

Obaveštenje o privatnosti za krajnje korisnike kompanije Jaguar Land Rover i primaoce usluga servisa

Obaveštenje o privatnosti

Stalo nam je do vaših podataka o ličnosti

AWP SERVICES NL B.V., („mi”, „nas”, „naš”) posluje pod brendom „Allianz Global Assistance Europe” i predstavlja društvo u okviru Allianz Partners grupe koje je osnovano u skladu sa zakonima Holandije. Zaštita vaših podataka je na vrhu naše liste prioriteta. U ovom obaveštenju o privatnosti se opisuju vrste podataka o ličnosti koji se prikupljaju, na koji način i zašto se prikupljaju i kome se prenose ili otkrivaju. Molimo vas da ovo obaveštenje pažljivo pročitate.

1. Ko je rukovalac podataka?

Rukovalac podataka je fizičko ili pravno lice koje rukuje podacima o ličnosti i odgovorno je za njihovo skladištenje i korišćenje, kako u papirnom formatu tako i u elektronskim datotekama.

AWP SERVICES NL B.V. je, u skladu sa značenjem definisanim važećim zakonima i propisima o zaštiti podataka o ličnosti, rukovalac podataka o ličnosti koje od vas tražimo i prikupljamo u svrhe koje su navedene u ovom obaveštenju o privatnosti.

2. Koji podaci o ličnosti se prikupljaju?

Kada nam se obratite kako biste iskoristili neku od naših usluga servisa, tražićemo da nam dostavite sledeće podatke o ličnosti:

- Prezime, ime
- Broj registarske tablice vozila
- Brojevi telefona
- Adresa e-pošte
- Lokacija gde je pomoć potrebna
- Vaša glasovna poruka ako se telefonski poziv snima.

Prilikom pružanja usluge servisa možemo od vas tražiti da nam dostavite dodatne informacije koje se na kraju mogu smatrati podacima ili informacijama o ličnosti. Na primer, možemo tražiti vašu kućnu adresu ukoliko treba da organizujemo vaš povratak na početnu tačku vašeg putovanja, a možemo čak tražiti i informacije o drugim osobama koje putuju sa vama i koje takođe mogu biti primaoci usluga.

⚠ Kada nam dostavite podatke o ličnosti drugih osoba koje mogu biti primaoci usluga, obavezujete se da ćete tim osobama dostaviti informacije koje su sadržane u ovom obaveštenju o privatnosti i potvrđujete da nećete na drugi način staviti na raspolaganje ove informacije.

3. Na koji način dobijamo i koristimo vaše podatke o ličnosti?

Mi ćemo prikupljati i koristiti podatke o ličnosti koje nam vi dostavite ili koje dobijemo o vama (na način koji je opisan u nastavku) u različite svrhe i uz vašu izričitu saglasnost, osim ukoliko važeći zakoni i propisi ne zahtevaju da od vas dobijemo izričitu saglasnost, kao što je navedeno u ovoj tabeli:

Svrha	Da li nam je potrebna vaša izričita saglasnost?
<ul style="list-style-type: none">• Za pružanje usluga servisa koje su navedene u uslovima ugovora o pružanju usluga između kompanije Jaguar Land Rover (izvođač) i kompanije Allianz Global Assistance Europe (pružalac usluge), koje se pružaju krajnjim korisnicima kompanije Jaguar Land Rover (primalac).	<ul style="list-style-type: none">• Vršićemo obradu vaših podataka o ličnosti u skladu sa gorenavedenim ugovorom o pružanju usluga i u skladu sa građanskim i privrednim pravom, u skladu sa legitimnim interesom obe strane i u interesu primaoca usluga.

