

Déclaration de confidentialité pour les clients finaux et bénéficiaires des services d'assistance routière de Jaguar Land Rover

Déclaration de confidentialité

La sécurité de vos données personnelles nous importe

AWP SERVICES NL B.V. (« nous », « notre »), qui négocie sous la marque « Allianz Global Assistance Europe », est une société du groupe Allianz Partners, agréée conformément à la réglementation néerlandaise. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. Qui est le responsable du traitement des données?

Le responsable de traitement est une personne physique ou morale qui contrôle et qui est responsable de la conservation et de l'utilisation de données personnelles, au format papier ou électronique.

AWP SERVICES NL B.V. est, conformément aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données, le responsable du traitement des données à caractère personnel que nous demandons et recueillons aux finalités détaillées dans la présente déclaration de confidentialité.

2. Quelles données personnelles seront collectées?

Si vous nous contactez pour demander l'un de nos services d'assistance routière, nous vous demanderons les données personnelles suivantes:

- Nom de famille, prénoms
- *Plaque d'immatriculation*
- *Numéro de téléphone*
- *Adresse Email*
- *Emplacement du lieu d'assistance*
- *Votre voix, si l'appel est enregistré*

A l'occasion de la fourniture des services d'assistance routière, nous pouvons collecter d'autres informations qui pourraient éventuellement être considérées comme « personnelles ». Par exemple, votre adresse postale si nous devons organiser votre retour au domicile, voire des informations relatives à d'autres personnes voyageant avec vous et qui pourraient également être bénéficiaires des Services.

⚠ En nous transmettant les données personnelles d'autres personnes susceptibles de bénéficier des Services, vous vous engagez uniquement à leur fournir les informations contenues dans la présente déclaration de confidentialité et vous acceptez de ne pas communiquer ces informations autrement.

3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez (comme expliqué ci-après) pour un certain nombre de finalités et avec votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous:

Finalité	Votre consentement exprès est-il requis?
<ul style="list-style-type: none">• Pour vous fournir les services d'assistance routière dans les conditions générales du contrat de service existant entre Jaguar Land Rover (titulaire du contrat)	<ul style="list-style-type: none">• Nous traiterons vos données afin de nous conformer à nos obligations en vertu du Contrat de service visé, conformément à la

Finalité	Votre consentement exprès est-il requis?
et Allianz Global Assistance Europe (fournisseur de services), à fournir aux clients finaux de Jaguar Land Rover (bénéficiaires).	réglementation civile et commerciale, dans l'intérêt légitime des deux parties et du vôtre, en tant que bénéficiaire.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour refacturer à Jaguar Land Rover les montants que nous pourrions vous payer, le cas échéant, conformément au contrat de service susmentionné. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le traitement de vos données à cette fin est nécessaire pour nous, Allianz Global Assistance Europe, afin d'exercer nos droits sur Jaguar Land Rover, et pour que Jaguar Land Rover respecte les obligations découlant du contrat de service existant entre les deux parties.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour fournir des informations à Jaguar Land Rover dans le but de vérifier la bonne exécution des obligations d'Allianz Global Assistance telles que définies dans le contrat de service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement constituent un intérêt légitime de Jaguar Land Rover en tant que partie au contrat.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour communiquer vos coordonnées à Jaguar Land Rover ou à une société tierce agissant en son nom, afin de mener des enquêtes de qualité sur les services que nous fournissons, dans le but d'évaluer votre niveau de satisfaction et d'améliorer votre expérience clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, Jaguar Land Rover a un intérêt légitime de vérifier de manière indépendante la qualité des services et de celles d'Allianz Global Assistance Europe pour assurer le respect des normes de qualité de Jaguar Land Rover.
<ul style="list-style-type: none"> • Défendre en cas de réclamations ou de litiges que Jaguar Land Rover ou ses bénéficiaires pourraient déclencher la mise en jeu des responsabilités contractuelles ou de tiers liés à tout service fourni par Allianz Global Assistance Europe ou nos collaborateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non. Nous sommes en droit de traiter toutes les données personnelles que vous nous fournirez, et qui seront adéquates, pertinentes et non excessives à ces fins, sur la base de notre intérêt légitime à nous défendre.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour réaliser des analyses statistiques et qualitatives sur la base de données agrégées. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si nous effectuons l'une de ces activités de traitement, nous le ferons en anonymisant les données. De ce fait, les données ne sont plus considérées comme des données "à caractère personnel" et votre consentement n'est plus requis.
<ul style="list-style-type: none"> • Pour satisfaire toutes les obligations légales (par exemple, celles découlant de la réglementation sur les contrats civils et commerciaux, les activités d'assistance routière, la réglementation en matière fiscale, comptables et administratives au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent ou au titre de la réglementation applicable aux sanctions économiques) 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, dans la mesure où ces activités de traitement sont expressément et légalement autorisées, voire nécessaires. Nous sommes autorisés à traiter vos informations personnelles et à conserver les pièces justificatives nécessaires à ces fins sans recueillir votre consentement.
<ul style="list-style-type: none"> • A des fins de prévention et détection de la fraude, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison de vos informations avec celles figurant sur vos demandes de service antérieures. 	<ul style="list-style-type: none"> • Non, il est entendu que la détection et la prévention de la fraude constituent un intérêt légitime du contrôleur. Nous sommes donc autorisés à traiter vos données à cette fin sans recueillir votre consentement.
<ul style="list-style-type: none"> • A des fins d'audit, pour se conformer aux obligations légales ou aux procédures internes. 	<p>Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes, soit requis par la loi, soit par nos procédures internes soit à la demande de Jaguar Land Rover dans le cadre du contrat de service auquel vous êtes bénéficiaire. Nous ne demanderons pas votre consentement pour ces traitements s'ils sont justifiés en vertu de</p>

