

# Informacja o polityce prywatności dla klientów końcowych koncernu Jaguar Land Rover i osób korzystających z usług pomocy drogowej

## Informacja o polityce prywatności

### Dbamy o Pana/Pani dane osobowe

**AWP SERVICES NL B.V.** („my”, „nas”, „nasz”), podmiot prowadzący działalność pod marką „Allianz Global Assistance Europe”, jest spółką należącą do Allianz Partners Group – podmiotu prawa holenderskiego. Ochrona Pana/Pani prywatności jest naszym priorytetem. W niniejszej informacji wyjaśniamy, jakiego rodzaju dane osobowe będą zbierane i w jaki sposób, dlaczego są one gromadzone i komu są przekazywane lub udostępniane. Prosimy o uważne zapoznanie się z treścią niniejszej informacji.

#### 1. Kto jest administratorem danych?

Administrator danych to osoba fizyczna lub prawna administrująca danymi osobowymi i odpowiedzialna za ich przechowywanie i wykorzystanie w formie dokumentów papierowych lub plików elektronicznych.

Zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych **AWP SERVICES NL B.V.** jest administratorem danych osobowych, o których podanie prosimy i które od Pana/Pani zbieramy w celach wymienionych w niniejszej informacji o polityce prywatności.

#### 2. Jakie dane osobowe będą zbierane?

Jeżeli skontaktuje się Pan/Pani z nami w celu skorzystania z naszych usług pomocy drogowej, poprosimy o podanie następujących danych osobowych:

- nazwisko, imię,
- numer rejestracyjny,
- numery telefonów,
- adres e-mail,
- miejsce zdarzenia,
- Pana/Pani głos, jeśli rozmowa jest nagrywana.

W czasie świadczenia usług pomocy drogowej możemy gromadzić inne dane, które mogą zostać uznane za dane osobowe. Może to być na przykład Pana/Pani adres zamieszkania, jeżeli konieczna będzie organizacja Pana/Pani powrotu do miejsca rozpoczęcia podróży, lub nawet dane podróżujących z Panem/Panią osób, które również mogą być beneficjentami usług.

**⚠ Podając nam dane osobowe innych osób, które mogą być beneficjentami usług, zobowiązuje się Pan/Pani do przekazania im informacji zawartych w niniejszej informacji o polityce prywatności, i zgadza się Pan/Pani nie przekazywać tych informacji w innym wypadku.**

#### 3. W jaki sposób otrzymujemy i wykorzystujemy Pana/Pani dane osobowe?

Będziemy zbierać i wykorzystywać dane osobowe przekazywane nam przez Pana/Panią oraz otrzymane przez nas (zgodnie z poniższym objaśnieniem) w różnych celach za Pana/Pani wyraźną zgodą, z wyjątkiem przypadków, w których odpowiednie przepisy prawa nie nakładają na nas obowiązku otrzymania Pana/Pani wyraźnej zgody zgodnie z poniższymi zasadami:

Cel	Czy Pana/Pani wyraźna zgoda jest konieczna?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aby świadczyć Panu/Pani usługi pomocy drogowej zgodnie z postanowieniami zawartej między koncernem Jaguar Land Rover (zleceniodawcą) a Allianz Global Assistance Europe (zleceniobiorcą)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Będziemy przetwarzać Pana/Pani dane w celu wykonywania naszych zobowiązań wynikających z przywołanej umowy o świadczenie usług zgodnie z przepisami prawa cywilnego i</li></ul>