Svrha	Da li nam je potrebna vaša izričita saglasnost?
<ul style="list-style-type: none"> • Za izdavanje faktura kompaniji Jaguar Land Rover u zamenu za plaćanja koja vršimo prema vama, kada je to propisano uslovima gorenavedenog ugovora o pružanju usluga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obrada vaših podataka u ove svrhe je neophodna za nas, kompaniju Allianz Global Assistance Europe, u cilju ostvarivanja naših prava prema kompaniji Jaguar Land Rover, kao i kako bi kompanija Jaguar Land Rover ispunila svoje obaveze propisane ugovorom o pružanju usluga između obe strane.
<ul style="list-style-type: none"> • Za pružanje informacija kompaniji Jaguar Land Rover u cilju praćenja obaveza kompanije Allianz Global Assistance Europe u skladu sa ugovorom o pružanju usluga, kako bi se obezbedilo da su pravilno izvršene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne, u onoj meri u kojoj ove aktivnosti obrade predstavljaju legitimni interes kompanije Jaguar Land Rover kao izvođača.
<ul style="list-style-type: none"> • Za deljenje vaših podataka za kontakt sa kompanijom Jaguar Land Rover ili trećom stranom koja postupa u njeno ime, kako bi kontaktirale sa vama u svrhu sprovođenja istraživačkih anketa o uslugama koje pružamo, kako bi se utvrdili nivoi zadovoljstva i kako bi se unapredio korisnički doživljaj. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne, na osnovu legitimnog interesa kompanije Jaguar Land Rover da vrši nezavisnu kontrolu kvaliteta svojih usluga i legitimnog interesa kompanije Allianz Global Assistance Europe da potvrđuje stepen usaglašenosti sa standardima kvaliteta kompanije Jaguar Land Rover.
<ul style="list-style-type: none"> • Za odbranu od prigovora ili čak od sudskih sporova koje može pokrenuti kompanija Jaguar Land Rover ili primaoci njenih usluga, u cilju podnošenja tužbe za ugovornu odgovornost ili odgovornost treće strane u vezi sa uslugama koje je pružila kompanija Allianz Global Assistance Europe ili naši zaposleni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne. Na osnovu našeg legitimnog interesa da se branimo, imamo pravo da obrađujemo sve podatke o ličnosti koje nam dostavite a koji su primereni, relevantni i ne prevazilaze ono što je neophodno da bi se postigle ove svrhe.
<ul style="list-style-type: none"> • Za vršenje statističkih i kvalitativnih analiza na osnovu zbirnih podataka. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sve aktivnosti obrade vršimo koristeći zbirne i anonimizovane podatke. Praćenjem ovog postupka podaci se više ne smatraju podacima o ličnosti i vaša saglasnost više nije potrebna.
<ul style="list-style-type: none"> • Za ispunjavanje zakonskih obaveza (na primer, onih koje proističu iz zakona o ugovorima u skladu sa građanskim i privrednim pravom, propisima o uslugama servisa, porezu, računovodstvu i administraciji, u cilju sprečavanja pranja novca ili u svrhu verifikacije sankcija, tj. za procenu da li ste vi, vaša zemlja ili vaš poslovni sektor predmet sankcija koje bi sprečile i ograničile našu sposobnost da obavljamo delatnost, kao što su na primer plaćanja). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne; u onoj meri u kojoj su ove aktivnosti obrade izričito odobrene ili čak obavezne zakonom, imamo pravo da obrađujemo vaše podatke o ličnosti u ove svrhe i za čuvanje neophodne dokumentacije, bez obaveze pribavljanja vaše saglasnosti.
<ul style="list-style-type: none"> • Sprečavanje i otkrivanje prevara, uključujući, ako je neophodno, poređenje vaših podataka sa prethodnim zahtevima za pružanje usluga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne. Smatra se da je otkivanje i sprečavanje prevara legitimni interes rukovoca podataka. Iz ovog razloga imamo pravo da obrađujemo vaše podatke u ovu svrhu bez pribavljanja vaše saglasnosti.
<ul style="list-style-type: none"> • U svrhu revizije, kako bi se ispunile zakonske obaveze i interne smernice. 	<ul style="list-style-type: none"> • Možemo obrađivati vaše podatke u okviru internih i eksternih revizija koje su propisane bilo zakonom ili internim smernicama, ili koje zahteva kompanija Jaguar Land Rover kao deo ugovora o pružanju usluga u kom ste vi korisnik. Nećemo pribavljati vašu saglasnost za te aktivnosti obrade, u onoj meri u kojoj su odobrene u skladu sa važećim propisima ili legitimnim interesima kompanije Allianz Global Assistance Europe ili Jaguar Land Rover. Međutim, obezbedićemo da se vaši podaci o ličnosti koriste samo kada je to apsolutno neophodno i oni će se koristiti u

Svrha	Da li nam je potrebna vaša izričita saglasnost?
	<p>najstrožoj tajnosti.</p> <p>Interne revizije kompanije Allianz Global Assistance Europe uobičajeno vrši naša holding kompanija Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Francuska).</p>

Možemo prikupljati podatke o ličnosti koje ćete koristiti u prethodno navedene svrhe direktno vi, ili primalac usluga koji putuje sa vama ili čak naši pružaoci koje ovlastimo da pružaju usluge.

