

Informace o zpracování osobních údajů

Staráme se o Vaše osobní údaje

AWP Solutions ČR a SR, s. r. o., se sídlem Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 170 00, IČO: 256 22 871, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze sp. zn. C 55651, je společností poskytující asistenční služby, a to i přeshraničně (dále také jako „my“, další tvary tohoto osobního zájmena nebo také „AWP Solutions“), člen skupiny Allianz a Allianz Partners, spadající do **České republiky**. Ochrana Vašeho soukromí je pro nás na prvním místě. V těchto informacích vám vysvětlíme, jakým způsobem a proč jsou shromažďovány Vaše osobní údaje, s kým jsou sdíleny, a o jaké údaje se jedná. Přečtěte si, prosíme, tyto informace o zpracování osobních údajů pečlivě.

1. Kdo je to „správce údajů“?

Správce údajů je fyzická nebo právnická osoba, která spravuje osobní údaje a je odpovědná za uchování a používání osobních údajů v papírové nebo elektronické formě. **AWP Solutions** je správcem údajů v souladu s definicí příslušných právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů.

Vezměte, prosíme, na vědomí, že AWP Solutions vystupuje, jakožto poskytovatel asistenčních služeb, často pouze jako zpracovatel Vašich osobních údajů a zpracovává o Vás také osobní údaje na základě pokynů příslušného správce (zejména poskytovatele hlavního produktu, na který se vážou naše asistenční služby). Prostřednictvím těchto informací o zpracování osobních údajů Vás informujeme o tom, jak zpracováváme Vaše osobní údaje v pozici správce Vašich osobních údajů. Pokud máte zájem zjistit více informací o zpracování Vašich osobních údajů společností AWP Solutions jako zpracovatelem osobních údajů, kontaktujte, prosíme, příslušného správce.

2. Jaké kategorie osobních údajů a jaké osobní údaje jsou shromažďovány?

Osobní údaj je jakákoli informace týkající se fyzické osoby, na základě které můžeme danou fyzickou osobu identifikovat.

V naší společnosti zpracováváme níže uvedené **kategorie osobních údajů**.

Ke zpracování níže uvedených osobních údajů nás nejčastěji opravňuje skutečnost, že je toto zpracování nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů. Pokud se žádné těchto oprávnění neuplatní, zpracováváme dané osobní údaje jen s Vaším souhlasem, což nám buď umožní zlepšovat služby, zaměřit se na zefektivnění našich procesů a případně zákazníky informovat o nabídkách, které pro ně považujeme za vhodné.

Základní identifikační a adresní údaje:

Takové údaje jsou zejména nutné pro marketing či zjišťování zákaznické spokojenosti. Jedná se zejména o:

- Příjmení, jméno
- Obchodní firma nebo název
- Titul před/za jménem
- *Adresa trvalého pobytu*
- *Korespondenční adresa*
- *Adresa místa podnikání nebo sídla*
- *Adresa pracoviště*
- IČO
- DIČ
- *Datum a místo narození*
- *Telefonní čísla*
- *E-mailová adresa*

Údaje spojené s technologií a zařízením

Jedná se o osobní údaje, které se vážou na produkt, který je předmětem asistenčních služeb. Dále se jedná o osobní údaje, které můžeme zpracovávat prostřednictvím našich internetových stránek. Příkladem mohou být:

- Technické údaje o věci, jako je např. SPZ, VIN, technický popis věci
- Informace o způsobu používání
- Lokalizační údaje
- Síťové identifikátory

Údaje z komunikace mezi námi a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci při poskytování služby mezi námi a Vámi, pokud jste naším zákazníkem. Jedná se například o informace získané při komunikaci se zákazníkem, a to při telefonických hovorech nebo prostřednictvím písemné či emailové komunikace, záznamy telefonických hovorů uskutečněných prostřednictvím naší infolinky.

3. Jak získáváme Vaše osobní údaje a jak s nimi nakládáme?

Vámi poskytnuté a námi obdržené osobní údaje (jak je vysvětleno níže) shromažďujeme a zpracováváme za celou řadou účelů, a to s Vaším výslovným souhlasem, nestanoví-li příslušné právní předpisy, že Váš výslovný souhlas není vyžadován, viz níže.

