

# Datenschutzerklärung für Jaguar Land Rover-Endkunden und -Empfänger von Pannendienstleistungen

## Datenschutzerklärung

### Ihre personenbezogenen Daten sind uns wichtig

**AWP SERVICES NL B.V.**, („wir“, „uns“, „unser“) firmiert unter der Marke „Allianz Global Assistance Europe“ und ist ein Unternehmen der Allianz Partners Gruppe, das nach niederländischer Regelung zugelassen ist. Der Schutz Ihrer Daten hat für uns höchste Priorität. In dieser Datenschutzerklärung wird dargelegt, welche Arten von personenbezogenen Daten erhoben werden, wie und warum sie erhoben werden und an wen sie weitergegeben oder offengelegt werden. Bitte lesen Sie diese Erklärung sorgfältig durch.

#### 1. Wer ist der Datenverantwortliche?

Ein Datenverantwortlicher ist die natürliche oder juristische Person, welche die Aufbewahrung und Verwendung personenbezogener Daten in Papierform oder in elektronischen Dateien kontrolliert und verantwortet.

**AWP SERVICES NL B.V.** ist im Sinne der einschlägigen Datenschutzgesetze und -vorschriften der Datenverantwortliche für die personenbezogenen Daten, die wir von Ihnen für die in dieser Datenschutzerklärung genannten Zwecke anfordern und erfassen.

#### 2. Welche personenbezogenen Daten werden erfasst?

Wenn Sie sich mit uns in Verbindung setzen, um eine unserer Pannendienstleistungen in Anspruch zu nehmen, werden wir Sie um die folgenden personenbezogenen Daten bitten:

- Nachname, Vorname
- Kfz-Kennzeichen
- Telefonnummern
- E-Mail-Adresse
- Ort der Hilfeleistung
- Ihre Stimme, wenn der Anruf aufgezeichnet wird.

Anlässlich der Pannendienstleistung können wir weitere Informationen sammeln, die letztendlich als personenbezogene Informationen betrachtet werden können. Zum Beispiel Ihre Postanschrift, wenn wir Ihre Rückkehr zum Ausgangspunkt Ihrer Reise organisieren müssen, oder sogar Informationen über andere Personen, die mit Ihnen reisen und auch Empfänger der Dienste sein könnten.

**⚠ Indem Sie uns personenbezogene Daten anderer Personen zur Verfügung stellen, die Empfänger der Dienste sein könnten, verpflichten Sie sich, ihnen die in dieser Datenschutzerklärung enthaltenen Informationen zur Verfügung zu stellen, und Sie stimmen zu, diese Informationen nicht anderweitig zur Verfügung zu stellen.**

#### 3. Wie werden Ihre personenbezogenen Daten erfasst und verwendet?

Wir werden die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen und die wir über Sie erhalten (wie unten erläutert), für eine Reihe von Zwecken und mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung sammeln und verwenden, sofern die geltenden Gesetze und Vorschriften nicht verlangen, dass wir Ihre ausdrückliche Zustimmung einholen, wie hier ersichtlich:

Zweck	Ist Ihre ausdrückliche Zustimmung erforderlich?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bereitstellung der Pannendienstleistungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Servicevertrags zwischen Jaguar Land Rover</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wir werden Ihre Daten verarbeiten, um unseren Verpflichtungen aus dem genannten Dienstleistungsvertrag, wie sie zivil- und</li></ul>