Vaši podaci o ličnosti su nam neophodni ukoliko želite da koristite usluge za koje nam je kompanija Jaguar Land Rover dala ovlašćenje da ih pružamo njenim krajnjim korisnicima. Ukoliko ne želite da nam dostavite tražene informacije možda nećemo moći da vam pružimo usluge i podršku koju ste od nas zahtevali.

4. Ko će imati pristup vašim podacima o ličnosti?

Obezbedićemo da naši zaposleni postupaju sa vašim podacima o ličnostima na poverljiv način, samo u onoj meri u kojoj je to neophodno i u skladu sa prethodno navedenim svrhama.

Za ispunjavanje prethodno navedenih svrha vaši podaci mogu biti deljeni sa sledećim osobama koje posluju kao eksterni rukovaoci podataka:

državni organi, koji nisu partneri kompanije Allianz ili kompanije iz Allianz grupe (na primer, u svrhu procene), treće strane, zaposleni i partneri uključeni u pružanje usluga (na primer, pomoć na putu vozačima ili pružaocima, putnim agencijama, avio kompanijama, taksi udruženjima, radionicama za popravku, istraživačima za sprečavanje prevara, advokatima), nezavisni eksperti, itd.

U situacijama koje su navedene u ovom obaveštenju o privatnosti možemo takođe deliti vaše podatke o ličnosti sa kompanijom Jaguar Land Rover, u skladu sa njenom ulogom izvođača usluga koje koristite.

Vaše podatke takođe možemo deliti u prethodno navedene svrhe sa trećim stranama koje postupaju kao obrađivači podataka, što znači da oni obrađuju podatke u skladu sa našim uputstvima i imaju iste obaveze u pogledu poverljivosti, obaveznog opsega obrade i kompatibilnosti sa svrhama navedenim u ovom obaveštenju o privatnosti.

Drugi partneri kompanije Allianz ili kompanije iz Allianz grupe ili treće strane koje postupaju kao podizvođači za interne postupke kompanije (na primer, druge kompanije u okviru Alliance Partners grupe, koji postupaju kao podizvođači za Allianz Global Assistance Europe i pružaju usluge u onim zemljama koje su obuhvaćene ugovorom o pružanju usluga između kompanije Jaguar Land Rover i Allianz Global Assistance Europe, kompanije iz ALLIANZ TECHNOLOGY grupe, koje pružaju IT podršku i održavanje, poreski konsultanti, pružaoci usluga upravljanja elektronskom poštom i dokumentacijom), tehnički konsultanti, eksperti za određene oblasti (IT, upravljanje elektronskom poštom, dokumentima)

Na kraju, vaše podatke o ličnosti možemo deliti sa trećim strana u sledećim slučajevima:

- u slučaju reorganizacije kompanije, pripajanja, prodaje, zajedničkog ulaganja, ustupanja, prenosa ili druge vrste raspolaganja - bilo da je nameravano ili stvarno - celokupnog ili dela poslovanja, naših sredstava ili deonica (uključujući stečaj ili drugi sličan postupak); i
- u cilju ispunjenja zakonske obaveze, uključujući obavezu prema nadležnim regulatornim organima (ombudsman), ukoliko dostavite pritužbu u vezi sa proizvodom ili uslugom koje smo vam pružili.

5. Gde će se moji podaci o ličnosti obrađivati?

Vaši podaci o ličnosti mogu da se obrađuju i unutar i van Evropskog ekonomskog prostora (EEP) od strane strana koje su navedene u Odeljku 4 gore, u svim slučajevima u skladu sa ugovornim ograničenjima u pogledu poverljivosti i sigurnosti shodno važećim zakonima i propisima o zaštiti podataka. Nećemo deliti vaše podatke o ličnosti sa trećim stranama koje nemaju ovlašćenje da ih obrađuju.

