

Declaración de Privacidad para clientes de Jaguar Land Rover y beneficiarios de los Servicios de Asistencia en Carretera

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Nos preocupamos por la protección de sus datos personales.

AWP SERVICES NL B.V. (referida en la presente declaración como nosotros), que opera con la marca “Allianz Global Assistance Europe”, es una compañía que forma parte del grupo Allianz Partners, autorizada por la legislación holandesa para la comercialización de productos y servicios.

Proteger su privacidad es nuestra principal prioridad. La presente declaración de privacidad explica cómo y qué tipo de datos personales serán recopilados, para que se recaban y las personas físicas y jurídicas con las que se compartirán dichos datos. Rogamos lea esta declaración detenidamente.

1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de datos?

El responsable del tratamiento de datos es una persona física o jurídica que controla el uso de los datos y es el responsable de conservar y utilizar datos personales tanto en formato electrónico como en formato papel.

AWP SERVICES NL B.V. es, según se define en las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes en materia de protección de datos, el Responsable del tratamiento de datos en relación con los datos personales que solicitamos y recopilamos de usted para los fines que se recogen en la presente declaración de privacidad.

2. ¿Qué datos personales recopilaremos?

Cuando contacte para solicitar alguno de nuestros Servicios de Asistencia en Carretera, le solicitaremos los siguientes datos personales:

- Nombre y apellidos.
- Matrícula del vehículo.
- Números de teléfono de contacto
- Dirección de correo electrónico, email.
- Localización del lugar de asistencia.
- Su voz, cuando la llamada sea grabada.

Para la prestación de los Servicios de Asistencia en Carretera solicitados, podremos recopilar información adicional que podría considerarse como dato personal (por ejemplo, los datos de su domicilio para organizar su regreso al mismo, o incluso información y datos personales de otras personas que viajen con usted que puedan ser beneficiarios de los Servicios de Asistencia en Carretera solicitados).

 **Cuando nos facilite los datos personales de otras personas que puedan ser beneficiarias de los Servicios de Asistencia en Carretera, deberá, con anterioridad a facilitar la misma, proporcionar la información contenida en la presente Declaración de Privacidad.**

3. ¿Cómo obtendremos y trataremos sus datos personales?

Recopilaremos y trataremos los datos personales que nos proporcione o los datos personales que recibamos sobre usted (como se explica abajo) con una serie de finalidades y con su consentimiento expreso, salvo que las disposiciones legales y reglamentarias aplicables no nos obliguen a obtener éste, según se explica a continuación:

