

# Obavijest o privatnosti krajnjih korisnika i primatelja usluga otklanjanja kvarova tvrtke Jaguar Land Rover

## Obavijest o privatnosti

### Brinemo se o vašim osobnim podacima

**AWP SERVICES NL B.V.**, („mi”, „naš”) posluje pod markom „Allianz Global Assistance Europe” i tvrtka je koja pripada grupi Allianz Partners Group, kojoj je pridružena u skladu s nizozemskim zakonima. Zaštita vaših podataka naš je glavni prioritet. Ova obavijest o privatnosti objašnjava koji se osobni podaci prikupljaju, na koji način i u koju svrhu se prikupljaju te kome se prenose ili otkrivaju. Pažljivo pročitajte ovu obavijest.

#### 1. Tko je voditelj obrade podataka?

Voditelj obrade podataka fizička je ili pravna osoba koja vrši nadzor i odgovorna je za pohranu i upotrebu osobnih podataka, u papirnatom obliku ili u elektroničkim datotekama.


**AWP SERVICES NL B.V.** je, u okviru relevantnih zakona i propisa o zaštiti podataka, voditelj obrade osobnih podataka koje tražimo i prikupljamo od vas u svrhe navedene u ovoj obavijesti o privatnosti.

#### 2. Koji se osobni podaci prikupljaju?

Kada nam se obratite kako biste iskoristili neku od naših usluga otklanjanja kvarova, tražit ćemo od vas da navedete sljedeće osobne podatke:

- prezime, ime,
- broj registarske oznake vozila,
- telefonske brojeve,
- adresu e-pošte,
- lokaciju na kojoj je potrebna pomoć i
- vašu glasovnu poruku ako se telefonski poziv snima.

Pri pružanju pomoći u otklanjanju kvarova, možemo vas zatražiti dodatne informacije koje bi se naposljetku mogle smatrati osobnim podacima ili informacijama. Na primjer, možemo zatražiti vašu kućnu adresu ako moramo organizirati vaš povratak na polaznu točku vašeg putovanja ili čak zatražiti informacije o drugim osobama koje putuju s vama i koje bi također mogle biti primatelji usluga.

 **Kada nam dostavite osobne podatke drugih osoba koje bi mogle biti primatelji usluga, obvezujete se tim osobama dati informacije sadržane u ovoj obavijesti o privatnosti i slažete se da nećete na drugi način učiniti te informacije dostupnima.**

#### 3. Kako pribavljamo i upotrebljavamo vaše podatke?

Prikupljat ćemo i upotrebljavati osobne podatke koje nam pružite i koje primamo o vama (kao što je objašnjeno u nastavku) u više svrha i uz vašu izričitu suglasnost, osim ako primjenjivi zakoni i propisi ne zahtijevaju da pribavimo vašu izričitu suglasnost, kao što je naznačeno u ovoj tablici:

Svrha	Trebamo li vašu izričitu suglasnost?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pružanje usluga otklanjanja kvarova koje su navedene u uvjetima i odredbama sporazuma o pružanju usluga između tvrtki Jaguar Land Rover (ugovaratelj) i Allianz Global Assistance Europe (davatelj usluga) te koje se trebaju pružati krajnjim korisnicima (primatelj).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obradit ćemo vaše podatke kako bismo ispunili naše obveze u okviru prethodno navedenog sporazuma o pružanju usluga i u skladu s građanskim i trgovačkim zakonima, u legitimnom interesu obje strane te u vašem interesu kao primatelja usluga.</li></ul>