Zweck	Ist Ihre ausdrückliche Zustimmung erforderlich?
(Vertragsinhaber) und Allianz Global Assistance Europe (Dienstleister), der an Jaguar Land Rover-Endkunden (Empfänger) zu erbringen ist	handelsrechtlich vorgeschrieben sind, im berechtigten Interesse beider Parteien und Ihrer eigenen Partei als Empfänger nachzukommen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaguar Land Rover die Beträge, die wir an Sie zahlen könnten, erneut in Rechnung zu stellen, gegebenenfalls gemäß dem oben genannten Servicevertrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Verarbeitung Ihrer Daten für diese Zwecke ist für uns, Allianz Global Assistance Europe, zur Ausübung unserer Rechte gegenüber Jaguar Land Rover und für Jaguar Land Rover zur Erfüllung der Verpflichtungen aus dem zwischen beiden Parteien bestehenden Servicevertrag erforderlich.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bereitstellung von Informationen an Jaguar Land Rover mit dem Ziel, die korrekte Erfüllung der Verpflichtungen von Allianz Global Assistance Europe gemäß der Definition im Servicevertrag zu überwachen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nein, soweit diese Verarbeitungstätigkeiten ein berechtigtes Interesse von Jaguar Land Rover als Vertragsinhaber darstellen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ihre Kontaktinformationen an Jaguar Land Rover oder ein in seinem Namen handelndes Drittunternehmen weiterzugeben, Sie mit dem Ziel zu kontaktieren, Qualitätsumfragen über die von uns erbrachten Dienstleistungen durchzuführen, Ihren Zufriedenheitsgrad zu ermitteln und Ihr Kundenerlebnis zu verbessern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nein, auf der Grundlage des berechtigten Interesses von Jaguar Land Rover, die Qualität der Dienstleistungen unabhängig zu überprüfen, und von Allianz Global Assistance Europe, die Einhaltung der Jaguar Land Rover-Qualitätsstandards nachzuweisen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verteidigung im Falle von Beschwerden oder sogar Rechtsstreitigkeiten, die Jaguar Land Rover oder seine Empfänger auslösen könnten, um eine vertragliche Haftung oder Haftung eines Dritten im Zusammenhang mit Dienstleistungen von Allianz Global Assistance Europe oder unseren Mitarbeitern geltend zu machen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nein. Wir sind berechtigt, alle personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen und die für diese Zwecke angemessen und relevant sind und nicht über das erforderliche Maß hinausgehen, auf der Grundlage unseres berechtigten Verteidigungsinteresses zu verarbeiten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Durchführung von statistischen und qualitativen Analysen auf der Grundlage von aggregierten Daten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etwaige Verarbeitungsaktivitäten unsererseits erfolgen durch die Zusammenführung und Anonymisierung von Daten. Nach diesem Prozess gelten die Daten nicht mehr als personenbezogene Daten und Ihre Zustimmung ist nicht erforderlich.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z. B. aus Gesetzen über zivil- und handelsrechtliche Verträge, Pannendienstleistungen, Steuer-, Buchhaltungs- und Verwaltungsvorschriften, zur Verhinderung von Geldwäsche oder zum Zwecke der Sanktionsprüfung, d. h. um zu prüfen, ob Sie, Ihr Land oder Ihr Sektor Sanktionen unterliegen, die uns daran hindern oder darin einschränken, gegebenenfalls Zahlungen zu leisten)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nein; soweit diese Verarbeitungstätigkeiten ausdrücklich und gesetzlich autorisiert oder sogar erforderlich sind, sind wir berechtigt, Ihre personenbezogenen Daten zu diesen Zwecken zu verarbeiten und die erforderlichen Unterlagen aufzubewahren, ohne Ihre Zustimmung einholen zu müssen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrugsprävention und -aufdeckung, gegebenenfalls auch durch Vergleich Ihrer Daten mit früheren Serviceanfragen</li> </ul>	<p>Nein. Es versteht sich, dass die Identifizierung und Verhinderung von Betrug ein berechtigtes Interesse des Datenverantwortlichen ist. Daher sind wir berechtigt, Ihre Daten zu diesem Zweck ohne Ihre Zustimmung zu verarbeiten.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditzwecke, um gesetzliche Verpflichtungen oder interne Richtlinien einzuhalten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wir können Ihre Daten im Rahmen interner oder externer Audits verarbeiten, die entweder gesetzlich oder durch interne Richtlinien vorgeschrieben sind oder von Jaguar Land Rover im Rahmen des Servicevertrags, für den Sie</li> </ul>

Zweck	Ist Ihre ausdrückliche Zustimmung erforderlich?
	<p>Anspruchsberechtigter sind, angefragt werden. Wir werden Ihre Zustimmung zu dieser Verarbeitung nicht einholen, soweit sie durch die geltenden Vorschriften oder die berechtigten Interessen von Allianz Global Assistance Europe oder Jaguar Land Rover legitimiert ist. Wir werden jedoch sicherstellen, dass nur die unbedingt erforderlichen personenbezogenen Daten verwendet und absolut vertraulich behandelt werden.</p> <p>Die internen Audits der Allianz Global Assistance Europe werden in der Regel von unserer Holdinggesellschaft Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Frankreich) durchgeführt.</p>

Wir können die personenbezogenen Daten, die für die oben genannten Zwecke verwendet werden sollen, direkt von Ihnen, von einem Empfänger der Dienste, mit dem Sie gegebenenfalls unterwegs sind, oder sogar von unseren Anbietern, denen wir die Bereitstellung der Dienste übertragen, erfassen.