FINALIDAD	¿Se necesita su consentimiento expreso?
<ul style="list-style-type: none"> Para prestar Servicios de Asistencia en Carretera, de acuerdo a los Términos y Condiciones del contrato de servicios suscrito entre las partes Jaguar/Land Rover (titular del contrato) y Allianz Global Assistance Europe (prestadora de servicios), que se prestarán a los clientes de Jaguar/Land Rover como beneficiarios de los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Trataremos sus datos personales en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el referido contrato de servicio suscrito entre las partes, de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente aplicable, para satisfacer el interés de las partes y la suya como beneficiario de los servicios.
<ul style="list-style-type: none"> Para gestionar con Jaguar/Land Rover, el reembolso de los costs que podríamos abonarle, cuando corresponda, de conformidad a los Términos y Condiciones incluidos en el Contrato de servicios mencionado existente entre las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> El tratamiento de los datos personales para esta finalidad, es necesario para que Allianz Global Assistance Europe y Jaguar/Land Rover puedan solicitar el cumplimiento de los Términos y Condiciones establecidos en el Contrato de Servicio suscrito entre las partes.
<ul style="list-style-type: none"> Para facilitar información a Jaguar/Land Rover, con la finalidad de que esta pueda realizar un seguimiento y análisis del correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de servicio para Allianz Global Assistance 	<ul style="list-style-type: none"> No, en la medida en la que el tratamiento de los datos personales realizado se corresponde con un interés legítimo de Jaguar/Land Rover, como parte del contrato de servicio existente.
<ul style="list-style-type: none"> Facilitar sus datos de contacto a Jaguar/Land Rover directamente o a una tercera compañía designada por esta que actúe en su nombre, para que pueda contactar con usted con el fin de realizar encuestas de calidad sobre los servicios de asistencia prestados por Allianz Global Assistance Europe, con el fin de evaluar su nivel de satisfacción y poder mejorar su experiencia como cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> No, al existir un interés legítimo de Jaguar/Land Rover para poder comprobar de manera independiente la calidad de los Servicios prestados por Allianz Global Assistance Europe y el cumplimiento por esta de los estándares de calidad establecidos por Jaguar/Land Rover.
<ul style="list-style-type: none"> Para el ejercicio de las acciones de defensa que sean necesarias, cuando se reciban reclamaciones, incluso procedimientos judiciales, por parte de Jaguar/Land Rover o de los beneficiarios, en atención a las obligaciones establecidas en el contrato de servicio existente. 	<ul style="list-style-type: none"> No, en atención a nuestro interés legítimo de defensa podremos tratar sus datos personales para las finalidades indicadas, siempre que estos sean adecuados, relevantes y no excesivos.
<ul style="list-style-type: none"> Realizar análisis estadísticos y de calidad sobre la base de datos agregados. 	<ul style="list-style-type: none"> Si llevamos a cabo alguna de estas actividades de tratamiento, utilizaremos datos combinados a los que se ha eliminado la información personal que permita su identificación mediante procesos de agregación y anonimización de datos. Una vez aplicados dichos procesos, los datos dejarán de ser considerados "personales", por lo que su consentimiento no será necesario.
<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con las obligaciones legales existentes en la prestación de los servicios (como por ejemplo, pero sin limitación a estas, las derivadas de la normativa sobre contratos, normativa sobre prestación de servicios de asistencia en carretera, normativa fiscal y contable, cumplimiento de normativa de blanqueo de capitales y revisión de pagos a sancionados, con el objeto de verificar que no se efectúa ningún pago o se presta un servicio a personas, países o sectores sancionados por normativa que impide o restringe la realización de pagos). 	<ul style="list-style-type: none"> No, en la medida que el tratamiento de sus datos personales para estos fines está justificado en la existencia de una norma legal que expresamente nos autoriza a tratar su información personal y mantener los datos personales para justificar nuestra actividad, sin necesidad de solicitar su consentimiento.
<ul style="list-style-type: none"> Detectar y prevenir el fraude, incluso, tratando sus datos personales para, por ejemplo, pero sin limitación a estas acciones, la comparación de su información con solicitudes de servicio anteriores 	<ul style="list-style-type: none"> No, la detección y prevención del fraude es un interés legítimo del Responsable de Tratamiento, pudiendo tratar sus datos personales con esta finalidad sin obtener su consentimiento.

FINALIDAD	¿Se necesita su consentimiento expreso?
<ul style="list-style-type: none"> Para la realización de auditorías, con el fin de cumplir con obligaciones legales y/o las políticas internas del grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> Podremos tratar sus datos en el marco de auditorías internas o externas, exigidas por disposiciones legales, por nuestras políticas internas o directamente solicitadas por Jaguar/Land Rover en el ámbito del contrato de servicio suscrito. No solicitaremos su consentimiento para dichos tratamientos en la medida en que estos tratamientos queden legitimados por la normativa aplicable o por el interés legítimo de Allianz Global Assistance Europe o de Jaguar/Land Rover. No obstante, nos aseguraremos de que solo se traten los datos personales estrictamente necesarios, y que sean tratados con absoluta confidencialidad. <p>Por lo general, las auditorías internas de Allianz Global Assistance Europe son realizadas por nuestra sociedad de control, Allianz Partners SAS (7 Rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, Francia).</p>

Para el tratamiento de sus datos personales, con las finalidades indicadas, podremos recopilar la información personal facilitada directamente por usted, por un tercero beneficiario de los servicios con los que podría viajar, o incluso por nuestros proveedores a los que le asignaremos la prestación de los Servicios.