Název účelu – důvod, proč Vaše osobní údaje zpracováváme	Popis účelu – jednotlivé činnosti, které za tímto důvodem vykonáváme	Právní titul – co nás ke zpracování opravňuje
Statistika a cenotvorba/ Vytváření analytických modelů	Osobní údaje a ostatní data jsou agregovány tak, aby odhalily možné korelace, vývoj a tvůrčí fázi, a to bez jakéhokoliv zájmu o zákazníka a bez jakéhokoli jednání s ním související. Během vývoje a konstruování, nesmí být aplikován na jednotlivce nebo použit pro jednotlivá rozhodnutí týkajících se subjektů údajů.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni kvalifikovaně zhodnotit situaci na trhu a odhadnout její budoucí vývoj.
Vnitřní administrativa ve skupině	Osobní údaje jsou předávány dále do skupiny ostatním společnostem ve skupině v rámci reportingu.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom zajistili vzájemnou spolupráci a zefektivnili poskytování služeb v rámci skupiny.
Evidence a reporting osobních údajů	Evidence a shromažďování osobních údajů pro potřeby reportingu	
Zjišťování zákaznické spokojenosti	Pokud jste naším zákazníkem, použijeme Vaše osobní údaje, abychom Vás mohli kontaktovat s dotazy týkajícími se vyhodnocení poskytnutých služeb, jejich kvality a Vaší spokojenosti s poskytnutím služeb.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni neustále zlepšovat námi poskytnuté služby, zajistit, že s nimi budete spokojen(a), a pokud se tak nestane, abychom zjednali nápravu.
Zvyšování kvality poskytovaných služeb	Jedná se o interní činnosti, díky kterým dochází k prověřování kvality poskytnutých služeb za účelem zvýšení kvality, zefektivnění procesů a výkonu, při kterých může docházet i ke zpracování osobních údajů.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni včas a adekvátně reagovat na bezpečnostní hrozby.
Bezpečnostní opatření (technologické/fyzické) a interní audit	Jedná se o interní činnosti prevence, odhalování, vyšetřování a další plnění požadovaných kroků pro šetření na (potenciálních) útoků a infiltrací AWP, při kterých může docházet i ke zpracování osobních údajů. Řeší se i případné úniky dat.	
Nabízení výrobku a služeb třetích stran	Vaše osobní údaje využíváme pro nabídky služeb od obchodních partnerů a jiných firem ve skupině.	Ke zpracování nás opravňuje souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám udělil(a) pro konkrétní účel. Pokud jste nám svůj souhlas neudělil(a), nebudeme pro daný účel Vaše osobní údaje zpracovávat.
Marketing	Kontaktujeme Vás prostřednictvím pošty, webové stránky, SMS, telefonu nebo emailu s obchodními informacemi a obchodními nabídkami.	
Monitoring hovorů a online komunikace	Nahrané hovory z naší infolinky používáme pro zvyšování kvality služeb, vyhodnocení kvality poskytovaných služeb.	

Jak je uvedeno výše, pro stanovené účely zpracováváme Vaše osobní údaje získané přímo od Vás nebo z veřejných databází, například od třetích stran, jako jsou obchodní partneři, naši poskytovatelé služeb, z registru dlužníků a od agentur nebo registrů zabývajícím se prevencí podvodů a ekonomickými sankcemi, odhadců, zprostředkovatelů,

pověřených orgánů, právníků.

4. Kdo má k Vaším osobním údajům přístup?

Zajistíme, aby byly Vaše osobní údaje zpracovávány způsobem slučitelným s výše uvedenými účely.

Vaše osobní údaje mohou být za výše uvedenými účely sdíleny s následujícími stranami, které jsou zpracovateli údajů na základě našeho pověření:

- společnostmi skupiny Allianz Partners a Allianz,
- odbornými poradci, znalci, právníky, opraváři, lékaři a společnostmi poskytujícími služby potřebné pro výkon naší činnosti (IT, pošta, správa dokumentů) a
- asistenčními partnery, zprostředkovateli našich služeb, obchodními partnery,
- reklamními a marketingovými společnostmi a agenturami, za účelem zasílání marketingových sdělení v souladu s místními právními předpisy a v souladu s Vašimi preferencemi pro zasílání sdělení.
- obchodními partnery, zprostředkovateli asistenčních produktů společnosti AWP Solutions, a společností Allianz pojišťovna, a.s. a společnostmi tvořícími s ní koncern,
- externími poskytovateli, jejichž služby využíváme pro řádný výkon našich služeb, řádné fungování naší společnosti či v souladu s platnými právními předpisy (například auditoři, advokáti, společnosti poskytující IT služby).