Svrha	Trebamo li vašu izričitu suglasnost?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Izdavanje računa tvrtki Jaguar Land Rover za plaćanja koja obavljamo prema vama, ako je to potrebno u okviru uvjeta prethodno navedenog sporazuma o pružanju usluga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obrada vaših podataka u ove svrhe potrebna je nama, tvrtki Allianz Global Assistance Europe, kako bismo ostvarili svoja prava u odnosu na tvrtku Jaguar Land Rover i kako bi tvrtka Jaguar Land Rover ispunila svoje obveze utvrđene sporazumom o pružanju usluga sklopljenim između obje strane.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pružanje informacija tvrtki Jaguar Land Rover s ciljem praćenja obveza tvrtke Allianz Global Assistance Europe u skladu sa sporazumom o pružanju usluga, kako bi se osiguralo njihovo pravilno izvršavanje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne, ukoliko ove aktivnosti obrade predstavljaju legitimni interes tvrtke Jaguar Land Rover kao ugovaratelja.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dijeljenje vaših kontaktnih podataka s tvrtkom Jaguar Land Rover ili s trećom stranom koja djeluje u njezino ime, kako bi vas kontaktirale radi provođenja ispitivanja kvalitete usluga koje pružamo, određivanja razine vašeg zadovoljstva i poboljšanja vašeg korisničkog iskustva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne, na temelju legitimnog interesa tvrtke Jaguar Land Rover da provede neovisnu provjeru kvalitete svojih usluga i legitimnog interesa tvrtke Allianz Global Assistance Europe da provjeri razinu usklađenosti sa standardima kvalitete tvrtke Jaguar Land Rover.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obrana od pritužbi ili čak pravnih sporova koje može pokrenuti tvrtka Jaguar Land Rover ili primatelji njezinih usluga u svrhu podnošenja zahtjeva za ugovornu odgovornost ili odgovornost treće strane u vezi s uslugama koje pružaju tvrtka Allianz Global Assistance Europe ili naši zaposlenici.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne. Na temelju našeg legitimnog interesa za obranu naših prava, imamo pravo obrađivati sve osobne podatke koje nam pružate, a koji su primjereni, relevantni i ne prekoračuju ono što je potrebno za ispunjavanje tih svrha.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Provedba statističke i kvalitativne analize na temelju agregiranih podataka.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sve aktivnosti obrade koje provodimo upotrebljavaju podatke koji se agregiraju i anonimiziraju. Nakon tog postupka, podaci se više ne smatraju osobnim podacima i vaša suglasnost nije potrebna.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ispunjavanje zakonskih obveza (na primjer, onih koje proizlaze iz zakona koji uređuju ugovore u okviru građanskog i trgovačkog prava, pružanja usluga otklanjanja kvarova te poreznih, računovodstvenih i administrativnih propisa, radi sprečavanja pranja novca ili u svrhu provjere sankcija, tj. procjene podliježete li vi, vaša zemlja ili vaš poslovni sektor sankcijama koje bi spriječile ili ograničile našu sposobnost vođenja poslovanja, kao što je plaćanje itd.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne. Ukoliko su ove aktivnosti obrade izričito odobrene ili čak zakonski propisane, imamo pravo obrađivati vaše osobne podatke u te svrhe i zadržati potrebnu dokumentaciju, bez obveze pribavljanja vaše suglasnosti.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sprečavanje i otkrivanje prijevара, uključujući, prema potrebi, usporedbu podataka s prethodnim zahtjevima za uslugom.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne. Podrazumijeva se da su otkrivanje i sprečavanje prijevара legitimni interesi voditelja obrade podataka. Iz tog razloga imamo pravo obrađivati vaše podatke u tu svrhu bez pribavljanja vaše suglasnosti.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Za potrebe revizije u svrhu ispunjavanja zakonskih obveza ili internih smjernica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaše podatke možemo obraditi u sklopu unutarnjih ili vanjskih revizija koje su propisane zakonom ili internim smjernicama, ili koje traži tvrtka Jaguar Land Rover u sklopu sporazuma o pružanju usluga čiji ste korisnik. Nećemo pribavljati vašu suglasnost za takve aktivnosti obrade ukoliko su one odobrene u okviru primjenjivih propisa ili zakonitih interesa tvrtki Allianz Global Assistance Europe ili Jaguar Land Rover. Međutim, pobrinut ćemo se da upotrebljavamo samo one osobne podatke koji su</li> </ul>

Svrha	Trebamo li vašu izričitu suglasnost?
	<p>u potpunosti nužni i da će se s njima postupati s najstrožom povjerljivošću.</p> <p>Unutarnje revizije tvrtke Allianz Global Assistance Europe obično provodi naša holding tvrtka Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Francuska).</p>

Osobne podatke koji se namjeravaju upotrebljavati u prethodno navedene svrhe možemo prikupljati izravno od vas, od primatelja usluga s kojim možda putujete ili čak od naših davatelja usluga koje ovlastimo za pružanje usluga.

Trebamo vaše osobne podatke ako želite iskoristiti usluge za koje pružamo svojim krajnjim korisnicima, a za koje nas je ovlastila tvrtka Jaguar Land Rover. Ako nam ne želite pružiti potrebne informacije, možda nećemo moći pružiti usluge i podršku koje ste tražili od nas.

