

# Известување за приватност за крајните потрошувачи и приматели на услуги за дефекти на Jaguar Land Rover

## Известување за приватност

### Ние се грижиме за вашите лични податоци

**AWP SERVICES NL B.V.**, („Ние“, „нам“, „наше“) работи под брендот „Allianz Global Assistance Europe“ и е компанија на групацијата Allianz Partners Group, основана според законите на Холандија. Заштитата на вашите податоци е главен приоритет за нас. Ова известување за приватност објаснува какви лични податоци се собираат, како и зошто се собираат и на кого се пренесуваат или откриваат. Прочитајте го ова известување внимателно.

#### 1. Кој е контролорот на податоци?

Контролор на податоци е физичко или правно лице кое контролира и е одговорно за чување и употреба на лични податоци, како во хартиена форма, така и во електронските датотеки.

Во однос на релевантните закони и регулативи за заштита на податоците, **AWP SERVICES NL B.V.** е контролор на личните податоци што ги бараме и ги собираме од вас за целите наведени во ова известување за приватност.

#### 2. Кои лични податоци се собираат?

Кога нè контактирате за да користите една од нашите услуги за пријавување на дефекти, бараме да ги дадете следниве лични податоци:

- Презиме, име
- Број на регистарска табличка
- Телефонски броеви
- Адреса на е-пошта
- Локација каде е потребна помош
- Вашата говорна порака, ако телефонскиот повик се снима.

При обезбедувањето на помошта за дефекти, можеби ќе побараме од вас да ни дадете дополнителни информации што на крајот можат да се сметаат за лични податоци или информации. На пример, може да ја побараме вашата домашна адреса ако треба да организираме да ве вратат на почетната точка од вашето патување, или дури и да побараме информации за други луѓе кои патуваат со вас и кои исто така би можеле да бидат приматели на услугите.

**⚠ Кога ни давате лични податоци за други лица кои би можеле да бидат приматели на услугите, се обврзувате на овие лица да им ги дадете информациите од ова известување за приватноста и се согласувате дека нема да ги давате овие информации на трети лица.**

#### 3. Како ги добиваме и користиме вашите лични податоци?

Личните податоци што ни ги давате и ги добиваме за вас (како што е објаснето подолу) ги собереме и користиме за повеќе намени и со ваша изрична согласност, освен ако важечките закони и регулативи не бараат од нас да ја добиеме вашата недвосмислена согласност, како што е наведено во оваа табела:

Цел	Дали ни треба ваша недвосмислена согласност?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Обезбедување услуги за дефекти наведени во условите на договорот за услуга помеѓу Jaguar Land Rover (изведувач) и Allianz Global Assistance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ги обработуваме вашите податоци за да ги исполниме нашите обврски кон вас според горенаведениот договор за услуги и како што е</li></ul>

Цел	Дали ни треба ваша недвосмислена согласност?
<p>Europe (давател на услуги) за крајните корисници (приматели) на Jaguar Land Rover.</p>	<p>предвидено со граѓанските и трговските закони, во легитимен интерес на обете страни и во ваш интерес како примател на услугите.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Доставување на фактура до Jaguar Land Rover со цел да направиме исплата за вас, таму каде што се бара според условите на горенаведениот договор за услуга.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обработката на вашите податоци за овие цели е неопходна за нас, Allianz Global Assistance Europe, за да ги оствариме нашите права кон Jaguar Land Rover и за Jaguar Land Rover да ги исполни своите обврски утврдени со договорот за услуга склучен меѓу двете страни.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Информирање на Jaguar Land Rover со цел следење на обврските на Allianz Global Assistance Europe како што е дефинирано во договорот за услуги, за да се провери дали се коректно изведени.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не, ако таквите активности на обработка претставуваат легитимен интерес за Jaguar Land Rover како изведувач.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Споделување на вашите детали за контакт со Jaguar Land Rover или со трети лица кои делуваат во нејзино име, да ве контактираме заради спроведување на анкети за истражувања на квалитетот во врска со услугите што ги нудиме, да ги утврдиме нивоата на задоволство и да го подобриме вашето искуство со клиентите.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не, врз основа на легитимниот интерес на Jaguar Land Rover да спроведе независен преглед на квалитетот на своите услуги и легитимниот интерес на Allianz Global Assistance Europe да го потврди нивото на усогласеност со стандардите за квалитет на Jaguar Land Rover.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Бранење од поплаки или дури и од правни спорови што можат да бидат покренати од Jaguar Land Rover или од примателите на неговите услуги, поднесување барање за договорна одговорност или одговорност од трети лица во врска со услугите што ги дава Allianz Global Assistance Europe или нашите вработени.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не. Врз основа на нашиот легитимен одбранбен интерес имаме право да ги обработуваме сите лични податоци што ни ги давате, коешто е соодветно, релевантно и не го надминува она што е неопходно за исполнување на овие цели.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Спроведување статистички и квалитативни анализи врз основа на збирни податоци.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Податоците за употреба што се собираат и се даваат анонимно ги користиме во сите активности за обработка. По таквиот процес, податоците веќе не се сметаат за лични податоци и вашата согласност не е потребна.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Исполнување на правните обврски (на пример, оние кои произлегуваат од законите со кои се уредуваат договори според граѓанското и трговското право, услугите за дефект, даночните, сметководствените и административните регулативи, да се спречи перење пари или за целите на проверка на санкциите, т.е. да се процени дали вие, вашата земја или вашиот деловен сектор подлежат на санкции што ќе ја спречат или ограничат нашата можност за водење бизнис, како што е правењето исплати).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Не; доколку овие активности за обработка се недвосмислено овластени, па дури и се предвидени со закон, ние имаме право да ги обработуваме вашите лични податоци за овие цели и да ја задржиме потребната документација, без никаква обврска да добиеме ваша согласност.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Превенција и откривање измама, вклучувајќи, доколку е потребно, споредување на вашите податоци со претходните барања за услуги.</li> </ul>	<p>Не. Се подразбира дека откривањето и спречувањето на измама е легитимен интерес на контролорот на податоците. Поради оваа причина, ние имаме право да ги обработуваме вашите податоци за оваа намена без да добиеме ваша согласност.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>За целите на ревизија, за да се исполнат</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Можеме да ги обработиме вашите податоци во</li> </ul>