S výše uvedenými stranami sdílíme Vaše osobní údaje vždy jen v rozsahu nezbytném pro účel, za jakým jsou sdíleny.

Vaše osobní údaje můžeme sdílet rovněž v následujících případech:

- v případě jakékoliv zamýšlené nebo probíhající reorganizace, fúze, prodeje, joint venture, postoupení, převodu nebo jiného předání části nebo celku podniku, aktiv nebo akcií (včetně případů insolvenčního či obdobného řízení),
- v případě nutnosti splnění jakýchkoli právních závazků, včetně závazků k příslušnému veřejnému ochránci práv v případě, že podáte stížnost na produkt nebo službu, které jsme Vám poskytli, a
- na vyžádání v případech, kdy jsme k tomu zavázáni právním předpisem, také orgánům veřejné moci, zejména soudům, Policii České republiky a dalším orgánům činným v trestním řízení v nezbytném rozsahu a v mezích zákona.

5. Kde jsou Vaše osobní údaje zpracovávány?

Vaše osobní údaje mohou být zpracovávány v rámci Evropského hospodářského prostoru (EHP) i mimo něj, a to stranami uvedenými v oddílu 4 výše, a to vždy s ohledem na smluvní omezení týkající se důvěrnosti a bezpečnosti v souladu s příslušnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Vaše osobní údaje nesdílíme se stranami, které nejsou oprávněny k jejich zpracování.

Ke zpracování Vašich osobních údajů mimo EHP dochází zejména v rámci společností skupiny Allianz, a to v Indické republice a v Thajském království.

Kdykoli Vaše osobní údaje předáváme ke zpracování jiné společnosti skupiny Allianz mimo EHP, činíme tak na základě závazných podnikových pravidel Allianz, nazývaných Allianz Privacy Standard, které stanoví příslušnou ochranu osobních údajů a jsou pro všechny společnosti skupiny Allianz a Allianz Partners právně závazné. Allianz Privacy Standard a seznam společností Allianz Group splňujících tato pravidla jsou dostupné na webových stránkách společnosti Allianz. V případech, na které se nevztahují Allianz Privacy Standard, podnikneme kroky k zajištění toho, aby mělo předání Vašich osobních údajů mimo EHP úroveň ochrany odpovídající podmínkám v EHP. Více informací o zárukách využívaných naší společností pro případy takových předání (např. běžné smluvní doložky) získáte, budete-li nás kontaktovat dle oddílu 9 níže.

6. Jaká jsou Vaše práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

V závislosti na okolnostech zpracování osobních údajů a podání Vaší žádosti máte obecně právo:

