

# Informácie o spracúvaní osobných údajov

## Staráme sa o Vaše osobné údaje

**AWP Solutions ČR a SR, s. r. o., so sídlom Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 170 00, IČO: 256 22 871, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe sp. zn. C 55651**, je spoločnosťou poskytujúcou asistenčné služby, a to aj cezhranične (ďalej tiež ako „my“, ďalšie tvary tohto osobného zámena alebo tiež „AWP Solutions“), člen skupiny Allianz a Allianz Partners, patriaci do **Českej republiky a Slovenskej republiky**. Ochrana Vášho súkromia je pre nás na prvom mieste. V týchto informáciách vám vysvetlíme, akým spôsobom a prečo sú zhromažďované Vaše osobné údaje, s kým sú zdieľané, a o aké údaje ide. Prečítajte si, prosíme, tieto informácie o spracúvaní osobných údajov starostlivo.

### 1. Kto je to „prevádzkovateľ údajov“?

Prevádzkovateľ údajov je fyzická alebo právnická osoba, ktorá spracúva osobné údaje a je zodpovedná za uchovávanie a používanie osobných údajov v papierovej alebo elektronickej forme. **AWP Solutions** je prevádzkovateľom údajov v súlade s definíciou príslušných právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov.

Veďte, prosíme, na vedomie, že AWP Solutions vystupuje ako poskytovateľ asistenčných služieb, často iba ako prevádzkovateľ Vašich osobných údajov a spracúva o Vás tiež osobné údaje na základe pokynov príslušného prevádzkovateľa (najmä poskytovateľa hlavného produktu, na ktorý sa viažu naše asistenčné služby). Prostredníctvom týchto informácií o spracúvaní osobných údajov Vás informujeme o tom, ako spracúvame Vaše osobné údaje v pozícii prevádzkovateľa Vašich osobných údajov. Pokiaľ máte záujem zistiť viac informácií o spracúvaní Vašich osobných údajov spoločnosťou AWP Solutions ako sprostredkovateľom osobných údajov, kontaktujte, prosíme, príslušného prevádzkovateľa.

### 2. Aké kategórie osobných údajov a aké osobné údaje sú zhromažďované?

Osobný údaj je akákoľvek informácia týkajúca sa fyzickej osoby, na základe ktorej môžeme danú fyzickú osobu identifikovať.

V našej spoločnosti spracúvame nižšie uvedené **kategórie osobných údajov**.

K spracúvaniu nižšie uvedených osobných údajov nás najčastejšie oprávňuje skutočnosť, že je toto spracúvanie nevyhnutné pre ochranu našich oprávnených záujmov. Pokiaľ sa žiadne z týchto oprávnení neuplatní, spracúvame dané osobné údaje len s Vaším súhlasom, čo nám umožní zlepšovať služby, zamerať sa na zefektívnenie našich procesov a prípadne zákazníkov informovať o ponukách, ktoré pre nich považujeme za vhodné.

#### Základné identifikačné a adresné údaje:

Také údaje sú najmä nutné pre marketing či zisťovanie zákazníckej spokojnosti. Ide najmä o:

- Priezvisko, meno
- Obchodná firma alebo názov
- Titul pred/za menom
- *Adresa trvalého pobytu*
- *Korešpondenčná adresa*
- *Adresa miesta podnikania alebo sídla*
- *Adresa pracoviska*
- IČO
- DIČ
- *Dátum a miesto narodenia*
- *Telefónne číslo*
- *E-mailová adresa*

#### Údaje spojené s technológiou a zariadením



Ide o osobné údaje, ktoré sa viažu na produkt, ktorý je predmetom asistenčných služieb. Ďalej ide o osobné údaje, ktoré môžeme spracúvať prostredníctvom našich internetových stránok. Príkladom môžu byť:

- Technické údaje o veci, ako je napr. ŠPZ, VIN, technický popis veci
- Informácie o spôsobe používania
- Lokalizačné údaje
- Sieťové identifikátory

### Údaje z komunikácie medzi nami a zákazníkom

Tieto údaje vznikajú pri komunikácii pri poskytovaní služby medzi nami a Vami, pokiaľ ste naším zákazníkom. Ide napríklad o informácie získané pri komunikácii so zákazníkom, a to pri telefonických hovoroch alebo prostredníctvom písomnej, či emailovej komunikácie, záznamy telefonických hovorov uskutočnených prostredníctvom našej infolinky.

