe Jaguar Land Rover, ki bi jih vi, kot prejemnik storitev, lahko pričakovali v okviru pogodbe ali v katerih koli dokumentih, ki se nanašajo na take račune.	Te podatke bomo obdelovali kolikor časa bo to potrebno, da bomo zaključili odplačilo zadevnih zneskov, kot tudi toliko časa kot računovodski predpisi zahtevajo, da se hranijo dokumenti o transakcijah in zadevne računovodske evidence.
Kontaktne podatke za raziskave kakovosti družbe Jaguar Land Rover.	Kontaktne podatke bomo obdelovali kolikor časa bo to potrebno, da družbi JLR zagotovimo, da smo v tem oziru izpolnili naše pogodbene obveznosti v skladu s pogodbo o opravljanju storitev in v skladu z nemško zakonodajo, ki velja za to pogodbo.
Osebnih podatki, ki se zahtevajo za izpolnjevanje ali preverjanje skladnosti z zakonskimi obveznostmi (na primer, tistih, ki izhajajo iz zakonodaje o pogodbah v skladu s civilno in gospodarsko zakonodajo, tistih, ki se nanašajo na dejavnosti v povezavi s storitvami za pomoči v primeru okvare vozila ali tistih, ki se nanašajo na davčne predpise, računovodstvo in na administrativne obveznosti, za preprečevanje pranja denarja ali za namen preverjanja sankcij, kar pomeni za ocenitev, če ste vi, vaša država ali vaš poslovni sektor predmet sankcij, ki bi preprečevale ali omejevale našo možnost poslovanja, na primer izvajanja plačil).	Vaše osebne podatke bomo obdelovali, če je to primerno, ustrezno in ne presega obsega, ki je potreben za te namene, za čas trajanja obdobja, ki jih nalagajo zadevni veljavni predpisi.
Osebnih podatki, vsebovani v dokumentih, ki utemeljujejo kakršno koli goljufijo.	Te podatke bomo hranili toliko časa, kolikor je to za nas koristno, da preprečimo nove poskuse goljufij, razen če naknadne ali dodatne informacije, ki ji prejmemo ali ki nam jih zagotovite, dokazujejo netočnost teh podatkov.

Vaših osebnih podatkov ne bomo hranili dlje, kot je to potrebno in jih bomo uporabljali zgolj za namene, za katere so bili zbrani.

## 9. Kako lahko stopite z nami v stik?

Če imate kakršno koli vprašanje o tem, kako uporabljamo vaše osebne podatke, lahko stopite z nami v stik prek e-pošte ali prek navadne pošte, kot sledi:

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

Vv: Data Protection

**Poeldijkstraat 4 – 1059 VM – Amsterdam – Nizozemska**

E-pošta: [dataprivacy.fos.si@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.si@allianz.com)

Prav tako lahko uporabite kontaktne podatke za uveljavljanje svojih pravic ali za posredovanje vaših poizvedb ali pomislekov drugim družbam Allianz Partners, ki delujejo kot upravljavci podatkov (glejte razdelek 4 zgoraj) in s katerimi smo morebiti delili vaše osebne podatke. Vašo poizvedbo jim bomo posredovali in jim bomo pomagali, da jo bodo obdelali in vam odgovorili v našem jeziku.

## 10. Kako pogosto posodobimo to obvestilo o varstvu zasebnosti?

To obvestilo o varstvu zasebnosti redno revidiramo. To obvestilo o varstvu zasebnosti je bilo zadnjič posodobljeno **septembra 2019**.