Finalité	Votre consentement exprès est-il requis?
	<p>la réglementation en vigueur ou au titre de notre intérêt légitime ou à celui de Jaguar Land Rover. Toutefois, nous veillerons à ce que seules les données personnelles et strictement nécessaires seront traitées en toute confidentialité.</p> <p>Les audits internes d'Allianz Global Assistance Europe sont généralement effectués par notre société mère, Allianz Partners SAS (7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).</p>

Nous pouvons collecter les informations personnelles, aux fins mentionnées plus haut, directement auprès de vous, d'un bénéficiaire des services avec lequel vous pourriez voyager, ou même auprès de nos prestataires auxquels nous attribuerons la fourniture des Services.

Vos données personnelles seront nécessaires si vous souhaitez bénéficier des services que Jaguar Land Rover a contractés avec nous pour ses clients finaux. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces informations, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux services et / ou l'assistance demandés.

4. Qui peut accéder à vos données personnelles?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées par notre personnel en toute confidentialité et dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités indiquées, vos données personnelles peuvent être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers responsables du traitement des données:

Pouvoirs publics, autres sociétés Allianz Partners et du groupe Allianz (par exemple à des fins d'audit), collaborateurs tiers et partenaires participant à la fourniture des services (tels que chauffeurs / prestataires d'assistance routière, agences de voyage, compagnies aériennes, compagnies de taxi, réparateurs, enquêteurs antifraude) , avocats), experts indépendants, etc.

Dans la mesure où nous en informons par la présente déclaration de confidentialité, nous pouvons également partager vos données personnelles avec Jaguar Land Rover, en sa qualité de titulaire du contrat de services dont vous êtes le bénéficiaire.

Dans le cadre des finalités indiquées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité

Autres sociétés Allianz Partners ou du groupe Allianz, ou sociétés tierces agissant en tant que sous-traitants d'activités internes (par exemple d'autres sociétés appartenant à Allianz Partners Group, agissant en tant que sous-traitants d'Allianz Global Assistance Europe assurant les services dans les pays couverts par le contrat de service existant entre Jaguar Land Rover et Allianz Global Assistance Europe, sociétés du groupe ALLIANZ TECHNOLOGY fournissant assistance et maintenance informatiques, autres fournisseurs informatiques, sociétés de gestion fiscale, fournisseurs de services postaux, fournisseurs de gestion de documents), consultants techniques, géomètres (informaticiens, postaux, gestion de documents);

En définitive, nous pouvons être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants:

- En cas de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition, envisagée ou effective, de tout ou partie de nos activités, actifs ou actions (notamment en cas d'insolvabilité ou de procédure similaire)
- Pour respecter toute obligation légale, y compris vis-à-vis du médiateur compétent, dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services

5. Où sont traitées vos données personnelles?

Vos données personnelles peuvent être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) par les parties indiquées à la section 4 ci-dessus, toujours sous réserve des restrictions contractuelles en matière de confidentialité et de sécurité, conformément aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des tiers qui ne sont pas autorisés à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue d'un traitement hors de l'EEE par une autre société du groupe Allianz sera effectué sur la base des règles internes approuvées par Allianz, connues sous le nom de Allianz Privacy Standard (Allianz Privacy Standard (BCR)), qui établissent une protection adéquate des données personnelles et sont juridiquement contraignants pour toutes les sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz et la liste des sociétés du groupe Allianz qui les respectent sont accessibles ici (insérer le lien). Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures pour que le transfert de vos données à caractère personnel hors de l'EEE bénéficie d'un niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert au sein de l'EEE. Vous pouvez prendre connaissances des mesures de protections que nous mettons en oeuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous.

6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles?