Kada god prenosimo vaše podatke o ličnosti van EEP za obradu od strane druge kompanije iz Allianz grupe, to se radi u skladu sa odobrenim Obavezujućim pravilima o poslovanju kompanije Allianz, koja su poznata kao Standard privatnosti kompanije Allianz (Allianz BCR) koji garantuje odgovarajući nivo zaštite podataka o ličnosti i koji je pravno obavezujući za sve kompanije iz Allianz grupe. Možete pronaći Allianz BCR i spisak kompanija iz Allianz grupe koje

postupaju u skladu sa ovim pravilima [ovde](#). U slučaju da se ne primenjuje Allianz BCR mi ćemo umesto toga sprovesti mere kako bi se obezbedilo da vaši podaci o ličnosti koji se prenose van EEP imaju odgovarajući nivo zaštite koji je isti kao i u EEP. Slobodno nam se obratite ukoliko želite da saznate o merama zaštite koje primenjujemo prilikom tih prenosa (kao što su standardne ugovorne odredbe), a uputstva kako da to uradite se nalaze u Odeljku 9 u nastavku.

6. Koja su vaša prava u pogledu vaših podataka o ličnosti?

Kada je to dozvoljeno važećim zakonima i propisima, i u okvirima koje oni definišu, imate pravo da:

- pristupite podacima o ličnosti koje imamo o vama i saznate više o izvoru podataka, svrhama obrade, informacijama o rukovaocu/-ima podataka, obrađivaču/-ima podataka i stranama sa kojima su podaci možda podeljeni;
- povučete svoju saglasnost u bilo kom trenutku ukoliko se vaši podaci o ličnosti obrađuju bez vaše saglasnosti;
- ažurirate ili ispravite svoje podatke o ličnosti kako bi uvek bili tačni;
- izrišete svoje podatke o ličnosti iz naših evidencija ukoliko nisu dalje potrebni u gorenavedene svrhe;
- ograničite obradu vaših podataka o ličnosti u određenim okolnostima, na primer ukoliko ste osporili tačnost vaših podataka o ličnosti tokom određenog perioda gde smo u mogućnosti da proverimo tačnost podataka;
- dobijete vaše podatke o ličnosti u elektronskom formatu za vas ili vašeg novog osiguravača; i
- dostavite prigovor nama i/ili organima za zaštitu podataka.

Ova prava možete ostvariti tako što ćete nam se obratiti na način koji je opisan u Odeljku 9 u nastavku i dostaviti svoje ime, adresu e-pošte, broj vašeg računa i svrhu vašeg zahteva.

7. Na koji način možete da se usprotivite obradi vaših podataka o ličnosti?

Kada je to dozvoljeno važećim zakonima i propisima imate pravo da se usprotivite obradi vaših podataka o ličnosti ili da nam kažete da prestanemo sa daljom obradom (uključujući obradu u svrhu direktnog marketinga). Kada nas obavestite o ovom zahtevu nećemo više obrađivati vaše podatke o ličnosti osim ukoliko to nije dozvoljeno važećim zakonima i propisima.

Ovo pravo možete ostvariti na isti način na koji biste ostvarili druga prava navedena u Odeljku 6 u nastavku.

8. Koliko dugo čuvamo vaše podatke o ličnosti?

Vaše podatke o ličnosti čuvamo samo onoliko dugo koliko je neophodno za svrhe koje su navedene u ovom obaveštenju o privatnosti, a podatke ćemo obrisati ili anonimizovati kada više ne budu potrebni. U nastavku se nalaze detalji o nekim periodima zadržavanja podataka koji se primenjuju na svrhe koje su navedene u Odeljku 3 u nastavku.

Međutim, molimo vas da imate na umu da, s vremena na vreme, drugi konkretni zahtevi ili događaji mogu uticati na važenje ili izmenu ovih perioda zadržavanja, na primer, u slučaju tekućih zakonskih postupaka zadržavanja u vezi sa određenim informacijama ili sudskim postupcima koji su u toku, ili zvaničnim istragama koje mogu suspendovati ili opozvati ove periode zadržavanja dok pitanje ne bude rešeno i ne istekne odgovarajući odobreni period za reviziju ili žalbu. Posebno, periodi zadržavanja na osnovu zastarelosti za zakonska potraživanja mogu biti suspendovani i reaktivirani kasnijeg datuma.

