

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

Avis de confidentialité

Nous nous soucions de vos données personnelles

AWP SERVICES NL B.V., (« nous, « notre », « nos »), 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 une priorité absolue pour nous. Cet avis de confidentialité explique comment et quel type de données personnelles seront collectées, pourquoi elles sont collectées et avec qui elles sont partagées ou à qui elles sont divulguées. Veuillez lire attentivement cette notice.

1. Qui est le responsable de traitement ?

Un responsable de traitement est une personne physique ou morale qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation de données personnelles, sous forme de fichiers papier ou électroniques.

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 fins détaillées dans le présent avis 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, prénom
- Numéro de plaque d'immatriculation
- Numéros de téléphone
- Adresse électronique
- Lieu de l'événement d'assistance
- Votre voix, si l'appel est enregistré

À 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 à l'origine de votre voyage, ou même des informations relatives à d'autres personnes voyageant avec vous qui pourraient également être les bénéficiaires des services.

⚠ En nous fournissant les données personnelles d'autres personnes susceptibles de bénéficier des services, vous vous engagez à leur fournir les informations contenues dans le présent avis de confidentialité et vous acceptez de ne pas fournir ces informations autrement.

3. Comment allons-nous obtenir et utiliser vos données personnelles ?

Nous collecterons et utiliserons les données personnelles que vous nous avez fournies et que nous recevons à votre sujet (comme cela est expliqué ci-après) à plusieurs fins et avec votre consentement explicite, à moins que les lois et réglementations applicables ne nous obligent à obtenir votre consentement explicite, comme cela est indiqué ci-dessous :

But	Votre consentement explicite est-il requis ?
<ul style="list-style-type: none">• Vous fournir les services d'assistance routière dans les termes et conditions du contrat de service existant entre Jaguar Land Rover (titulaire du contrat) et AGA EUROPE (fournisseur de services), à fournir aux	<ul style="list-style-type: none">• Nous traiterons vos données afin de nous conformer à nos obligations en vertu du contrat de service susmentionné, conformément aux lois civiles et commerciales, dans l'intérêt légitime des

But	Votre consentement explicite est-il requis ?
clients finaux de Jaguar Land Rover (bénéficiaires)	deux parties et du vôtre, en tant que bénéficiaire
<ul style="list-style-type: none"> 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, AGA EUROPE, pour exercer nos droits vis-à-vis de 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"> Fournir des informations à Jaguar Land Rover dans le but de surveiller l'exécution correcte par AGA EUROPE de ses obligations 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 titulaire du contrat
<ul style="list-style-type: none"> Communiquer vos coordonnées à Jaguar Land Rover ou à une société tierce agissant en son nom, vous contacter dans le but de mener des enquêtes de qualité sur les services fournis par nous, dans le but d'évaluer votre niveau de satisfaction et d'améliorer votre expérience client. 	<ul style="list-style-type: none"> Non, sur la base de l'intérêt légitime de Jaguar Land Rover de vérifier de manière indépendante la qualité des services et d'AGA EUROPE de prouver la conformité aux normes de qualité Jaguar Land Rover
<ul style="list-style-type: none"> Défendre en cas de réclamations ou même de litiges que Jaguar Land Rover ou ses bénéficiaires pourraient déclencher la mise en jeu des responsabilités contractuelles ou de tiers liées à tout service fourni par AGA EUROPE ou nos collaborateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> Non. Nous sommes en droit de traiter toutes les données personnelles que vous nous fournissez, et cela sera adéquat, pertinent et non excessif à ces fins, sur la base de notre intérêt légitime à défendre.
<ul style="list-style-type: none"> Réaliser des analyses statistiques et de qualité 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 agrégeant et en anonymisant les données. Après ce processus, les données ne sont plus considérées comme des données « personnelles » et votre consentement n'est pas requis.
<ul style="list-style-type: none"> Respecter toutes les obligations légales (par exemple, celles découlant des lois sur les accords civils et commerciaux, les activités d'assistance routière, la réglementation sur les taxes, les obligations comptables et administratives, afin d'éviter le blanchiment d'argent ou à des fins de filtrage, par exemple pour vérifier si vous, votre pays ou votre secteur sont soumis à des sanctions nous empêchant ou nous obligeant à effectuer des paiements, le cas échéant) 	<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 devoir demander votre consentement.
<ul style="list-style-type: none"> Prévention et détection des fraudes, y compris, le cas échéant, par exemple, la comparaison de vos informations avec des 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"> À des fins d'audit, pour se conformer aux obligations légales ou aux politiques internes 	<ul style="list-style-type: none"> Nous pouvons traiter vos données dans le cadre d'audits internes ou externes, soit requis par la loi, par des politiques internes ou à la demande de Jaguar Land Rover dans le cadre du contrat de service duquel vous êtes bénéficiaire. Nous ne demanderons pas votre consentement pour ces traitements dans la mesure où ils sont légitimés par les réglementations en vigueur ou par les intérêts légitimes d'AGA EUROPE ou de Jaguar Land Rover. Cependant, nous veillerons à ce que seules les données personnelles strictement nécessaires soient utilisées et traitées avec une