Цел	Дали ни треба ваша недвосмислена согласност?
законските обврски или внатрешните упатства.	<p>рамките на внатрешните или надворешните ревизии кои се овластени со закон или според внатрешните упатства, или кои ги бара Jaguar Land Rover како дел од договорот за услуга според кој вие сте корисник. Нема да бараме согласност за ваквите активности за обработка доколку активностите се овластени од важечките регулативи или легитимните интереси на Allianz Global Assistance Europe или Jaguar Land Rover. Сепак, ќе се погрижиме да ги користиме само личните податоци што се апсолутно неопходни и со нив ќе се постапува со најстрога доверливост.</p> <p>Внатрешните ревизии на Allianz Global Assistance Europe генерално ги прави нашата холдинг компанија Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Франција).</p>

Може да ги собереме личните податоци што се наменети да се користат за горенаведените цели директно од вас, од примател на услугите со кого можеби заедно патувате, или дури и од наши даватели на услуги кои ги овластуваме да ги испорачуваат услугите.

Вашите лични податоци ни се потребни, доколку сакате да ги употребувате услугите за кои имаме овластување од Jaguar Land Rover да ги обезбедиме на крајните потрошувачи. Ако не сакате да ни ги доставите потребните информации, можеби нема да можеме да ги испорачаме услугите и поддршката што сте ја побарале од нас.

#### 4. Кој ќе има пристап до вашите лични податоци?

Ќе се погрижиме нашите вработени да ги обработуваат вашите лични податоци доверливо, само до потребниот степен и на начин што е компатибилен со целите наведени погоре.

За исполнување на целите наведени погоре, вашите лични податоци можат да бидат споделени со следниве лица, кои работат како контролори на податоци на трети лица:

органи на власта, други партнери на Allianz Partners и компании од групацијата Allianz Group (на пример за цели за евалуација), трети лица, вработени и партнери вклучени во испораката на услугите (на пример, возачи или даватели на услуги на патишта, туристички агенции, авиокомпани, такси компании, работилници за поправка, инспектори за спречување измама, адвокати), независни експерти, итн.

Онаму каде што е наведено во ова известување за приватност, може и да ги споделиме вашите лични податоци со Jaguar Land Rover, во согласност со нивната улога како изведувач на услугите што ги користите.

За целите наведени погоре, може и да ги споделиме вашите лични податоци со следниве трети страни кои делуваат како обработувачи на податоци, што значи дека тие ги обработуваат податоците во согласност со нашите упатства и подлежат на истите обврски во врска со доверливоста, потребниот обем на обработка и компатибилноста со целите наведени во ова известување за приватност.