#### 4. Tko će imati pristup vašim osobnim podacima?

Pobrinut ćemo se da naši zaposlenici obrađuju vaše osobne podatke na povjerljiv način, samo u mjeri u kojoj je to potrebno i u skladu s prethodno navedenim svrhama.

Da biste ispunili prethodno navedene svrhe, vaši se osobni podaci mogu podijeliti sa sljedećim osobama, koje djeluju kao treće strane u svojstvu voditelja obrade podataka, a to su:

vladina tijela, druge tvrtke koje pripadaju grupama Allianz Partners i Allianz Group (na primjer, u svrhu procjene), treće strane, zaposlenici i partneri uključeni u pružanje usluga (na primjer, vozači službi pomoći na cesti ili davatelji usluga pomoći na cesti, putničke agencije, zrakoplovne tvrtke, taksi službe, popravljivačke radionice, istražitelji za sprečavanje prijave, odvjetnici), neovisni stručnjaci itd.

Ako je tako navedeno u ovoj obavijesti o privatnosti, također možemo podijeliti vaše osobne podatke s tvrtkom Jaguar Land Rover, u skladu s njezinom ulogom ugovaratelja usluga čiji ste korisnik.

U prethodno navedene svrhe, također možemo podijeliti vaše osobne podatke sa sljedećim trećim stranama koje djeluju kao obrađivači podataka, što znači da obrađuju podatke u skladu s našim uputama i podliježu istim obvezama u vezi s povjerljivošću, potrebnim opsegom obrade i usklađenosti sa svrhama navedenima u ovoj obavijesti o privatnosti.

Ostale tvrtke koje pripadaju grupama Allianz Partners ili Allianz Group ili treće strane koje djeluju kao podugovaratelji unutarnjih postupaka tvrtke (na primjer, druge tvrtke iz grupe Alliance Partners Group, koje djeluju kao podugovaratelji tvrtke Allianz Global Assistance Europe i pružaju usluge u onim zemljama uključenima u sporazum o pružanju usluga između tvrtki Jaguar Land Rover i Allianz Global Assistance Europe, tvrtke iz grupe ALLIANZ TECHNOLOGY Group, koje pružaju informatičku podršku i održavanje, drugi davatelji informatičkih usluga, porezni savjetnici, davatelji usluga pošte i upravljanja dokumentima) tehnički konzultanti, stručnjaci u tim područjima (informatičke tehnologije, pošta, upravljanje dokumentima)

Naposlijetku, vaše osobne podatke možemo podijeliti s trećim stranama u sljedećim slučajevima:

- u slučaju reorganizacije tvrtke, spajanja, prodaje, zajedničkog ulaganja, dodjeljivanja, prijenosa ili drugog razmještanja, namjernog ili stvarnog, sveukupnog ili bilo kojeg dijela našeg poslovanja, naše imovine ili naših zaliha (uključujući u bilo kojim stečajnim ili sličnim postupcima); i
- u svrhu ispunjavanja zakonske obveze, uključujući obvezu prema nadležnim regulatornim tijelima (ombudsmanu), ako podnesete žalbu na proizvod ili uslugu koje smo vam pružili.

#### 5. Gdje će se moji podaci obrađivati?

Vaše osobne podatke mogu obrađivati unutar i izvan Europskog gospodarskog prostora (EGP) stranke navedene u gornjem odjeljku 4, prema ugovornim ograničenjima u pogledu povjerljivosti i sigurnosti u skladu s primjenjivim zakonima i propisima o zaštiti podataka. Nećemo podijeliti vaše osobne podatke s trećim osobama koje nisu ovlaštene za njihovu obradu.

Kad god vaše osobne podatke prenesemo na obradu drugoj tvrtki iz grupe Allianz Group izvan EGP-a, to činimo na temelju obvezujućih korporativnih pravila tvrtke Allianz, poznatih kao Standard privatnosti tvrtke Allianz (Allianz BCR),

*Allianz – Predložak programa obnove privatnosti, APRP*

kojim se jamči odgovarajuća razina zaštite osobnih podataka i koji je pravno obvezujući za sve tvrtke iz grupe Allianz Group. Allianz BCR i popis tvrtki iz grupe Allianz Group koje se pridržavaju ovih pravila možete pronaći [ovdje](#). U slučaju da se Allianz BCR ne primjenjuje, umjesto njega provest ćemo mjere kako bismo osigurali da vaši osobni podaci, pri prijenosu izvan EGP-u, dobiju odgovarajuću razinu zaštite kao u EGP-u. Da biste se upoznali sa zaštitnim mjerama koje provodimo u slučaju takvih prijenosa (poput standardnih ugovornih klauzula), slobodno nam se obratite, a upute o tome možete pronaći u odjeljku 9 u nastavku.