Cel	Czy Pana/Pani wyraźna zgoda jest konieczna?
<p>umowy o świadczenie usług klientom końcowym koncernu Jaguar Land Rover (beneficjenci).</p>	<p>handlowego, w prawnie uzasadnionym interesie obu stron i Pana/Pani jako beneficjenta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>W celu refakturowania na Jaguar Land Rover kwot wypłaconych Panu/Pani w odpowiednich przypadkach zgodnie z wyżej wymienioną umową o świadczenie usług.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przetwarzanie Pana/Pani danych w tych celach jest niezbędne, aby umożliwić Allianz Global Assistance Europe wykonywanie swoich praw wobec koncernu Jaguar Land Rover oraz koncernowi Jaguar Land Rover wykonywanie wynikających z umowy o świadczenie usług zobowiązań wiążących obie strony.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>W celu przekazywania koncernowi Jaguar Land Rover informacji na potrzeby kontroli prawidłowości wykonywania przez Allianz Global Assistance Europe swoich zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usług.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nie, o ile przetwarzanie to jest zgodne z prawnie uzasadnionym interesem koncernu Jaguar Land Rover jako zleceńodawcy.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Celem przekazania Pana/Pani danych kontaktowych koncernowi Jaguar Land Rover lub spółce zewnętrznej występującej w jego imieniu w celu nawiązania z Panem/Panią kontaktu służącego przeprowadzeniu badań jakości świadczonych przez nas usług, oceny poziomu Pana/Pani satysfakcji i poprawy obsługi klienta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nie, w oparciu o prawnie uzasadniony interes koncernu Jaguar Land Rover polegający na niezależnej weryfikacji jakości Usług oraz prawnie uzasadniony interes Allianz Global Assistance Europe polegający na wykazaniu zgodności ze standardami jakości koncernu Jaguar Land Rover.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>W celu obrony w przypadku skarg lub sporów wszczętych przez koncern Jaguar Land Rover lub jego beneficjentów w sprawie odpowiedzialności umownej lub cywilnej związanej z jakąkolwiek usługą świadczoną przez Allianz Global Assistance Europe lub naszych współpracowników.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nie. Mamy prawo do przetwarzania wszelkich danych osobowych, które nam Pan/Pani przekazuje i które są adekwatne, właściwe i nienadmierne w stosunku do takich celów, w związku z obroną naszego prawnie uzasadnionego interesu.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>W celu dokonania analizy statystycznej i jakościowej w oparciu o dane zagregowane.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>W przypadku podjęcia którejkolwiek z tych czynności przetwarzania dokonamy jej poprzez agregację i anonimizację danych. Po zakończeniu tego procesu danych nie uznaje się już za dane osobowe i Pana/Pani zgoda nie jest konieczna.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>W celu wykonania wszelkich zobowiązań wynikających z przepisów prawa (np. z przepisów dotyczących umów cywilnych i handlowych, pomocy drogowej, podatków, rachunkowości i zobowiązań administracyjnych, w celu zapobiegania praniu pieniędzy lub w celu kontroli sankcji, tj. weryfikacji, czy Pan/Pani, Pana/Pani kraj lub Pana/Pani branża jest objęty(-a) sankcjami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi nam dokonanie ewentualnych płatności).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nie. Jeżeli przetwarzanie takie jest jednoznacznie dopuszczone, a nawet wymagane przez prawo, jesteśmy uprawnieni do przetwarzania Pan/Pani danych osobowych oraz do przechowywania niezbędnej dokumentacji pomocniczej w tych celach bez konieczności pytania Pana/Pani o zgodę.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zapobieganie oszustwom i wykrywanie ich, w tym – w odpowiednich przypadkach – na przykład porównanie Pana/Pani danych z wcześniejszymi zgłoszeniami usługowymi.</li> </ul>	<p>Nie. Przyjmuje się, że wykrywanie oszustw i zapobieganie im jest prawnie uzasadnionym interesem administratora danych; dlatego jesteśmy uprawnieni do przetwarzania Pana/Pani danych w tych celach bez Pana/Pani zgody.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>W celu przeprowadzenia audytu, wykonania zobowiązań wynikających z przepisów prawa lub regulaminów wewnętrznych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Możemy przetwarzać Pana/Pani dane w ramach audytów wewnętrznych i zewnętrznych wymaganych przez prawo, regulaminy wewnętrzne lub przez koncern Jaguar Land Rover w zakresie umowy o świadczenie usług, której jest Pan/Pani beneficjentem. Nie będziemy</li> </ul>

Cel	Czy Pana/Pani wyraźna zgoda jest konieczna?
	<p>prosić o Pana/Pani zgodę na to przetwarzanie, o ile jest ono uzasadnione odpowiednimi przepisami lub prawnie uzasadnionym interesem Allianz Global Assistance Europe lub koncernu Jaguar Land Rover. Dopilnujemy jednak, aby wykorzystywane były tylko absolutnie niezbędne dane osobowe i aby były traktowane bezwzględnie poufnie.</p> <p>Wewnętrzne audyty Allianz Global Assistance Europe zwykle prowadzi nasza spółka holdingowa Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Francja).</p>

Możemy zbierać dane osobowe wykorzystywane w powyższych celach bezpośrednio od Pana/Pani, od beneficjenta usług towarzyszącego Panu/Pani w podróży lub od naszych podwykonawców, którym zlecimy świadczenie Panu/Pani usług.