Други компании на Allianz Partners или на групацијата Allianz Group, или пак трети страни кои дејствуваат како подизведувачи за внатрешни процеси на компаниите (на пример, други компании на групацијата Alliance Partners Group, кои делуваат како подизведувачи за Allianz Global Assistance Europe и испорачуваат услуги во оние земји вклучени во договорот за услуги помеѓу Jaguar Land Rover и Allianz Global Assistance Europe, компании од групацијата ALLIANZ TECHNOLOGY GROUP, кои нудат ИТ поддршка и одржување, други ИТ провајдери, даночни консултанти, даватели на услуги за управување со документи и пошта) технички консултанти, експерти за теми (ИТ, е-пошта, управување со документи)

На крај, можеме да ги споделиме вашите лични податоци со трети страни во следниве случаи:

- во случај на реорганизација на компанијата, спојување, продажба, заедничко вложување, задача, трансфер или друго – без оглед дали е наменето или тековно – било да е на целиот или на дел од

нашиот бизнис, нашите средства или нашите акции (вклучително и во стечај или слични постапки); и

- за да се исполни каква било законска обврска, вклучително и обврска кон релевантните регулаторни органи (народен правобранител), ако поднесете тужба во врска со производот или услугата што ви е доставена.

## **5. Каде ќе бидат обработени моите лични податоци?**

Вашите лични податоци можат да бидат обработени во и надвор од Европската економска зона (ЕЕЗ) од страните наведени во делот 4 погоре, во сите случаи подложно на договорни ограничувања во врска со доверливоста и безбедноста во согласност со важечките закони и регулативи за заштита на податоците. Нема да ги споделиме вашите лични податоци со трети лица кои не се овластени да ги обработуваат.

Секогаш кога ќе ги пренесеме вашите лични податоци надвор од ЕЕЗ за да ги обработи друга компанија на Allianz Group, тоа го правиме врз основа на обврзувачките корпоративни правила на Allianz, кои се познати како Стандард за приватност на Allianz (Allianz СПА) кој гарантира соодветно ниво на заштита на личните податоци и кои се правно обврзувачки за сите компании на Allianz Group. Allianz СПА (Стандардот за приватност на Allianz) и листата со компании на Allianz Group кои се усогласени со овие правила, може да се најдат [тука](#). Во случај да не се применува Allianz СПА, ние наместо тоа ќе спроведеме мерки за да се осигураме дека вашите лични податоци кои се префрлаат надвор од ЕЕЗ ќе го добијат соодветното ниво на заштита како што е случајот во ЕЕЗ. За да дознаете за мерките за заштита што ги спроведуваме за вакви трансфери (како што се стандардните договорни клаузули), слободно контактирајте нè, а упатства за тоа можете да пронајдете во делот 9 подолу.

## **6. Кои се вашите права во однос на вашите лични податоци?**

Кога е дозволено според важечките закони или регулативи и во рамките на обемот утврден во нив, имате право на:

- пристап до личните податоци што се чуваат за вас и да дознаете повеќе за потеклото на податоците, целите на обработката, информациите за контролорот/-ите на податоците, обработувачот/-ите на податоците и страните со кои може да се споделат податоците;
- повлекување на вашата согласност кога било ако вашите лични податоци се обработуваат со ваша согласност;
- ажурирање или корекција на вашите лични податоци, така што тие секогаш ќе се точни;
- бришење на личните податоци од нашите записи, ако веќе не се потребни за целите наведени погоре;
- ограничување на обработката на вашите лични податоци под одредени околности, на пример, ако сте ја оспориле точноста на вашите лични податоци за време на одреден период кога сме во состојба да ја разгледаме точноста на податоците;
- добивање на вашите лични податоци во електронска форма за вас или за вашиот нов осигурител; и
- поднесување тужба до нас и/или органите за заштита на податоците.

Можете да ги искористите овие права ако контактирате со нас, како што е детално објаснето во Дел 9 подолу, и со давање на вашето име, вашата адреса на е-пошта, бројот на вашата сметка и целта на вашето барање.

## **7. Како можете да приговарате на обработката на вашите лични податоци?**

Доколку е дозволено според важечките закони или регулативи, имате право да приговарате за обработка на вашите лични податоци или да ни кажете да престанеме со понатамошна обработка (вклучително и обработка за цели на директен маркетинг). Откако ќе нè известите за ова барање, ние веќе нема да ги обработуваме вашите лични податоци, освен ако е дозволено според важечките закони и регулативи.

Можете да го искористите ова право на ист начин како и за другите ваши права наведени во Дел 6 погоре.

## **8. Колку долго ги чуваме вашите лични податоци?**

Вашите лични податоци ги чуваме само онолку колку што е потребно за целите наведени во ова известување за приватноста и ќе ги избришеме или анонимизираме податоците кога веќе не се потребни. Подолу можете да најдете детали за некои периоди на задржување на податоците што важат за целите наведени во делот 3 погоре.

Сепак, имајте на знаење, дека одвреме-навреме, други специфични барања или настани можат да ги поништат или изменат овие периоди на задржување, на пример, во случај на тековни процеси на правно задржување што се однесуваат на релевантни информации или при правни спорови во исчекување, или службени истраги што може да ги суспендираат или одземат овие периоди на задржување сè додека не се реши проблемот и истече соодветниот период доделен за повторно разгледување или жалба. Особено,

периодите на задржување засновани врз статутот на ограничување на правните побарувања може да биде суспендиран, а потоа да се реактивира на подоцнежен датум.