- **právo získat potvrzení**, zda a jaké osobní údaje zpracováváme a získat přístup k těmto osobním údajům včetně informací o účelu zpracovávání, kategorii dotčených osobních údajů, příjemcích, plánované době uložení osobních údajů, existenci práva požadovat výmaz nebo opravu osobních údajů, o právu podat stížnost u dozorového úřadu, o zdroji osobních údajů, pokud nebyly získány od subjektu údajů, a o skutečnosti, že dochází k automatizovanému rozhodování včetně profilování.
- **právo na opravu** zpracovávaných osobních údajů, vyjde-li najevo, že osobní údaje jsou nepřesné. V případě zjištění neúplnosti zpracovávaných osobních údajů právo na jejich doplnění.
- **právo na výmaz** osobních údajů („právo být zapomenout“). Jako správce osobních údajů máme povinnost osobní údaje vymazat bez zbytečného odkladu, a to v případě, že:
 - osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly zpracovávány,
 - jste odvolali svůj souhlas se zpracováváním osobních údajů, na základě kterého byly osobní údaje zpracovávány, a není zde žádný další právní důvod pro jejich zpracovávání,
 - osobní údaje byly zpracovávány protiprávně,
 - osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené právem Evropské unie nebo českým právním řádem,
 - se jedná o osobní údaje dítěte mladšího 16 let shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti. Naše povinnost se v těchto případech neuplatní neomezeně.
- **právo na omezení zpracovávání** osobních údajů, které zpracováváme, pokud a) budete popírat přesnost osobních údajů (a to po dobu ověření jejich přesnosti), b) bude zpracovávání protiprávní a Vy jako subjekt údajů požádáte o omezení použití osobních údajů, místo jejich výmazu, nebo c) výše uvedené osobní údaje my, jako správce, již nebudeme potřebovat pro účely zpracování, ale Vy je budete požadovat pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků.
- **právo na přenositelnost osobních údajů**. Požádáte-li nás, o to, předáme Vaše osobní údaje přímo jinému správci. Také máte právo je získat ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.
- V případě, že se budete domnívat, že zpracováním Vašich osobních údajů dochází k porušení předpisů ochrany osobních údajů, máte jako subjekt údajů **právo podat stížnost u dozorového úřadu**, tj. Úřadu pro ochranu osobních údajů, případně u dozorového úřadu jiného členského státu.

Tato svá práva můžete uplatnit tak, že nás kontaktujete prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v bodě 9. Požádáme Vás o vyplnění žádosti, úředně ověříte (např. na Czech Pointu, na obecním úřadu či u notáře) svůj podpis a tuto vyplněnou a podepsanou žádost doručíte do sídla AWP Solutions, nebo se dostavíte do sídla AWP Solutions a příslušnou žádost vyplníte na místě (v takovém případě není potřeba úředně ověřit podpis, Vaše totožnost bude na místě ověřena předložením příslušného dokladu totožnosti). Můžete také požádat o zaslání příslušného formuláře žádosti, nebo URL odkazu na příslušnou žádost mailem, případně Vám příslušný formulář žádosti můžeme zaslat poštou.

7. Jak můžete vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů?

V případech, kdy zpracováváme Vaše osobní údaje na základě našeho oprávněného zájmu, máte právo vznést z důvodů týkajících se Vaší konkrétní situace námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, nebo nás požádat o přerušení zpracování těchto údajů (to se týká i případů přímého marketingu). Jakmile Vaši žádost obdržíme, nebudeme pokračovat ve zpracování Vašich osobních údajů, s výjimkou případů, v nichž to umožňují příslušné právní předpisy.

Tímto způsobem můžete uplatňovat i svá ostatní práva uvedená v oddílu 6 výše.

8. Jak dlouho Vaše osobní informace uchováváme?

Vaše osobní údaje po dobu nezbytně nutnou a uchováváme je pouze pro účely, za kterými byly získány.

Osobní údaje, které zpracováváme pro ochranu našich právních nároků, zpracováváme po dobu až 10 let od ukončení sporu. V rámci našich možností se snažíme vždy zohledňovat individualitu každého případu.

Nahrané hovory z naší infolinky využíváme pro zvyšování kvality služeb a vyhodnocení kvality poskytovaných služeb pouze po dobu 1 roku od pořízení nahrávky.

9. Jak nás můžete kontaktovat?

Máte-li jakékoli dotazy ohledně používání osobních údajů, můžete se na nás obrátit telefonicky, e-mailem nebo poštou, a to za využití následujících údajů:

AWP Solutions ČR a SR, s. r. o.

pověřenec pro ochranu osobních údajů / pracovník pro ochranu osobních údajů

Adresa: Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha

E-mail: ouu@allianz.com

Telefon: +420 296 849 959

10. Jak často dochází k aktualizaci těchto zásad ochrany osobních údajů?

Tyto zásady ochrany osobních údajů pravidelně revidujeme. Zajistíme, aby byla nejnovější verze k dispozici na našich webových stránkách www.mondial-assistance.cz a pokud dojde k zásadní změně, která by Vás mohla ovlivnit, oznámíme Vám to přímo. Tyto zásady ochrany osobních údajů byly naposledy aktualizovány dne **25. 5. 2018**.