

Informativa per la privacy per i clienti di Jaguar Land Rover e beneficiari dei Servizi di assistenza stradale

Informativa per la privacy

Abbiamo a cuore i suoi dati personali

AWP SERVICES NL B.V. (“noi”, “nostro”), che opera con il marchio “Allianz Global Assistance Europe”, è una società facente parte del Gruppo Allianz Partners autorizzata ad operare ai sensi delle normative vigenti nei Paesi Bassi. La tutela della sua privacy è una delle nostre priorità. La presente informativa per la privacy illustra quale tipologia di dati personali saranno raccolti, le modalità e il motivo della raccolta e i soggetti con cui saranno condivisi o a cui saranno divulgati. La preghiamo di leggerla con attenzione.

1. Chi è il titolare del trattamento?

Un titolare del trattamento è la persona fisica o giuridica che controlla ed è responsabile della conservazione e dell'uso dei dati personali, in forma cartacea o elettronica.


AWP SERVICES NL B.V. è, in base alla definizione di cui alle leggi e alle normative in materia di protezione dei dati, il Titolare del trattamento in riferimento ai dati personali che le richiederemo e che raccoglieremo per le finalità indicate nella presente informativa.

2. Quali dati personali saranno raccolti?

Laddove Lei ci contattasse per richiedere uno dei nostri servizi di assistenza stradale, le chiederemo i dati personali seguenti:

- Cognome, nome
- Targa del veicolo
- Recapiti telefonici
- Indirizzo e-mail
- Luogo dell'evento per cui richiede assistenza
- La sua voce, se la telefonata è registrata

Nel fornirle i nostri Servizi di assistenza stradale, potremo raccogliere altri dati che possono essere considerati “dati personali”. Ad esempio il suo indirizzo postale, laddove dovessimo organizzare un rientro al luogo di partenza del suo viaggio, o i dati degli altri soggetti suoi accompagnatori che possono a loro volta essere beneficiari dei Servizi.

 **Fornendoci i dati personali di altri soggetti che possono essere beneficiari dei Servizi, Lei si impegna a comunicare a tali soggetti i contenuti della presente Informativa per la privacy; in difetto, si asterrà dal fornirci i loro dati personali.**

3. Come otteniamo e utilizziamo i suoi dati personali?

Raccoglieremo e utilizzeremo i suoi dati personali che ci fornirà in prima persona e che otterremo da terzi (come spiegato di seguito) per numerose finalità e con il suo consenso esplicito, salvo il caso in cui le leggi e i regolamenti applicabili ci sollevino dall'obbligo di ottenerlo, come indicato di seguito:

Finalità	È richiesto il suo consenso esplicito?
<ul style="list-style-type: none">• Fornirle i servizi di assistenza stradale che in base ai Termini e alle condizioni del Contratto di servizi in essere tra Jaguar Land Rover (titolare del contratto) e Allianz Global Assistance Europe (fornitore dei servizi) devono essere prestati ai clienti finali di Jaguar Land Rover (beneficiari)	<ul style="list-style-type: none">• Tratteremo i suoi dati allo scopo di adempiere ai nostri obblighi di cui al citato Contratto di servizi come previsto dal diritto civile e commerciale, nell'interesse legittimo di entrambe le parti e nel suo interesse legittimo in qualità di beneficiario