Los datos personales son necesarios si desea beneficiarse de los Servicios que Jaguar/Land Rover ha contratado con Allianz Global Assistance Europe para sus clientes. Si no desea proporcionarnos la información solicitada, es posible que no podamos facilitarle los servicios o la asistencia que solicite.

4. ¿Quién tendrá acceso a sus datos personales?

Nos aseguraremos de que sus datos personales sean tratados por nuestro personal de manera segura y con total confidencialidad de acuerdo a lo que sea necesario, de una forma compatible con las finalidades indicadas anteriormente.

Para las finalidades indicadas, cumpliendo con las condiciones reflejadas, sus datos personales podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios que actuarán como responsables del tratamiento de los datos personales que efectúen:

Autoridades públicas, otras empresas del Grupo Allianz Partners y del Grupo Allianz (por ejemplo, con fines de auditoría), otros colaboradores y socios externos que participan en la prestación de los servicios (por ejemplo, proveedores de asistencia en carretera, agencias de viaje, aerolíneas, empresas de taxi, talleres de reparación, investigadores del fraude, abogados), expertos independientes, etc...

De acuerdo a lo indicado en la presente Declaración de Privacidad, se podrán compartir sus datos personales con Jaguar/Land Rover, en su condición del titular del Contrato de Servicios firmado, de los que usted es beneficiario.

Para las finalidades indicadas, cumpliendo con las condiciones reflejadas, también podremos compartir sus datos personales con los siguientes destinatarios que actuarán como encargados del tratamiento de datos personales, esto es; tratarán los datos personales conforme a nuestras instrucciones, quedando sujetos a las mismas obligaciones de confidencialidad y compatibilidad con las finalidades descritas en la presente Declaración de Privacidad:

Otras empresas de Allianz Partners o del Grupo Allianz, o terceras empresas que actúen como subcontratistas de actividades internas (por ejemplo, otras compañías que pertenecen al Grupo Allianz Partners, que actúan como subcontratistas de Allianz Global Assistance Europe para la tramitación, en cada país correspondiente, de los servicios de asistencia en carretera a prestar de acuerdo al contrato de servicio firmado entre Jaguar/Land Rover y Allianz Global Assistance Europe, compañías que pertenecen al grupo Allianz Technology que brindan soporte y mantenimiento de servicios informáticos, empresas de gestión fiscal, empresas que presten servicios de gestión de reclamaciones, proveedores de servicios postales o proveedores de gestión de documentos).

Por último, podremos compartir sus datos personales en las siguientes situaciones:

- En el caso de una reorganización, reestructuración, fusión, venta, joint venture, cesión, transferencia u otra

enajenación prevista o real de la totalidad o de una parte de nuestra actividad comercial, activos o acciones (lo que incluye cualquiera de los procedimientos de insolvencia, quiebra o similares); y

- Para cumplir con cualquier obligación legal, incluida la obligación frente al defensor del consumidor pertinente, en el caso de que presente una reclamación sobre el producto o servicio que le hayamos suministrado o prestado.

5. ¿Dónde serán tratados sus datos personales?

Sus datos personales podrán ser tratados tanto en territorio del Espacio Económico Europeo (EEE) como fuera de dicho territorio por las personas físicas o jurídicas que figuran en el apartado 4, previo cumplimiento, en todo momento, de las limitaciones contractuales relativas a la confidencialidad y la seguridad en concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en materia de protección de datos. No revelaremos sus datos personales a destinatarios que no estén autorizados a tratarlos.