Lorsque la loi ou la réglementation applicable le permet, et dans les limites de sa portée, vous avez le droit de:

- Accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les finalités et les objectifs du traitement de ces données, les coordonnées du (des) responsable (s) des données, du (des) responsable (s) du traitement des données et des destinataires des données divulguée ;
- Retirer votre consentement à tout moment dans le cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- Mettre à jour ou rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- Supprimer vos données personnelles de nos archives si elles ne sont plus nécessaires dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- Restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant une période nous permettant de vérifier leur exactitude;
- Obtenir vos données personnelles au format électronique pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ;
- Déposer une plainte auprès de notre société et / ou de l'autorité de protection des données compétente.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9 ci-dessous en indiquant votre nom, votre adresse électronique, l'identification de votre compte et le but de votre demande.

7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles?

Lorsque la loi ou la réglementation applicable en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la loi ou la réglementation en vigueur ne le permet.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis à la section 6 ci-dessus.

8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire aux finalités indiquées dans la présente déclaration de confidentialité puis elles seront supprimées ou rendues anonymes lorsqu'elles ne seront plus nécessaires. Ci-dessous, nous vous informons de quelques-unes des durées de conservation applicables aux finalités indiquées à la section 3 ci-dessus.

Toutefois, sachez que des obligations ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois annuler ou modifier ces durées, tels que des litiges ou des enquêtes réglementaires en cours qui sont susceptibles de remplacer ou de suspendre ces durées jusqu'à ce que l'affaire soit clôturée et que le délai d'examen ou d'appel ait expiré. En particulier, les durées de conservation basées sur les périodes de prescription pour des actions en justice peuvent être suspendues puis reprendre à nouveau.

Les informations personnelles collectées à l'occasion des services d'assistance que vous demandez en vertu du contrat de service qui lie Allianz Global Assistance Europe et Jaguar Land Rover	Nous conserverons les informations personnelles que vous nous fournirez dans la mesure où elles seront adéquates, pertinentes et non excessives aux fins énoncées à la section 3. Plus particulièrement, nous serons amenés à traiter vos informations personnelles pendant que nous nous occuperons des services d'assistance que vous avez souhaités en vertu du contrat de service susmentionné.
--	--

	<p>De plus, nous serons également amenés à traiter vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour fournir les informations que Jaguar Land Rover a demandé à Allianz Global Assistance Europe dans le but de vérifier le respect de nos obligations contractuelles envers lui (par exemple, prestation des services contractés dans les conditions convenues, respect des accords sur les niveaux de service, indicateurs de performance clés, etc.).</p> <p>En outre, nous serons en droit de conserver vos informations personnelles pendant les périodes de prescription définies par la loi ou la réglementation en vigueur soit pour engager toute responsabilité contractuelle éventuelle, soit dans le but de nous en défendre, soit pour exercer nos droits sur vous, Jaguar Land Rover ou toute autre partie concernée.</p>
Les informations personnelles qui pourraient figurer sur les factures afin d'obtenir de Jaguar Land Rover le remboursement de montants que nous pourrions anticiper pour vous en tant que bénéficiaire des services du contrat, ou dans tout autre document avec l'appui desdites factures.	Nous traiterons ces informations tant qu'il sera nécessaire de gérer le remboursement des montants indiqués, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales en matière de tenue des comptes.
Les données pour les enquêtes de qualité de Jaguar Land Rover	Nous traiterons vos données dans la mesure où elles seront nécessaires pour prouver à Jaguar Land Rover le respect de nos obligations contractuelles prévues dans le Contrat de service à cet égard, conformément à la réglementation applicable en vigueur.
Les informations personnelles nécessaires pour satisfaire ou pour prouver le respect des obligations légales (par exemple, celles découlant de la réglementation sur les contrats civils et commerciaux, les activités d'assistance routière, la réglementation en matière fiscale, comptables et administratives au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent ou au titre de la réglementation applicable aux sanctions économiques).	Nous traiterons vos informations personnelles si elles sont adéquates, pertinentes et non excessives pendant les périodes requises par les réglementations en vigueur.
Les informations personnelles contenues dans des documents mettant en évidence tout type de fraude.	Nous conserverons ces informations tant qu'elles nous permettront d'empêcher de nouvelles tentatives de fraude, à moins que des informations ultérieures ou complémentaires que nous pourrions obtenir ou que vous pourriez fournir ne prouvent son inexactitude.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire et nous les conserverons uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été obtenues.

9. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal aux adresses suivantes:

AWP SERVICES NL B.V.

Att. Data Protection.

Poeldijkstraat 4 · 1059 VM · Amsterdam · Nederland

Email: privacy@allianz-assistance.ch

Vous pouvez également utiliser ces adresses pour poser toute question ou effectuer une réclamation auprès d'autres entités du groupe Allianz Partners responsables des données (voir section 4 ci-dessus) avec lesquelles nous avons éventuellement partagé vos données à caractère personnel. Nous leur adresserons votre demande, prendrons en charge leur traitement et vous répondrons dans notre langue locale.

10. Quelle est la fréquence de mise à jour de cette déclaration de confidentialité?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité. Cette déclaration de confidentialité a été mise à jour pour la dernière fois en septembre 2019