Pana/Pani dane osobowe są nam niezbędne, jeżeli chce Pan/Pani korzystać z usług, których świadczenie swoim klientom końcowym zlecił nam Jaguar Land Rover. Jeżeli nie zechce Pan/Pani podać nam niezbędnych danych, świadczenie żądanych usług lub pomocy może być niemożliwe.

#### 4. Kto będzie miał dostęp do Pana/Pani danych osobowych?

Zapewnimy poufność przetwarzania Pana/Pani danych osobowych przez naszych pracowników, udostępnianie ich tylko osobom, którym są one niezbędne oraz zgodność przetwarzania ze wskazanymi wyżej celami.

Pani dane osobowe mogą jednak zostać ujawnione w związku ze wskazanymi celami podmiotom pełniącym funkcję zewnętrznych administratorów danych:

Organom publicznym, innym spółkom Allianz Partners i grupy Allianz (np. w celu przeprowadzenia audytu), współpracownikom i partnerom zewnętrznym uczestniczącym w świadczeniu usług (takim jak kierowcy/usługodawcy pomocy drogowej, biura podróży, linie lotnicze, korporacje taksówkowe, warsztaty, osoby badające przypadki oszustw, prawnicy), niezależni rzeczoznawcy itp.

W zakresie wskazanym w niniejszej informacji o polityce prywatności możemy również przekazywać Pana/Pani dane osobowe koncernowi Jaguar Land Rover jako zleceniodawcy usług, których jest Pan/Pani beneficjentem.

W wymienionych celach możemy również przekazywać Pana/Pani dane osobowe następującym podmiotom pełniącym funkcję podmiotów przetwarzających dane, tzn. przetwarzających dane na nasze polecenie, z zastrzeżeniem tych samych zobowiązań do zachowania poufności, udostępniania wyłącznie w niezbędnym zakresie oraz zgodności z celami opisanymi w niniejszej informacji o polityce prywatności.

Innym spółkom Allianz Partners lub grupy Allianz, lub spółkom zewnętrznym pełniącym funkcję podwykonawców czynności wewnętrznych (np. innym spółkom należącym do grupy Allianz Partners i pełniącym funkcję podwykonawców Allianz Global Assistance Europe świadczących usługi w krajach objętych umową o świadczenie usług zawartą między koncernem Jaguar Land Rover a Allianz Global Assistance Europe, spółkom należącym do grupy ALLIANZ TECHNOLOGY świadczącym usługi wsparcia i utrzymania ruchu IT, innym usługodawcom informatycznym, spółkom zarządzającym podatkami, podmiotom świadczącym usługi pocztowe, podmiotom świadczącym usługi zarządzania dokumentami), konsultantom technicznym, instytucjom nadzoru (informatycznego, pocztowego, zarządzania dokumentami).

Możemy też udostępniać Pana/Pani dane osobowe w następujących przypadkach:

- w przypadku planowanej lub przeprowadzanej reorganizacji, fuzji, sprzedaży, joint venture, cesji, przeniesienia lub zbycia w inny sposób całości lub jakiegokolwiek części naszego przedsiębiorstwa, majątku lub kapitału akcyjnego (w tym również w przypadku niewypłacalności lub podobnego postępowania) oraz
- w celu wykonania zobowiązania wynikającego z przepisów prawa, w tym wobec odpowiedniego rzecznika praw w przypadku złożenia przez Pana/Panią skargi dotyczącej dostarczonego Panu/Pani przez nas produktu lub wyświadczonej usługi.

## 5. Gdzie będą przetwarzane moje dane osobowe?

Pana/Pani dane osobowe mogą być przetwarzane zarówno w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG), jak i poza nim, przez podmioty wymienione w punkcie 4 powyżej, w każdym przypadku z zastrzeżeniem wymogów umownych dotyczących poufności i bezpieczeństwa zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa w zakresie ochrony danych. Nie będziemy udostępniać Pana/Pani danych osobowych podmiotom nieupoważnionym do ich przetwarzania.