Finalità	È richiesto il suo consenso esplicito?
<ul style="list-style-type: none"> Ri-fatturare a Jaguar Land Rover gli importi che potremo erogare a suo favore, laddove appropriato in base al Contratto di servizi citato 	<ul style="list-style-type: none"> Il trattamento dei suoi dati per questa finalità risulta necessario per noi, Allianz Global Assistance Europe, per poter esercitare i nostri diritti nei confronti di Jaguar Land Rover, e affinché quest'ultima possa adempiere agli obblighi di cui al Contratto di servizi in essere tra le parti
<ul style="list-style-type: none"> Fornire informazioni a Jaguar Land Rover allo scopo di monitorare il corretto adempimento da parte di Allianz Global Assistance Europe degli obblighi previsti nel Contratto di servizi 	<ul style="list-style-type: none"> No, nella misura in cui tali attività di trattamento costituiscano un interesse legittimo di Jaguar Land Rover in qualità di titolare del contratto
<ul style="list-style-type: none"> Comunicare i suoi recapiti a Jaguar Land Rover o a una società terza che opera per suo conto, affinché possano contattarla per sottoporle sondaggi qualitativi in merito ai servizi da noi forniti al fine di verificare il suo livello di soddisfazione e migliorare la sua esperienza 	<ul style="list-style-type: none"> No, sulla base dell'interesse legittimo di Jaguar Land Rover a verificare in maniera indipendente la qualità dei Servizi e dell'interesse legittimo di Allianz Global Assistance Europe di dimostrare la sua conformità con gli standard qualitativi di Jaguar Land Rover
<ul style="list-style-type: none"> Tutelarci in caso di reclami o contenziosi che Jaguar Land Rover o i suoi beneficiari potrebbero avviare, rivendicando responsabilità contrattuali o civili in riferimento ai servizi forniti da Allianz Global Assistance Europe o dai nostri collaboratori 	<ul style="list-style-type: none"> No. Abbiamo il diritto di trattare i dati personali che ci fornirà, nella misura in cui siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto a queste finalità, sulla base del nostro interesse legittimo a tutelarci
<ul style="list-style-type: none"> Effettuare analisi statistiche e qualitative sulla base di dati aggregati 	<ul style="list-style-type: none"> Laddove effettuassimo tali attività di trattamento, lo faremo utilizzando dati aggregati e anonimizzati. A seguito di tale processo i dati non sono più considerati "personali", pertanto il suo consenso non è richiesto
<ul style="list-style-type: none"> Rispettare gli obblighi di legge (ad esempio quelli derivanti dal diritto civile e commerciale, quelli riferiti alle attività di assistenza stradale, alle normative fiscali, contabili e amministrative, alla prevenzione del riciclaggio di denaro o all'individuazione di eventuali sanzioni, ossia volti a verificare se Lei, il suo paese o il suo settore sono soggetti a sanzioni che ci limitano o ci impediscono di erogare pagamenti, se del caso) 	<ul style="list-style-type: none"> No, nei casi in cui queste attività di trattamento siano autorizzate espressamente e legalmente, o ci vengano richieste, abbiamo il diritto di trattare i suoi dati personali e di conservare la documentazione integrativa necessaria per tali finalità senza l'obbligo di chiedere il suo consenso
<ul style="list-style-type: none"> Prevenire e individuare le frodi, compreso, se del caso, il confronto dei suoi dati con le precedenti richieste di servizi 	<p>No. Resta inteso che l'individuazione e la prevenzione delle frodi rappresenta un interesse legittimo del Titolare del trattamento, pertanto siamo autorizzati a trattare i suoi dati per questa finalità senza chiedere il suo consenso</p>
<ul style="list-style-type: none"> Svolgere audit allo scopo di adempiere a obblighi di legge o a policy interne 	<ul style="list-style-type: none"> Possiamo trattare i suoi dati nell'ambito di audit interni o esterni previsti dalla legge, dalle policy interne o richiesti da Jaguar Land Rover in virtù del Contratto di servizi del quale Lei è un beneficiario. Non chiederemo il suo consenso per queste attività di trattamento nella misura in cui esse siano legittimate dalle normative applicabili o dall'interesse legittimo di Allianz Global Assistance Europe o di Jaguar Land Rover. Ci assicuriamo tuttavia che vengano utilizzati solamente i dati personali strettamente necessari e che gli stessi siano trattati con la massima riservatezza.