But	Votre consentement explicite est-il requis ?
	<p>confidentialité absolue.</p> <p>Les audits internes d'AGA EUROPE sont généralement effectués par notre société holding, Allianz Partners SAS (7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, France).</p>

Nous pouvons collecter les informations personnelles à utiliser aux fins susmentionnées directement auprès de vous, d'un bénéficiaire des services avec lesquels vous pourriez voyager, ou même de nos prestataires auxquels nous vous attribuerons la fourniture des services

Nous aurons besoin de vos données personnelles 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 les informations demandées, il se peut que nous ne puissions pas fournir les services et / ou l'assistance que vous demandez.

4. Qui aura accès à vos données personnelles ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées par notre personnel de manière confidentielle, sur la base du besoin de savoir et d'une manière compatible avec les finalités indiquées ci-dessus.

Aux fins indiquées, vos données personnelles peuvent être divulguées aux parties suivantes qui agissent en tant que responsables de traitement tiers :

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 indiquée dans le présent avis de confidentialité, nous pouvons également partager vos informations personnelles avec Jaguar Land Rover, en sa qualité de titulaire du contrat des services dont vous êtes le bénéficiaire.

Aux fins indiquées, nous pouvons également partager vos données personnelles avec les parties suivantes, qui agissent en tant que responsables du traitement de données, c'est-à-dire qu'elles traitent les données selon nos instructions et sont soumises aux mêmes obligations de confidentialité, de nécessité de connaître et de compatibilité avec les finalités comme cela est décrit dans cet avis de confidentialité.

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 au groupe Allianz Partners, agissant en tant que sous-traitants d'AGA EUROPE assurant les services dans les pays couverts par le contrat de service existant entre Jaguar Land Rover et AGA EUROPE, sociétés appartenant au groupe ALLIANZ TECHNOLOGY fournissant des services d'assistance et de maintenance informatiques, autres fournisseurs informatiques, sociétés de gestion fiscale, fournisseurs de services postaux, fournisseurs de gestion de documents), consultants techniques, analystes (informatiques, postaux, gestion de documents);

Pour finir, nous pouvons 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 (y compris en cas d'insolvabilité ou de procédure similaire ; et
- Pour respecter toute obligation légale, y compris vis-à-vis du médiateur compétent, si vous déposez une plainte concernant le produit ou le service que nous vous avons fourni.

5. Où mes données personnelles seront-elles traitées ?

Vos données personnelles peuvent être traitées à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) par les parties indiquées à la section 4 ci-dessus, 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 fois que nous transférons vos données personnelles pour traitement hors de l'EEE par une autre société du

groupe Allianz, nous le faisons sur la base des règles d'entreprise contraignantes approuvées par Allianz, connues sous le nom de 'Allianz Privacy Standard' (BCR d'Allianz), qui établissent une protection adéquate des données personnelles et qui sont juridiquement contraignants pour toutes les sociétés du groupe Allianz. La BCR d'Allianz et la liste des sociétés du groupe Allianz qui les respectent sont accessibles [ici](#). Là où la BCR d'Allianz ne s'applique pas, nous prendrons plutôt des mesures pour que le transfert de vos données à caractère personnel hors de l'EEE bénéficie d'un niveau de protection adéquat, comme dans l'EEE. Vous pouvez connaître les garanties sur lesquelles nous comptons pour de tels transferts (par exemple, les clauses contractuelles types) 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 détenues à votre sujet et connaître l'origine des données, les finalités et les objectifs du traitement, les coordonnées du (des) responsable (s) des données, du (des) responsable (s) du traitement et des parties auxquelles les données peuvent être fournies ;
- Retirer votre consentement à tout moment lorsque vos données personnelles sont traitées avec votre consentement ;
- Mettre à jour ou corriger vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- Supprimer vos données personnelles de nos archives si elles ne sont plus nécessaires aux fins indiquées ci-dessus ;
- Limiter le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple lorsque vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant une période nous permettant de vérifier leur exactitude ;
- Obtenir vos données personnelles dans un format électronique pour vous ou pour votre nouvel assureur ; et
- Déposer une plainte auprès de nous 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 fournissant votre nom, votre adresse électronique, l'identification de votre compte et le but de votre demande.