Podaci o ličnosti koji su prikupljeni tokom vaših zahteva za pomoć u okviru ugovora o pružanju usluga zaključenog između kompanije Allianz Global Assistance Europe i Jaguar Land Rover.	Mi ćemo podatke o ličnosti koje nam dostavite čuvati samo dok god to bude primereno, relevantno i ne prelazi ono što je neophodno u vezi sa svrhama navedenim u Odeljku 3 u nastavku.
	Posebno ćemo obrađivati vaše podatke o ličnosti kako tokom tako i nakon dostavljanja usluga koje ste nam tražili u okviru odgovarajućeg ugovora o pružanju usluga, dok god to bude neophodno za dobijanje informacija koje su kompaniji Jaguar Land Rover, kao izvođaču, potrebne za dostavljanje kompaniji Allianz Global Assistance Europe za praćenje propisnog ispunjavanja naših ugovornih obaveza (na primer, ispunjavanje ugovorom definisanih usluga u skladu sa ugovorenim uslovima, poštovanje ugovora na nivou usluge i ključni indikatori uspeha, itd.).
	Takođe, imamo pravo da skladištimo vaše podatke o ličnosti tokom trajanja ograničenih perioda definisanih važećim propisima, da predamo tužbu zbog moguće ili potencijalne ugovorne odgovornosti ili tužbu o obavezi

	treće strane u cilju odbrane od tih tužbi, ili da ostvarimo svoja prava protiv vas, kompanije Jaguar Land Rover ili neke druge relevantne strane.
Podaci o ličnosti koji mogu biti uključeni u fakture za naknadu određenih iznosa od kompanije Jaguar Land Rover, koje vi kao primalac usluga možete da očekujete u okviru obima ugovora ili u bilo kojoj drugoj dokumentaciji u vezi sa tim fakturama.	Ove informacije ćemo obrađivati dok god bude potrebno za isplatu relevantnih iznosa, kao i u onim periodima koje propisi o računovodstvu definišu za skladištenje dokumentacije o postupcima transakcija u odgovarajućim računovodstvenim evidencijama.
Kontakt informacije za ankete o kvalitetu kompanije Jaguar Land Rover.	Vaše kontakt informacije ćemo obrađivati dok god bude potrebno da bismo kompaniji JLR potvrdili da smo u ovom smislu ispunili naše ugovorne obaveze u skladu sa ugovorom o pružanju usluga shodno zakonu Nemačke koji se primenjuje na ovaj ugovor.
Lični podaci koji su neophodni za ispunjavanje ili potvrdu usklađenosti sa zakonskim obavezama (na primer, onih koje proističu iz zakona o ugovorima u skladu sa građanskim i privrednim pravom, onih koji se tiču aktivnosti u vezi sa uslugama servisa, ili propisa o porezu, obaveza u računovodstvu i administraciji u cilju sprečavanja pranja novca ili u svrhu verifikacije sankcija, to znači za procenu da li ste vi, vaša zemlja ili vaš poslovni sektor predmet sankcija koje bi sprečile i ograničile našu sposobnost da obavljamo delatnost, kao što su na primer plaćanja, itd.).	Obrađivaćemo vaše podatke o ličnosti ako je to primereno, relevantno i ne prevazilazi ono što je neophodno za ove svrhe, tokom trajanja onih perioda koje definišu odgovarajući važeći propisi.
Podaci o ličnosti koji se nalaze u dokumentima koji na kraju potvrđuju bilo koju vrstu prevare.	Čuvaćemo ove informacije dok god je to korisno za nas u cilju sprečavanja novih pokušaja da se izvrši prevara, osim ukoliko naknadne ili dodatne informacije koje primimo ili koje nam postanu dostupne, ne dokazuju netačnost ovih informacija.

Nećemo čuvati vaše podatke o ličnosti duže nego što je neophodno i koristićemo ih samo u svrhe za koje su prikupljeni.

9. Na koji način nas možete kontaktirati?

Ako imate bilo kakvih pitanja o tome kako koristimo vaše podatke o ličnosti možete nam se obratiti putem e-pošte ili redovnom poštom na sledeći način:

AWP SERVICES NL B.V.

Predmet: Data Protection

Poeldijkstraat 4 – 1059 VM – Amsterdam – Holandija

E-pošta: dataprivacy.fos.at@allianz.com

Takođe možete koristiti ove kontakt podatke kako biste ostvarili svoja prava ili prosledili upite ili izraze zabrinutosti drugim kompanijama partnerima Allianz koji postupaju kao rukovaoci podataka (videti Odeljak 4 gore) i sa kojima smo možda podelili vaše podatke o ličnosti. Vaš upit ćemo proslediti njima i pomoći im na našem jeziku da obrade i odgovore na vaš izraz zabrinutosti.

10. Koliko često ažuriramo ovo obaveštenje o privatnosti?

Mi redovno pregledamo ovo obaveštenje o privatnosti. Ovo obaveštenje o privatnosti je poslednji put ažurirano u **septembru 2019.**