Finalità	È richiesto il suo consenso esplicito?
	Gli audit interni di Allianz Global Assistance Europe vengono generalmente svolti dalla nostra casa madre, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Francia)

Possiamo raccogliere i dati personali da utilizzare per le finalità di cui sopra direttamente da Lei, da un beneficiario dei servizi che eventualmente viaggia insieme a Lei oppure dai nostri fornitori a cui affideremo l'incarico di fornirle i Servizi.

Necessiteremo dei suoi dati personali laddove Lei desideri beneficiare dei Servizi che Jaguar Land Rover ci ha incaricati di fornire ai suoi clienti finali. Nel caso in cui non intenda fornirci i dati necessari, potremo non essere in grado di prestare i servizi e/o l'assistenza richiesti.

4. Chi potrà accedere ai suoi dati personali?

Ci assicuriamo che i suoi dati personali siano trattati dal nostro staff con la massima riservatezza, limitatamente a quanto necessario e in maniera compatibile con le finalità indicate in precedenza.

Per le finalità indicate, i suoi dati personali possono essere divulgati ai seguenti soggetti terzi che operano in qualità di titolari del trattamento:

Pubbliche autorità, altre società Allianz Partners e del Gruppo Allianz (ad esempio per finalità di audit), collaboratori e partner esterni che partecipano alla prestazione dei servizi (ad esempio autisti/fornitori di servizi di assistenza stradale, agenzie di viaggio, compagnie aeree, compagnie di taxi, officine, enti preposti all'indagine sulle frodi, avvocati), periti indipendenti, ecc.

Secondo quanto specificato nella presente Informativa per la privacy, possiamo inoltre condividere i suoi dati personali con Jaguar Land Rover, che opera in qualità di titolare del contratto per i Servizi dei quali Lei è beneficiario.

Per le finalità indicate, possiamo altresì condividere i suoi dati personali con i seguenti soggetti che agiscono come responsabili del trattamento, ossia trattano i dati in base alle nostre istruzioni e nel rispetto dei medesimi obblighi di riservatezza, necessità e compatibilità con le finalità descritte nella presente Informativa per la privacy.

Altre società Allianz Partners o del Gruppo Allianz o società terze che agiscono in qualità di subappaltatori di attività interne (ad esempio altre società che appartengono al Gruppo Allianz Partners e operano come subappaltatori di Allianz Global Assistance Europe nella gestione dei servizi nei paesi coperti dal Contratto di servizi in essere tra Jaguar Land Rover e Allianz Global Assistance Europe, società appartenenti al Gruppo ALLIANZ TECHNOLOGY che forniscono servizi di supporto e manutenzione IT, altri fornitori di servizi IT, società che si occupano di fiscalità, fornitori di servizi postali, fornitori di servizi di gestione documentale), consulenti tecnici, ispettori (IT, poste, gestione documentale);

Infine, possiamo condividere i suoi dati personali nei casi seguenti:

- In caso di riorganizzazione prevista o effettiva, fusione, vendita, joint venture, trasferimento o altra cessione della totalità o di parte del nostro business, asset o titoli (anche in sede di procedure di insolvenza o di analoga natura); e
- Per adempiere a un obbligo di legge, anche nei confronti del difensore civico interessato, laddove Lei inoltri un reclamo in merito a un prodotto o servizio che le abbiamo fornito.

5. Dove saranno trattati i suoi dati personali?

I suoi dati personali possono essere trattati all'interno e all'esterno dello Spazio economico europeo (SEE) dai soggetti indicati nella sezione 4, sempre nel rispetto dei limiti contrattuali riguardanti riservatezza e sicurezza e in linea con le leggi e i regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati. Non divulgheremo i suoi dati personali a soggetti non in possesso dell'autorizzazione per il relativo trattamento.