Każdy przypadek przesłania przez nas Pana/Pani danych osobowych poza EOG w celu przetwarzania przez inną spółkę grupy Allianz będzie zgodny z zatwierdzonym, wiążącym regulaminem Allianz znanym pod nazwą „Standard prywatności Allianz” (Allianz’ BCR), zapewniającym odpowiednią ochronę danych osobowych i prawnie wiążącym dla wszystkich spółek grupy Allianz. Z Allianz’ BCR oraz listą spółek grupy Allianz przestrzegających tego standardu można się zapoznać [tutaj](#). W przypadkach, do których Allianz’ BCR nie ma zastosowania, podejmiemy działania zmierzające do zapewnienia poziomu ochrony danych osobowych przesyłanych poza EOG odpowiadającego ochronie zapewnionej w EOG. Jeśli chce Pan/Pani otrzymać informacje o zabezpieczeniach stosowanych przez nas w przypadku takiego przesyłu (na przykład standardowych klauzulach umownych), prosimy o kontakt zgodnie z punktem 9 poniżej.

## 6. Jakie prawa przysługują Panu/Pani w związku z Pana/Pani danymi osobowymi?

W przypadkach i w zakresie dopuszczonym przez odpowiednie przepisy prawa przysługuje Panu/Pani prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych, informacji o pochodzeniu tych danych, celach przetwarzania, administratorze/administratorach danych, podmiocie przetwarzającym/podmiotach przetwarzających dane oraz podmiotach, którym dane mogą być udostępniane;
- wycofania zgody w dowolnym momencie w przypadku przetwarzania danych osobowych za Pana/Pani zgodą;
- aktualizacji i poprawiania swoich danych osobowych, tak aby zawsze były zgodne z prawdą;
- usuwania swoich danych osobowych z naszych zbiorów, jeżeli przestaną one być niezbędne w celach wskazanych powyżej;
- ograniczania przetwarzania swoich danych osobowych w niektórych sytuacjach, na przykład w przypadku podważenia przez Pana/Panią rzetelności swoich danych osobowych, na okres umożliwiający nam weryfikację ich rzetelności;
- otrzymania swoich danych osobowych w formie elektronicznej dla siebie lub dla nowego ubezpieczyciela;
- wniesienia skargi do nas i/lub odpowiedniego organu ochrony danych.

Prawa te można wykonywać, kontaktując się z nami zgodnie z punktem 9 poniżej i podając swoje nazwisko, adres e-mail, identyfikator klienta i cel wniosku.

## 7. Jak można wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania swoich danych osobowych?

W przypadkach dopuszczonych przez odpowiednie przepisy prawa przysługuje Panu/Pani prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania przez nas Pana/Pani danych osobowych lub do zażądania od nas zaprzestania ich przetwarzania (w tym również w celach związanych z marketingiem bezpośrednim). Z chwilą zgłoszenia nam takiego żądania zaprzestaniemy przetwarzania Pana/Pani danych osobowych, chyba że dopuszczają to odpowiednie przepisy prawa.

Prawo to można wykonywać w taki sam sposób jak inne prawa wskazane w punkcie 6 powyżej.

## 8. Jak długo przechowujemy Pana/Pani dane osobowe?

Pana/Pani dane osobowe będziemy przechowywać tylko przez okres, w którym będą one niezbędne do celów wskazanych w niniejszej informacji. Gdy przestaną być one niezbędne, będą usuwane lub anonimizowane. Poniżej podajemy niektóre okresy przechowywania związane z celami podanymi w punkcie 3 powyżej.

Należy jednak wziąć pod uwagę, że mogą one zostać unieważnione lub zmienione przez dodatkowe szczególne wymogi lub zdarzenia, takie jak obowiązujący nakaz zachowania danych ze względów prawnych, sprawa sądowa w toku lub dochodzenie organu nadzoru, które mogą anulować lub zawiesić te okresy do czasu zamknięcia sprawy oraz upływu odpowiedniego terminu apelacji lub odwołania. W szczególności możliwe jest przerwanie i wznowienie biegu okresu przechowywania wynikającego z terminu przedawnienia roszczeń prawnych.