<p>Лични податоци собрани за време на вашите барања за помош во рамките на договорот за услуга склучен помеѓу Allianz Global Assistance Europe и Jaguar Land Rover.</p>	<p>Личните податоци што ни ги давате ги чуваме само онолку колку што е соодветно, релевантно и не ги надминува потребите во однос на целите наведени во делот 3 погоре.</p> <p>Конкретно, вашите лични податоци ќе ги обработуваме за време и по испораката на услугите што вие сте ги побарале во рамките на соодветниот договор за услуги, онолку колку што е потребно за да ги добиеме информациите што Jaguar Land Rover, како изведувач, треба да ги обезбеди за Allianz Global Assistance Europe со цел следење на должното исполнување на нашите договорни обврски (на пример, исполнување на договорените услуги во согласност со договорените одредби и услови, усогласување со договорот за нивото на услугата и клучните индикатори за изведба, итн.).</p> <p>Понатаму, ние имаме право да ги чуваме вашите лични податоци за времетраењето на ограничувањата предвидени со важечките регулативи, за да можеме да поднесеме можно или потенцијално побарување за договорна одговорност или барање за одговорност од трета страна за да се одбраниме од таквите побарувања, или да ги тврдиме нашите права против вас, Jaguar Land Rover или која било друга заинтересирана страна.</p>
<p>Лични податоци кои можат да бидат вклучени во фактури издадени за надомест на одредени износи од Jaguar Land Rover кои, со оглед дека вие сте примателот на услугите, би можеле да ги очекуваме во рамките на договорот или во која било друга документација во врска со ваквите фактури.</p>	<p>Овие информации ги обработуваме онолку колку што е потребно за да се заврши отплатата на износите во прашање, како и за оние периоди каде регулативата за сметководство дозволува чување на документацијата за процесот на трансакција во соодветни сметководствени записи.</p>
<p>Информации за контакт за анкетите за квалитет на Jaguar Land Rover.</p>	<p>Вашите информации за контакт ќе ги обработуваме онолку колку што е потребно за да се потврди пред JLR дека сме ги исполниле нашите договорни обврски согласно договорот за услуга по тој однос и во согласност со германските закони со кои се уредува овој договор.</p>
<p>Лични податоци потребни за исполнување или за проверка дали се исполнети законските обврски (на пример, оние што произлегуваат од законите за договори според граѓанското и трговското право, оние што се однесуваат на активности во врска со услугите за дефекти или на даночните регулативи, сметководствените и административните обврски за спречување на перење пари или заради проверка на санкциите, што значи да се процени дали вие, вашата земја или вашиот деловен сектор подлежи на санкции што ќе ја спречат или ограничат нашата способност за водење бизнис, како што е плаќање, итн.).</p>	<p>Вашите лични податоци ќе ги обработуваме доколку е тоа соодветно, релевантно и не ги надминува потребите за овие цели во времетраење на периодите овластени со соодветните регулативи.</p>
<p>Лични податоци содржани во документи што во крајна линија докажуваат каков било вид на измама.</p>	<p>Овие информации ќе ги чуваме онолку долго колку што е корисно за да спречиме нови обиди за извршување измама, освен ако последователните или дополнителните информации што ги добиваме, или кои вие ги ставате на располагање за нас, ја потврдуваат неточноста на овие информации.</p>

Нема да ги чуваме вашите лични податоци подолго отколку што е потребно и ќе ги користиме само за целите за кои се собрани.

#### **9. Како можете да нè контактирате?**

Ако имате какви било прашања за тоа како ги користиме вашите лични податоци, можете да нè контактирате преку е-пошта или редовна пошта на следниов начин:

**AWP SERVICES NL B.V.**

Attn: Data Protection

**Poeldijkstraat 4 – 1059 VM – Amsterdam – Netherlands**

Е-пошта: [dataprivacy.fos.at@allianz.com](mailto:dataprivacy.fos.at@allianz.com)

Можете исто така да ги користите овие детали за контакт за да ги искористите вашите права или да ги проследите вашите прашања или грижи до други компании на Allianz Partners кои дејствуваат како контролори на податоци (видете во дел 4 погоре) и со кои можеби сме ги споделиле вашите лични податоци. Ќе го испратиме вашето прашање до нив и ќе им помогнеме со наш јазик да ја обработат и да одговорат на вашата грижа.

#### **10. Колку често го ажурираме ова известување за приватноста?**

Редовно го ревидираме ова известување за приватноста. Ова известување за приватноста последен пат беше ажурирано во **септември 2019**.