## 6. Koja su vaša prava u vezi s vašim osobnim podacima?

Ako to dopuštaju primjenjivi zakoni ili propisi, a unutar okvira utvrđenog u njima, imate pravo:

- pristupiti osobnim podacima o vama koji se čuvaju i saznati više o podrijetlu podataka, svrhama obrade, informacijama o voditelju(ima) obrade podataka, obrađivaču(ima) podataka i stranama s kojima su podaci možda dijeljeni;
- povući u bilo kojem trenutku svoju suglasnost ako se vaši osobni podaci obrađuju uz vašu suglasnost;
- ažurirati ili ispraviti svoje osobne podatke tako da su uvijek točni;
- izbrisati svoje osobne podatke iz naše evidencije ako vam više nisu potrebni u prethodno navedene svrhe;
- ograničiti obradu svojih osobnih podataka u određenim okolnostima, na primjer, ako ste osporili točnost svojih osobnih podataka tijekom određenog razdoblja u kojem smo u mogućnosti provjeriti točnost podataka;
- pribaviti svoje osobne podatke u elektroničkom obliku za vas ili za vašeg novog osiguravatelja; i
- podnijeti žalbu nama i/ili nadležnim tijelima za zaštitu podataka.

Ova prava možete ostvariti tako da nam se obratite, kako je detaljno objašnjeno u odjeljku 9 u nastavku, i navedete svoje ime, svoju adresu e-pošte, svoj broj računa i svrhu svog zahtjeva.

## 7. Kako možete prigovoriti na obradu vaših osobnih podataka?

Ako je to dopušteno primjenjivim zakonima ili propisima, imate pravo prigovoriti na obradu vaših osobnih podataka ili nas obavijestiti da zaustavimo daljnju obradu (uključujući obradu u svrhu izravnog marketinga). Nakon što nas obavijestite o tom zahtjevu, više nećemo obrađivati vaše osobne podatke, osim ako to nije dopušteno u okviru primjenjivih zakona i propisa.

Ovo pravo možete ostvariti na isti način kao što biste ostvarili svoja druga prava navedena u gornjem odjeljku 6.

## 8. Koliko dugo čuvamo vaše osobne podatke?

Vaše osobne podatke čuvat ćemo samo onoliko dugo koliko je nužno za svrhe navedene u ovoj obavijesti o privatnosti, a izbrisat ćemo ili anonimizirati podatke kad više nisu potrebni. U nastavku možete pronaći pojedinosti o nekim razdobljima čuvanja podataka koji se odnose na svrhe navedene u gornjem odjeljku 3.

Međutim, imajte na umu da povremeno drugi posebni zahtjevi ili događaji mogu poništiti ili izmijeniti ova razdoblja čuvanja, na primjer, u slučaju tekućih pravnih postupaka zadržavanja koji se odnose na relevantne informacije ili neriješene pravne sporove, ili službenih istraga koje mogu obustaviti ili opozvati ta razdoblja čuvanja dok se problem ne riješi i ne istekne odgovarajuće razdoblje odobreno za reviziju ili žalbu. Konkretno, rokovi čuvanja koji se temelje na rokovima zastara pravnih zahtjeva mogu se obustaviti i kasnije ponovno aktivirati.

Osobni podaci prikupljeni tijekom vaših zahtjeva za pomoć u okviru sporazuma o pružanju usluga između tvrtki Allianz Global Assistance Europe i Jaguar Land Rover.	Pohranjivat ćemo osobne podatke koje nam pružite samo onoliko dugo koliko je prikladno i relevantno te u onoj mjeri u kojoj je to potrebno u odnosu na svrhe navedene u gornjem odjeljku 3.
	Konkretno, obrađivat ćemo vaše osobne podatke tijekom i nakon isporuke usluga koje ste zatražili u okviru odgovarajućeg sporazuma o pružanju usluga, sve dok je to potrebno za pribavljanje informacija koje tvrtka Jaguar Land Rover, kao ugovaratelj, mora pružiti tvrtki Allianz Global Assistance Europe za praćenje pravovremenog izvršavanja naših ugovornih obveza (na primjer, izvršavanja ugovorom dogovorenih usluga u skladu s dogovorenim uvjetima i odredbama, pridržavanja sporazuma o razini usluga i ispunjavanja ključnih pokazatelja uspješnosti itd.).
	Nadalje, imamo pravo pohraniti vaše osobne podatke tijekom razdoblja zastare predviđenih primjenjivim propisima, kako bismo mogli podnijeti mogući ili