Cuando transfiramos sus datos personales para su tratamiento fuera del EEE por otra empresa del grupo Allianz, lo haremos conforme a nuestras reglas corporativas vinculantes aprobadas, denominadas Normas de privacidad de Allianz (las "BCR de Allianz") que establecen nuestro compromiso para ofrecer el mismo nivel de protección de la información personal tratada, independientemente del lugar de tratamiento. Las BCR de Allianz son jurídicamente vinculantes para la totalidad de las empresas del grupo Allianz. Puede acceder y consultar el documento BCR de Allianz y la lista de empresas del Grupo Allianz que cumplen con ellos en el siguiente enlace <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html> Cuando las BCR de Allianz no sean de aplicación, adoptaremos las medidas para asegurarnos de que la transferencia de sus datos personales fuera del EEE conlleve el mismo nivel de protección que en territorio del EEE. Si desea obtener más información sobre las BCR, consulte el apartado 9.

6. ¿Cuáles son sus derechos en relación al tratamiento de sus datos personales y cómo puede ejercerlos?

De acuerdo a las disposiciones legales aplicables, tiene derecho a:

- Acceder a los datos personales que tratamos y a conocer el origen de los datos, los fines y propósitos del tratamiento, información sobre el/los responsable(s) del tratamiento de datos o quién(es) es/son el/los encargado(s) del tratamiento de datos y los destinatarios que dichos datos podrían ser comunicados;;
- Retirar su consentimiento en cualquier momento para los supuestos en los que se realiza el tratamiento de sus datos personales fundamentado en el consentimiento expreso prestado;
- Actualizar o corregir sus datos personales para que sean correctos en todo momento;
- Solicitar la eliminación de sus datos personales de nuestros archivos, si dejan de ser necesarios para los fines arriba mencionados;
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias; como por ejemplo, cuando haya impugnado la exactitud de sus datos personales, por el período necesario para que podamos comprobar su precisión;
- Obtener información y copia de sus datos personales objeto de tratamiento en un formato electrónico para usted o para su nueva aseguradora; y
- Presentar una reclamación, ante nosotros o ante a la autoridad de protección de datos pertinente.

Podrá ejercer estos derechos poniéndose en contacto con nosotros, según se especifica en el apartado 9, en cuyo caso deberá facilitarnos su nombre, dirección de correo electrónico, identificación de la cuenta y finalidad de su solicitud.

7. ¿Cómo podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales?

Cuando las disposiciones legales o reglamentarias aplicables lo permitan, tendrá derecho a oponerse al tratamiento que hagamos de sus datos personales, o solicitarnos que dejemos de tratar dichos datos personales para las finalidades indicadas (incluidos fines de marketing directo). Una vez recibida su solicitud, dejaremos de tratar sus datos personales, salvo en los casos y supuestos legalmente permitidos.

Podrá ejercer este derecho de la misma forma que los demás de sus derechos recogidos en el apartado 6.

8. ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Conservaremos sus datos personales únicamente por el período de tiempo que sea necesario para las finalidades que se recogen en esta Declaración de Privacidad, por lo que borraremos o anonimizaremos dichos datos cuando dejen de ser necesarios. A continuación le informaremos sobre algunos de los períodos de conservación aplicables a los fines recogidos en el apartado 3.

No obstante tenga en cuenta que en ocasiones determinados requisitos o acontecimientos podrían modificar dichos períodos de conservación; por ejemplo, obligaciones de conservación por razones legales aplicables, o litigios o investigaciones por los órganos reguladores correspondientes en trámite o pendientes de resolución, que podrían sustituir o suspender los referidos períodos hasta que la causa quede finalizada y el plazo de prescripción haya expirado. Más concretamente, los períodos de conservación basados en plazos de prescripción aplicables a procedimientos judiciales podrían interrumpirse y volver a iniciarse.