### 3. Ako získavame Vaše osobné údaje a ako s nimi zaobchádzame?

Vami poskytnuté a nami získané osobné údaje (ako je vysvetlené nižšie) zhromažďujeme a spracúvame kvôli mnohým účelom, a to s Vaším výslovným súhlasom, ak nestanovia príslušné právne predpisy, že Váš výslovný súhlas nie je vyžadovaný, viď nižšie.

| Názov účelu – dôvod, prečo Vaše osobné údaje spracúvame        | Popis účelu – jednotlivé činnosti, ktoré s týmto dôvodom vykonávame   | Právny titul – čo nás k spracúvaniu oprávňuje  |
|--|---|--|
| Štatistika a cenotvorba/<br>Vytváranie analytických modelov    | Osobné a ostatné údaje sú agregované tak, aby odhalili možné korelácie, vývoj a tvorivú fázu, a to bez akéhokoľvek záujmu o zákazníka a bez akéhokoľvek konania s ním súvisiaceho. Počas vývoja a konštruovania nesmie byť aplikovaný na jednotlivca alebo použitý pre jednotlivé rozhodnutia týkajúcich sa subjektov údajov. | K spracúvaniu nás oprávňuje náš oprávnený záujem na tom, aby sme boli schopní kvalifikovane zhodnotiť situáciu na trhu a odhadnúť jej budúci vývoj.  |
| Vnútroštruktúrna administratíva v skupine                      | Osobné údaje sú odovzdávané ďalej do skupiny ostatným spoločnostiam v skupine v rámci reportingu.   | K spracúvaniu nás oprávňuje náš oprávnený záujem na tom, aby sme zaistili vzájomnú spoluprácu a zefektívnilí poskytovanie služieb v rámci skupiny.   |
| Evidencia a reporting osobných údajov                          | Evidencia a zhromažďovanie osobných údajov pre potreby reportingu   |  |
| Zisťovanie zákaznickej spokojnosti                             | Pokiaľ ste naším zákazníkom, použijeme Vaše osobné údaje, aby sme Vás mohli kontaktovať s otázkami týkajúcimi sa vyhodnotenia poskytnutých služieb, ich kvality a Vašej spokojnosti s poskytnutím služieb.  | K spracúvaniu nás oprávňuje náš oprávnený záujem na tom, aby sme boli schopní neustále zlepšovať nami poskytnuté služby, zaistiť, že s nimi budete spokojný(a), a pokiaľ sa tak nestane, aby sme zjednali nápravu. |
| Zvyšovanie kvality poskytovaných služieb                       | Ide o interné činnosti, vďaka ktorým dochádza k preverovaniu kvality poskytnutých služieb za účelom zvýšenia kvality, zefektívnenia procesov a výkonov, pri ktorých môže dochádzať aj ku spracúvaniu osobných údajov.   | K spracúvaniu nás oprávňuje náš oprávnený záujem na tom, aby sme boli schopní včas a adekvátne reagovať na bezpečnostné hrozby.  |
| Bezpečnostné opatrenia (technologické/fyzické) a interný audit | Ide o interné činnosti prevencie, odhaľovania, vyšetrovania a ďalšie plnenie požadovaných krokov pre šetrenie na (potenciálnych) útokoch a infiltráciách AWP, pri ktorých môže dochádzať aj k spracúvaniu osobných údajov. Riešia sa aj prípadné úniky údajov.  | K spracúvaniu nás oprávňuje súhlas so spracúvaním osobných údajov, ktorý ste nám udelil(a) pre konkrétny účel. Pokiaľ ste nám svoj súhlas neudelil(a),   |
| Ponúkajú výrobku a služby tretích strán                        | Vaše osobné údaje využívame pre ponuky služieb od obchodných partnerov a iných firiem v skupine.  | K spracúvaniu nás oprávňuje súhlas so spracúvaním osobných údajov, ktorý ste nám udelil(a) pre konkrétny účel. Pokiaľ ste nám svoj súhlas neudelil(a),   |
| Marketing  | Kontaktujeme Vás prostredníctvom pošty, webovej stránky, SMS, telefónu alebo emailu s obchodnými informáciami a obchodnými ponukami.  |  |