Laddove trasferissimo i suoi dati personali fuori dallo SEE per un trattamento ad opera di un'altra società del Gruppo Allianz, lo faremo nel rispetto delle norme aziendali vincolanti approvate di Allianz note come Standard Allianz sulla Privacy (Binding Corporate Rules, BCR), che definiscono le opportune misure di tutela dei dati personali e sono legalmente vincolanti per tutte le società del Gruppo Allianz. Sia le BCR di Allianz sia l'elenco delle società del Gruppo Allianz che le rispettano possono essere consultate [qui](#). Laddove non si applichino le BCR di Allianz, ci adopereremo invece per assicurare che il trasferimento dei suoi dati personali fuori dallo SEE sia opportunamente tutelato come all'interno dello SEE. Per conoscere le misure di tutela che usiamo per tali trasferimenti (ad esempio le Clausole

contrattuali tipo), è possibile contattarci ai recapiti indicati nella sezione 9.

6. Quali sono i suoi diritti in riferimento ai suoi dati personali?

Se consentito dalla legge o dai regolamenti applicabili, e nell'ambito dell'oggetto della presente informativa, Lei ha il diritto di:

- Accedere ai suoi dati personali e conoscerne l'origine, le finalità e gli scopi del trattamento, i dati del(i) titolare(i) del trattamento, del(i) responsabile(i) del trattamento e i soggetti a cui potranno essere divulgati;
- Revocare il suo consenso in qualunque momento, nel caso in cui il consenso costituisca la base del trattamento;
- Aggiornare o rettificare i suoi dati personali in modo che siano sempre accurati;
- Cancellare i suoi dati personali dai nostri archivi nel caso in cui non siano più necessari per le finalità indicate in precedenza;
- Limitare il trattamento dei suoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove ne abbia contestato l'accuratezza, per il periodo necessario a svolgere le opportune verifiche;
- Ottenere i suoi dati personali in formato elettronico, per Lei o per il suo nuovo assicuratore; e
- Presentare un reclamo presso di noi e/o l'autorità incaricata della protezione dei dati competente.

Potrà esercitare questi diritti contattandoci come indicato nella sezione 9 seguente fornendoci il suo nome e il suo indirizzo e-mail e specificando i dati del suo account e lo scopo della sua richiesta.

7. Come può opporsi al trattamento dei suoi dati personali?

Se consentito dalla legge o dai regolamenti applicabili, Lei ha il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati personali o di richiederci di interromperlo (anche per finalità di marketing diretto). A seguito della sua richiesta, non potremo più procedere al trattamento dei suoi dati personali salvo nel caso in cui le leggi e i regolamenti applicabili lo consentano.

È possibile esercitare questo diritto come tutti gli altri diritti citati nella sezione 6.

8. Per quanto tempo conserviamo i suoi dati personali?

Conserviamo i suoi dati personali solo per il periodo necessario per le finalità di cui alla presente Informativa per la privacy, e li cancelleremo o li convertiranno in forma anonima quando non saranno più necessari. Di seguito sono indicati alcuni periodi di conservazione applicabili alle finalità descritte nella sezione 3.

Le ricordiamo tuttavia che in alcuni casi possono emergere dei requisiti o verificarsi degli eventi specifici - tra cui ad esempio la necessità di conservazione dei dati a fini giudiziari o l'esistenza di procedimenti o indagini regolamentari in corso - che potrebbero andare a sostituirsi a o interrompere tali periodi fino alla risoluzione della problematica e alla scadenza dei termini di revisione o di appello. In particolare i periodi di conservazione, in funzione dei periodi di prescrizione per le cause legali, possono essere interrotti ed essere poi riavviati.