Wir benötigen Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie von den Dienstleistungen profitieren möchten, mit denen uns Jaguar Land Rover für seine Endkunden beauftragt hat. Wenn Sie uns die erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung stellen möchten, sind wir möglicherweise nicht in der Lage, die von Ihnen angeforderten Dienstleistungen und Hilfeleistung zu erbringen.

#### 4. Wer hat Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten?

Wir stellen sicher, dass Ihre personenbezogenen Daten von unseren Mitarbeitern vertraulich, nur im nötigen Umfang und in einer Weise verarbeitet werden, die mit den oben genannten Zwecken vereinbar ist.

Zu den angegebenen Zwecken können Ihre personenbezogenen Daten an die folgenden Personen weitergegeben werden, die als Datenverantwortliche bei einer Drittpartei tätig sind:

Behörden, andere Allianz Partner und Unternehmen der Allianz Gruppe (z. B. zu Prüfungszwecken), Drittparteien, Mitarbeiter und Partner, die an der Erbringung der Dienstleistungen beteiligt sind (z. B. Pannendienstfahrer/-anbieter, Reisebüros, Fluggesellschaften, Taxiunternehmen, Reparaturwerkstätten, Betrugsermittler, Anwälte), unabhängige Sachverständige usw.

Soweit in dieser Datenschutzerklärung angegeben, können wir Ihre personenbezogenen Daten auch an Jaguar Land Rover in seiner Rolle als Vertragsinhaber der Dienste, die Sie in Anspruch nehmen, weitergeben.

Für die genannten Zwecke können wir Ihre personenbezogenen Daten auch an die folgenden Parteien weitergeben, die als Datenverarbeiter agieren, d. h. die Daten gemäß unseren Anweisungen verarbeiten und den gleichen Verpflichtungen rund um die Vertraulichkeit, den nötigen Umfang und die Vereinbarkeit mit den in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Zwecken unterliegen.

Andere Allianz Partner oder Unternehmen der Allianz Gruppe oder Drittunternehmen, die als Subunternehmer interner Aktivitäten agieren (z. B. andere Unternehmen der Allianz Partners Gruppe, die als Subunternehmer von Allianz Global Assistance Europe die Dienstleistungen in den Ländern erbringen, die unter den Servicevertrag zwischen Jaguar Land Rover und Allianz Global Assistance Europe fallen, Unternehmen der ALLIANZ TECHNOLOGY Gruppe, die IT-Support und -Wartung anbieten, andere IT-Anbieter, Steuerberatungsgesellschaften, Postdienstleister, Dokumentenmanagementanbieter), technische Berater, Sachverständige (IT, Post, Dokumentenmanagement)

Schließlich können wir Ihre personenbezogenen Daten in den folgenden Fällen weitergeben:

- im Falle einer Reorganisation, einer Fusion, eines Verkaufs, eines Joint Ventures, einer Übereignung, einer Übertragung oder einer sonstigen Verfügung – ob beabsichtigt oder tatsächlich – über unser gesamtes Unternehmen, unsere gesamten Vermögenswerte oder unsere gesamten Aktien bzw. Teile davon (einschließlich in einem Insolvenzverfahren oder ähnlichen Verfahren); und
- um jeder gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen, auch gegenüber dem zuständigen Ombudsmann, wenn

Sie eine Beschwerde über das Produkt oder die Dienstleistung einreichen, die wir Ihnen zur Verfügung gestellt haben.

## **5. Wo werden meine personenbezogenen Daten verarbeitet?**

Ihre personenbezogenen Daten können innerhalb und außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) von den in Abschnitt 4 genannten Parteien verarbeitet werden, wobei stets vertragliche Beschränkungen hinsichtlich Vertraulichkeit und Sicherheit in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen und -vorschriften gelten. Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nicht an Dritte weitergeben, die nicht berechtigt sind, diese zu verarbeiten.

Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten zur Verarbeitung an ein anderes Unternehmen der Allianz Gruppe außerhalb des EWR übermitteln, geschieht dies auf der Grundlage der von der Allianz genehmigten verbindlichen Unternehmensregeln, bekannt als Allianz Privacy Standard (Allianz BCR), die einen angemessenen Schutz personenbezogener Daten gewährleisten und für alle Unternehmen der Allianz Gruppe rechtsverbindlich sind. Die Allianz BCR und die Liste der Unternehmen der Allianz Gruppe, die diese einhalten, finden Sie [hier](#). Wenn die Allianz BCR nicht anwendbar sind, werden wir stattdessen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass bei der Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten außerhalb des EWR ein angemessener Schutz wie im EWR gewährleistet wird. Welche Schutzmaßnahmen wir für solche Übertragungen nutzen (z. B. Standardvertragsklauseln), erfahren Sie, wenn Sie sich mit uns in Verbindung setzen, wie weiter unten in Abschnitt 9 beschrieben.