Dane osobowe gromadzone podczas świadczenia usług pomocy żądanych przez Pana/Panią na podstawie umowy o świadczenie usług zawartej między Allianz Global Assistance Europe a koncernem Jaguar Land Rover	Przekazane nam przez Pana/Panią dane osobowe będziemy przechowywać, dopóki będą one adekwatne, właściwe i nienadmierne w stosunku do celów określonych w punkcie 3.
	W szczególności będziemy przetwarzać Pana/Pani dane

	<p>osobowe podczas świadczenia usług pomocy żądanych przez Pana/Panią na podstawie przywołanej umowy o świadczenie usług, a potem – przez okres niezbędny w celu przekazywania informacji, których Jaguar Land Rover jako zleceniodawca żąda od Allianz Global Assistance Europe w celu weryfikacji poprawności wykonywania naszych zobowiązań umownych (np. świadczenia zleconych usług na uzgodnionych warunkach, przestrzegania umów gwarantowanego poziomu usług, kluczowych wskaźników wydajności itp.).</p> <p>Ponadto będzie nam przysługiwać prawo do przechowywania Pana/Pani danych osobowych do upływu okresu przedawnienia ustanowionego w odpowiednich przepisach prawa dla wniesienia roszczeń z tytułu ewentualnej lub potencjalnej odpowiedzialności umownej lub cywilnej w celu obrony przed nimi oraz w celu wykonywania praw przysługujących nam wobec Pana/Pani, koncernu Jaguar Land Rover i innych zainteresowanych stron.</p>
Dane osobowe zamieszczane na fakturach wystawianych w celu otrzymania od koncernu Jaguar Land Rover zwrotu kwot wypłaconych zaliczkowo Panu/Pani jako beneficjentowi usług objętych umową lub inną dokumentacją dowodową stanowiącą podstawę tych faktur.	Dane te będziemy przetwarzać, dopóki będzie to niezbędne w celu zarządzania zwrotem wymienionych kwot oraz przez wskazany w przepisach dotyczących rachunkowości okres przechowywania dokumentacji dowodowej stanowiącej podstawę zapisów w odpowiedniej dokumentacji księgowej.
Dane kontaktowe wykorzystywane przez koncern Jaguar Land Rover do badania jakości	Będziemy przetwarzać Twoje dane kontaktowe, dopóki będą one konieczne do udowodnienia JLR, że wywiązaliśmy się z naszych zobowiązań umownych zawartych w Umowie o świadczenie usług w tym zakresie, zgodnie z niemieckim prawem tożsamym dla tej umowy.
Dane osobowe niezbędne w celu wykonania zobowiązań wynikających z przepisów prawa (np. z przepisów dotyczących umów cywilnych i handlowych, pomocy drogowej, podatków, rachunkowości i zobowiązań administracyjnych, w celu zapobiegania praniu pieniędzy lub w celu kontroli sankcji, tj. weryfikacji, czy Pan/Pani, Pana/Pani kraj lub Pana/Pani branża jest objęty(-a) sankcjami utrudniającymi lub uniemożliwiającymi nam dokonanie ewentualnych płatności itp.) lub wykazania zgodności z tymi przepisami.	Będziemy przetwarzać Pana/Pani dane osobowe, jeżeli będą one adekwatne, właściwe i nienadmierne w stosunku do tych celów, przez okres wymagany przez odpowiednie przepisy.
Dane osobowe zawarte w dokumentach stanowiących dowód ewentualnego oszustwa.	Dane te będziemy przechowywać, dopóki będzie to właściwe w celu zapobiegania przez nas kolejnym próbom oszustw, o ile z uzyskanych przez nas lub przekazanych przez Pana/Panią późniejszych lub dodatkowych informacji nie będzie wynikać nierzetelność tych danych.

Nie będziemy przechowywać Pana/Pani danych osobowych dłużej niż będzie to konieczne. Będziemy je przechowywać tylko w celach, w których je zebraliśmy.

## 9. Jak można się z nami skontaktować?

W przypadku pytań dotyczących sposobu wykorzystania przez nas Pana/Pani danych osobowych można się z nami kontaktować e-mailem lub listownie pod następującymi adresami:

**AWP SERVICES NL B.V.**

Att. Data Protection.

**Poeldijkstraat 4 · 1059 VM · Amsterdam · Holandia**

Email: [dataprivacy.fos.pl@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.pl@allianz.com)

Z danych tych można również korzystać w celu wykonywania swoich praw oraz zgłaszania pytań i skarg do innych podmiotów Allianz Partners pełniących funkcje administratorów danych (patrz punkt 4 powyżej), którym udostępniamy Pana/Pani dane osobowe. Przekażemy im Pana/Pani życzenie i zapewnimy pomoc w zakresie jego obsługi oraz udzielenia odpowiedzi w Pana/Pani języku.

**10. Jak często aktualizujemy niniejszą informację o polityce prywatności?**

Niniejszą politykę prywatności aktualizujemy regularnie. Jej ostatnia aktualizacja nastąpiła we **wrześniu 2019 r.**