<p>Dati personali raccolti durante la prestazione dei servizi di assistenza da Lei richiesti in virtù del Contratto di servizi in essere tra Allianz Global Assistance Europe e Jaguar Land Rover</p>	<p>Conserviamo i dati personali che ci fornirà nella misura in cui essi siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità di cui alla sezione 3.</p> <p>Nello specifico tratteremo i suoi dati personali durante la prestazione dei servizi di assistenza da Lei richiesti in virtù del citato Contratto di servizi; una volta conclusi, li tratteremo solo nella misura necessaria per fornire i dati che Jaguar Land Rover, in qualità di titolare del contratto, richiederà ad Allianz Global Assistance Europe per poter verificare il corretto adempimento dei nostri obblighi contrattuali (ad esempio lo svolgimento dei servizi concordati alle condizioni pattuite, la conformità con gli Accordi sul livello del servizio, gli indicatori chiave di performance, ecc.)</p> <p>Avremo inoltre il diritto di conservare i suoi dati personali durante i periodi di prescrizione definiti dalle normative applicabili per rivendicare eventuali o potenziali responsabilità contrattuali o civili, allo scopo di tutelarci o esercitare i nostri diritti nei confronti suoi, di Jaguar Land Rover o di qualunque altro soggetto eventualmente interessato</p>
---	---

Dati personali contenuti nelle fatture emesse per ottenere da Jaguar Land Rover il rimborso degli importi che potremo anticiparle in qualità di beneficiario dei servizi di cui al Contratto, o in altri documenti integrativi	Tratteremo questi dati fino a quando sarà necessario per gestire il rimborso degli importi indicati, oltre che per i periodi previsti dalle normative contabili per l'archiviazione della documentazione integrativa a supporto delle registrazioni contabili nelle scritture corrispondenti
Dati di contatto per i sondaggi relativi alla qualità di Jaguar Land Rover	Tratteremo i Suoi dati di contatto fino a quando sarà necessario per dimostrare a Jaguar Land Rover che abbiamo adempiuto ai nostri obblighi contrattuali previsti nel Contratto di servizio, secondo le normative applicabili, dalle quali, da cui è regolato tale contratto
Dati personali necessari per adempiere o dimostrare l'adempimento di obblighi di legge (ad esempio quelli derivanti dal diritto civile e commerciale, quelli riferiti alle attività di assistenza stradale, alle normative fiscali, contabili e amministrative, alla prevenzione del riciclaggio di denaro o all'individuazione di eventuali sanzioni, ossia volti a verificare se Lei, il suo paese o il suo settore sono soggetti a sanzioni che ci limitano o ci impediscono di erogare pagamenti, se del caso, ecc.)	Tratteremo i suoi dati personali, nella misura in cui siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario per queste finalità, per i periodi richiesti dalle corrispondenti normative applicabili
Dati personali contenuti in documenti che attestano il compimento di una frode	Conserveremo questi dati per il periodo di tempo per noi necessario per prevenire nuovi tentativi di frode, salvo il caso in cui i dati successivi o aggiuntivi che potremo ottenere o che Lei potrà fornirci ne dimostrino l'inaccuratezza

Non conserveremo i suoi dati personali più a lungo del necessario, e in ogni caso unicamente per le finalità per cui li abbiamo ottenuti.

9. In che modo può contattarci?

In caso di domande in merito alle modalità di utilizzo dei suoi dati personali, potrà contattarci tramite e-mail o posta:

AWP SERVICES NL B.V.

C.a. Data Protection.

Poeldijkstraat 4 · 1059 VM · Amsterdam · Nederland

Email: privacy@allianz-assistance.ch

Potrà altresì utilizzare i recapiti di cui sopra per esercitare i suoi diritti o per sottoporre eventuali domande o reclami ad altre entità Allianz Partners che agiscono in qualità di titolari del trattamento (cfr. sezione 4) con i quali potremo aver condiviso i suoi dati personali. Inoltre, li aiuteremo a fornirle una risposta nella sua lingua di preferenza.

10. Quanto spesso aggiorniamo l'informativa per la privacy?

La presente informativa è sottoposta regolarmente a revisione. La presente informativa per la privacy è stata aggiornata a **settembre 2019**.