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

Lorsque la loi ou la réglementation applicable le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles ou de nous demander de cesser de les traiter (y compris à des fins de marketing direct). Une fois que vous nous avez informé de cette demande, nous ne traiterons plus vos données personnelles à moins que les lois et réglementations en vigueur ne le permettent.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que pour les autres droits mentionnés à la section 6 ci-dessus.

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

Nous ne conserverons vos données personnelles que dans la mesure où elles sont nécessaires aux fins énoncées dans le présent avis de confidentialité et supprimées ou rendues anonymes lorsqu'elles ne sont plus nécessaires. Ci-dessous, nous vous informons de certaines des périodes de conservation applicables aux fins indiquées à la section 3 ci-dessus.

Toutefois, sachez que des exigences ou des événements spécifiques supplémentaires peuvent parfois les annuler ou les modifier, comme des actions en justice concernant des informations pertinentes, des litiges en cours ou des enquêtes réglementaires, susceptibles de remplacer ou de suspendre ces périodes jusqu'à la fermeture de l'affaire, et jusqu'à ce que le délai de recours ou d'appel est expiré. En particulier, les périodes de rétention basées sur les périodes de prescription pour les réclamations légales peuvent être interrompues et recommencer.

Informations personnelles collectées à l'occasion des services d'assistance que vous demandez en vertu du contrat de service existant entre AGA 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. En particulier, nous traiterons vos informations personnelles pendant que nous nous occuperons des services d'assistance demandés par vous dans le cadre du contrat de service susmentionné, et une fois conclu, aussi longtemps que nécessaire pour fournir les informations que Jaguar Land Rover, titulaire du contrat, a besoin de fournir à AGA EUROPE afin de vérifier le respect de nos obligations contractuelles (par exemple,
---	--

	<p>prestation des services souscrits 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 réglementation en vigueur pour faire appel à toute responsabilité contractuelle ou éventuelle ou éventuelle, dans le but de nous en défendre, ou d'exercer nos droits sur vous, Jaguar Land Rover ou toute autre partie concernée.</p>
<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 dans le contrat, ou dans tout autre document à l'appui de ces factures.</p>	<p>Nous traiterons ces informations tant qu'il sera nécessaire de gérer le remboursement des montants indiqués, ainsi que pour les périodes requises par la réglementation comptable, afin de stocker la documentation à l'appui des écritures comptables dans les écritures comptables correspondantes.</p>
<p>Coordonnées pour les enquêtes de qualité Jaguar Land Rover</p>	<p>Nous conserverons vos données aussi longtemps qu'elles seront nécessaires pour prouver à Jaguar Land Rover que nous avons respecté nos obligations contractuelles reprises dans l'Accord de service en la matière et selon la législation Belge, d'application pour ce contrat.</p>
<p>Les informations personnelles nécessaires pour se conformer ou pour prouver le respect d'obligations légales (par exemple, celles découlant de lois sur les contrats civils ou commerciaux, celles liées aux activités d'assistance routière, la réglementation fiscale, toute obligation comptable et administrative, afin d'éviter le blanchiment d'argent ou aux fins du filtrage des sanctions, c'est-à-dire pour vérifier si vous, votre pays ou votre secteur êtes soumis à des sanctions limitant ou nous empêchant d'effectuer des paiements si nécessaire, etc.).</p>	<p>Nous traiterons vos informations personnelles si elles sont adéquates, pertinentes et non excessives pendant les périodes requises par les réglementations en vigueur.</p>
<p>Les informations personnelles contenues dans des documents mettant en évidence tout type de fraude.</p>	<p>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.</p>

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

Si vous avez des questions sur la manière dont nous utilisons vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par courrier électronique ou courrier postal comme suit :

AWP SERVICES NL B.V.

À l'att. de Protection de données

Poeldijkstraat 4 · 1059 VM · Amsterdam · Pays-Bas

Email: dataprivacy.fos.be@allianz.com

Vous pouvez également utiliser ces informations de contact pour exercer vos droits ou pour adresser vos requêtes ou réclamations à d'autres entités Allianz Partners agissant en tant que contrôleurs (voir section 4 ci-dessus) avec lesquelles nous avons éventuellement partagé vos données personnelles. 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 cet avis de confidentialité ?

En cas de modification de cet avis de confidentialité représentant un changement important pouvant avoir un impact sur vous, nous vous contacterons directement. Cet avis de confidentialité a été mis à jour pour la dernière fois en **septembre 2019**.