## **6. Welche Rechte haben Sie in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten?**

Wenn es durch geltende Gesetze oder Vorschriften zulässig ist, und in dem darin definierten Umfang, haben Sie das Recht:

- auf Ihre personenbezogenen Daten, die über Sie gespeichert sind, zuzugreifen und mehr über die Herkunft der Daten, die Zwecke der Verarbeitung, die Informationen des/der Datenverantwortlichen, des/der Datenverarbeiter und der Parteien, an welche die Daten weitergegeben werden könnten, zu erfahren;
- Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, wenn Ihre personenbezogenen Daten mit Ihrer Einwilligung verarbeitet werden;
- Ihre personenbezogenen Daten zu aktualisieren oder zu korrigieren, damit sie stets fehlerfrei sind;
- Ihre personenbezogenen Daten aus unseren Aufzeichnungen zu löschen, wenn sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr benötigt werden;
- die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter bestimmten Umständen einzuschränken, z. B. wenn Sie die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten angefochten haben, und zwar für einen Zeitraum, der es uns ermöglicht, deren Richtigkeit zu überprüfen;
- Ihre personenbezogenen Daten in einem elektronischen Format für Sie oder Ihren neuen Versicherer zu erhalten; und
- eine Beschwerde bei uns und/oder der zuständigen Datenschutzbehörde einzureichen.

Sie können diese Rechte ausüben, indem Sie sich mit uns in Verbindung setzen, wie weiter unten in Abschnitt 9 beschrieben, und Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse, Ihre Konto-ID und den Zweck Ihrer Anfrage angeben.

## **7. Wie können Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten widersprechen?**

Wenn es die geltenden Gesetze oder Vorschriften zulassen, haben Sie das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersprechen oder uns zu sagen, dass wir die Verarbeitung einstellen sollen (auch für Zwecke des Direktmarketings). Sobald Sie uns über diese Anfrage informiert haben, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeiten, sofern dies nicht durch die geltenden Gesetze und Vorschriften erlaubt ist.

Sie können dieses Recht in der gleichen Weise ausüben wie für Ihre anderen oben in Abschnitt 6 genannten Rechte.

## **8. Wie lange speichern wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten nur so lange, wie es für die in dieser Datenschutzerklärung genannten Zwecke erforderlich ist, und löschen oder anonymisieren sie, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Im Folgenden informieren wir Sie über einige der Aufbewahrungsfristen, die für die weiter oben in Abschnitt 3 genannten Zwecke gelten.

Bitte beachten Sie jedoch, dass manchmal zusätzliche spezifische Anforderungen oder Ereignisse diese außer Kraft setzen oder ändern können, wie z. B. laufende Legal-Hold-Prozesse über relevante Informationen oder anhängige Rechtsstreitigkeiten oder behördliche Untersuchungen, die diese Fristen aufheben oder aussetzen können, bis die Angelegenheit geklärt und die entsprechende Frist zur Überprüfung oder Berufung abgelaufen ist. Insbesondere

können Aufbewahrungsfristen, die auf Verjährungsfristen für Rechtsansprüche basieren, unterbrochen und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden.