	potencijalni zahtjev za ugovornu odgovornost ili zahtjev treće strane za odgovornost u svrhu obrane od takvih zahtjeva, ili kako bismo zaštitili svoja prava u sporu s vama, tvrtkom Jaguar Land Rover ili bilo kojom drugom uključenom stranom.
Osobni podaci koji mogu biti uključeni u fakture koje tvrtka Jaguar Land Rover izdaje za nadoknadu određenih iznosa, koje bismo, s obzirom na to da ste primatelj usluga, mogli očekivati u okviru sporazuma ili bilo koje druge dokumentacije u vezi s tim fakturama.	Ove ćemo informacije obrađivati onoliko dugo koliko je potrebno za dovršenje otplate tih iznosa, kao i za ona razdoblja u kojima računovodstveni propisi utvrđuju pohranu dokumentacije o postupku transakcije u odgovarajuću računovodstvenu evidenciju.
Kontaktne podatke za ispitivanja kvalitete tvrtke Jaguar Land Rover.	Obrađivat ćemo vaše kontaktne podatke onoliko dugo koliko je potrebno da potvrdimo tvrtki Jaguar Land Rover da smo ispunili naše ugovorne obveze iz sporazuma o pružanju usluga i u skladu s njemačkim zakonom, kojem podliježe taj sporazum.
Osobni podaci koji su potrebni za ispunjavanje ili provjeru ispunjavanja zakonskih obveza (na primjer, onih proizašlih iz zakona koji uređuju ugovore u okviru građanskog i trgovačkog prava, onih koje se odnose na aktivnosti povezanih s pružanjem usluga otklanjanja kvarova, ili porezne propise, računovodstvene i administrativne obveze za sprečavanje pranja novca ili u svrhu provjere sankcija, tj. procjene podliježete li vi, vaša zemlja ili vaš poslovni sektor sankcijama koje bi spriječile ili ograničile našu sposobnost vođenja poslovanja, kao što je plaćanje itd.).	Obrađit ćemo vaše osobne podatke ako je to primjereno i relevantno te u onoj mjeri u kojoj je to potrebno u te svrhe, tijekom razdoblja koja su propisana odgovarajućim primjenjivim propisima.
Osobni podaci sadržani u dokumentima koji dokazuju bilo koju vrstu prijevare.	Te ćemo informacije čuvati onoliko dugo koliko nam je potrebno da spriječimo nove pokušaje prijevare, osim ako naknadne ili dodatne informacije koje primimo ili koje nam stavite na raspolaganje ne dokazuju netočnost tih informacija.

Vaše osobne podatke nećemo čuvati duže nego što je potrebno i upotrebljavat ćemo ih samo u svrhe u koje su prikupljeni.

## 9. Kako nam se možete obratiti?

Ako imate bilo kakvih pitanja o tome kako upotrebljavamo vaše osobne podatke, možete nam se obratiti e-poštom ili uobičajenom poštom na sljedeću adresu:

**AWP SERVICES NL B.V.**

Attn: Data Protection

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

Adresa e-pošte: [dataprivacy.fos.hr@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.hr@allianz.com)

Te kontaktne podatke možete upotrijebiti i za ostvarivanje svojih prava ili za prosljeđivanje svojih pitanja ili nedoumica drugim tvrtkama iz grupe Allianz Partners koje djeluju kao voditelji obrade podataka (vidi gornji odjeljak 4) i s kojima smo možda podijelili vaše osobne podatke. Mi ćemo im proslijediti vaš upit i pomoći ćemo im na našem jeziku da obrade i odgovore na vašu nedoumicu.

## 10. Koliko često ažurirate ovu obavijest o privatnosti?

Redovito pregledavamo ovu obavijest o privatnosti. Ova obavijest o privatnosti posljednji je put ažurirana u **rujnu 2019.**