<p>Información personal recopilada para la prestación de los servicios de asistencia solicitados en condición de beneficiario, de acuerdo al contrato de servicio firmado entre Allianz Global Assistance Europe y Jaguar/Land Rover.</p>	<p>Conservaremos su información personal siempre que sea adecuada, relevante y no excesiva para las finalidades indicadas en el apartado 3.</p> <p>Trataremos sus datos personales durante la tramitación y gestión de los servicios de asistencia solicitados por usted de acuerdo al contrato de servicio existente con Jaguar/Land Rover y una vez finalizada la prestación, se conservaran los datos personales para facilitar la información que requiera Jaguar/Land Rover, como titular del contrato de servicio, con la finalidad de verificar el cumplimiento adecuado de las obligaciones establecidas en el contrato (por ejemplo, el desarrollo de los servicios contratados de acuerdo a las condiciones pactadas, el cumplimiento de los niveles de calidad en la prestación del servicio, etc...)</p> <p>Además, conservaremos sus datos personales durante los plazos de prescripción existentes de acuerdo a la normativa vigente aplicable sobre responsabilidad contractual frente a terceros, con la finalidad de ejercer las acciones de defensa frente a reclamaciones de los beneficiarios, de Jaguar/Land Rover o de cualquier otra parte que pueda tener interés.</p>
<p>Los datos personales existentes en documentación sobre pagos efectuados, para obtener de Jaguar/Land Rover el reembolso de las cantidades abonadas al beneficiario de los servicios de acuerdo al contrato existente.</p>	<p>Trataremos los datos personales siempre que sea preciso para gestionar el reembolso de los importes indicados, y durante los períodos de tiempo establecidos en la normativa contable y fiscal, para la justificación de los apuntes contables correspondientes.</p>
<p>La información de los datos de contacto recabados, para la realización de las encuestas de calidad por Jaguar/Land Rover.</p>	<p>Trataremos sus datos de contacto siempre que sea necesario para demostrar a Jaguar/Land Rover el cumplimiento al respecto de las obligaciones impuestas en el contrato de servicio firmado entre las partes, de acuerdo con la regulación Alemana, reguladora del contrato.</p>
<p>Los datos personales necesarios que permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones legales (por ejemplo las aplicables en materia de contratos, las relacionadas con las actividades de asistencia en carretera, normativa fiscal y de prevención del blanqueo de capitales y pagos efectuados a terceros en cumplimiento del control a realizar por la normativa vigente sobre sancionados, etc...).</p>	<p>Trataremos su información personal si es adecuada, relevante y no excesiva durante los plazos requeridos por la normativa vigente aplicable.</p>
<p>Los datos personales incluidos en la documentación que pueda evidenciar cualquier tipo de fraude.</p>	<p>Mantendremos esta información siempre que sea relevante para acreditar y evitar nuevos intentos de fraude, a menos que con posterioridad se demuestre la inexactitud de la información facilitada al respecto.</p>

No conservaremos sus datos personales por más tiempo de lo necesario y solo los conservaremos para los fines con los que fueron obtenidos.

9. ¿Cómo puede ponerse en contacto con nosotros?

Si tiene alguna pregunta sobre la forma en la que tratamos sus datos personales, podrá ponerse en contacto con nosotros de la siguiente manera:

AWP SERVICES NL B.V.

Att. Data Protection.

Poeldijkstraat 4 · 1059 VM · Amsterdam · Países Bajos.

Email: dataprivacy.fos.es@allianz.com

También puede utilizar estos mecanismos de contacto para ejercer sus derechos, o para enviar sus consultas o quejas a otras entidades del grupo Allianz Partners que actúan como Responsables de tratamiento (ver apartado 4 para más información) a las que hemos podido comunicar sus datos personales. Responderemos su solicitud y apoyaremos su tramitación y le responderemos en su idioma local.

10. ¿Con que frecuencia actualizamos la presente Declaración de Privacidad?

Revisaremos con regularidad esta declaración de privacidad. La presente declaración de privacidad fue actualizada por última vez en **septiembre de 2019**.