<p>Personenbezogene Daten, die anlässlich der Hilfeleistungen erhoben werden, die Sie im Rahmen des zwischen Allianz Global Assistance Europe und Jaguar Land Rover bestehenden Servicevertrags anfordern</p>	<p>Wir werden die personenbezogenen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, so lange aufbewahren, wie sie für die in Abschnitt 3 genannten Zwecke angemessen und relevant sind und nicht über das erforderliche Maß hinausgehen.</p> <p>Insbesondere verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, wenn wir die von Ihnen im Rahmen des entsprechenden Dienstleistungsvertrages angeforderten Hilfeleistungen abwickeln und nach deren Abschluss, solange dies erforderlich ist, um die Informationen, die Jaguar Land Rover als Vertragsinhaber benötigt, an Allianz Global Assistance Europe zur Verfügung zu stellen, um die ordnungsgemäße Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen zu überprüfen (z. B. Erfüllung der unter den vereinbarten Bedingungen vertraglich vereinbarten Leistungen, Einhaltung der Service-Level-Agreements, Leistungskennzahlen etc.).</p> <p>Darüber hinaus sind wir berechtigt, Ihre personenbezogenen Daten während der von den geltenden Vorschriften festgelegten Verjährungsfristen aufzubewahren, um eine eventuelle oder potenzielle vertragliche Haftung oder Haftung eines Dritten geltend zu machen mit dem Ziel, sich gegen sie zu verteidigen oder unsere Rechte gegenüber Ihnen, Jaguar Land Rover oder einer anderen betroffenen Partei auszuüben.</p>
<p>Personenbezogene Daten, die in Rechnungen enthalten sein könnten, um von Jaguar Land Rover die Rückerstattung von Beträgen zu erhalten, die wir für Sie als Empfänger der Dienstleistungen im Rahmen der Vereinbarung oder in jeder anderen Dokumentation zu diesen Rechnungen erwarten könnten.</p>	<p>Wir werden diese Informationen so lange verarbeiten, wie es für die Verwaltung der Rückerstattung der genannten Beträge erforderlich ist, sowie für die Zeiträume, in denen laut Rechnungslegungsvorschriften die Dokumentation der Buchungsprozesse in den entsprechenden Buchhaltungsunterlagen gespeichert werden muss.</p>
<p>Kontaktinformationen für Jaguar Land Rover-Qualitätsbefragungen</p>	<p>Wir werden Ihre Kontaktinformationen so lange verarbeiten, wie es nötig ist, um JLR nachzuweisen, dass wir unsere vertraglichen Verpflichtungen im Servicevertrag diesbezüglich nach den deutschen Gesetzen, denen dieser Vertrag unterliegt, erfüllt haben.</p>
<p>Personenbezogene Daten, die zur Erfüllung oder zum Nachweis der Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich sind (z. B. solche, die sich aus Gesetzen zu zivil- oder handelsrechtlichen Verträgen ergeben, die sich auf Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Pannenhilfe beziehen oder auf Steuerregelungen, buchhalterische und administrative Verpflichtungen zur Verhinderung von Geldwäsche oder zum Zwecke der Sanktionsprüfung, d. h. um zu prüfen, ob Sie, Ihr Land oder Ihr Sektor Sanktionen unterliegen, die uns daran hindern oder darin einschränken, gegebenenfalls Zahlungen zu leisten usw.)</p>	<p>Wir werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, wenn sie für diese Zwecke angemessen und relevant sind und das erforderliche Maß nicht überschreiten, und zwar für die von den entsprechenden geltenden Vorschriften vorgeschriebenen Zeiträume.</p>
<p>Personenbezogene Daten, die in Dokumenten enthalten sind, die letztendlich jede Art von Betrug belegen</p>	<p>Wir werden diese Informationen so lange aufbewahren, wie sie für uns relevant sind, um neue Betrugsversuche zu verhindern, sofern nachträgliche oder zusätzliche Informationen, die wir erhalten konnten oder die Sie zur Verfügung stellen konnten, nicht ihre Ungenauigkeit nachweisen.</p>

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nicht länger als nötig und nur für die Zwecke aufbewahren, für die sie erhoben wurden.

*Allianz – Vorlage Datenschutzverlängerungsprogramm (Privacy Renewal Program, APRP)*

## 9. Wie können Sie uns kontaktieren?

Wenn Sie Fragen hinsichtlich der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten haben, können Sie uns per E-Mail oder Post wie folgt kontaktieren:

**AWP SERVICES NL B.V.**

zu Händen Data Protection.

**Poeldijkstraat 4 – 1059 VM – Amsterdam – Niederlande**

E-Mail: [dataprivacy.fos.at@allianz](mailto:dataprivacy.fos.at@allianz)

Sie können diese Kontaktdaten auch verwenden, um Ihre Rechte auszuüben oder Ihre Anfragen oder Beschwerden an andere Unternehmen von Allianz Partners zu richten, die als Datenverantwortliche fungieren (siehe Abschnitt 4 weiter oben) und an die wir Ihre personenbezogenen Daten möglicherweise weitergegeben haben. Wir werden ihnen Ihre Anfrage weiterleiten und sie bei der Bearbeitung und Beantwortung in unserer Landessprache unterstützen.

## 10. Wie oft aktualisieren wir diese Datenschutzerklärung?

Wir prüfen diese Datenschutzerklärung regelmäßig. Diese Datenschutzerklärung wurde zuletzt im **September 2019** aktualisiert.