|   |  |   |
|---|--|---|
| Monitoring hovorov a online komunikácie | Nahrané hovory z našej infolinky používame pre zvyšovanie kvality služieb, vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb. | nebudeme pre daný účel Vaše osobné údaje spracúvať. |
|---|--|---|

Ako je uvedené vyššie, pre stanovené účely spracúvame Vaše osobné údaje získané priamo od Vás alebo z verejných databáz, napríklad od tretích strán, ako sú obchodní partneri, naši poskytovatelia služieb, z registru dlžníkov a od agentúr alebo registrov zaoberajúcich sa prevenciou podvodov a ekonomickými sankciami, odhadcov, sprostredkovateľov, poverených orgánov, právnikov.

#### 4. Kto má k Vaším osobným údajom prístup?

Zaistíme, aby boli Vaše osobné údaje spracúvané spôsobom zlučiteľným s vyššie uvedenými účelmi.

Vaše osobné údaje môžu byť za vyššie uvedenými účelmi zdieľané s nasledujúcimi stranami, ktoré sú sprostredkovateľmi údajov na základe nášho poverenia:

- spoločnosťami skupiny Allianz Partners a Allianz,
- odbornými poradcami, znalcami, právnikmi, opravármi, lekármi a spoločnosťami poskytujúcimi služby potrebné pre výkon našej činnosti (IT, pošta, správa dokumentov), asistenčnými partnermi, sprostredkovateľmi našich služieb, obchodnými partnermi,
- reklamnými a marketingovými spoločnosťami a agentúrami, za účelom zasielania marketingových oznámení v súlade s miestnymi právnymi predpismi a v súlade s Vašimi preferenciami pre zasielanie oznámení,
- obchodnými partnermi, sprostredkovateľmi asistenčných produktov spoločnosti AWP Solutions, a spoločnosť Allianz poisťovňa, a.s. a spoločnosťami tvoriacimi s ňou koncern,
- externými poskytovateľmi, ktorých služby využívame pre riadny výkon našich služieb, riadne fungovanie našej spoločnosti, či v súlade s platnými právnymi predpismi (napríklad audítori, advokáti, spoločnosti poskytujúce IT služby).

S vyššie uvedenými stranami zdieľame Vaše osobné údaje vždy len v rozsahu nevyhnutnom pre účel, za akým sú zdieľané.

Vaše osobné údaje môžeme zdieľať rovnako v nasledujúcich prípadoch:

- v prípade akejkoľvek zamýšľanej alebo prebiehajúcej reorganizácie, fúzie, predaja, joint venture, postúpenia, prevodu alebo iného odovzdania časti alebo celku podniku, aktív alebo akcií (vrátane prípadov insolvenčného či podobného konania),
- v prípade nutnosti splnenia akýchkoľvek právnych záväzkov, vrátane záväzkov k príslušnému verejnému ochrancovi práv v prípade, že podáte sťažnosť na produkt alebo službu, ktoré sme Vám poskytli,
- na vyžiadanie v prípadoch, kedy sme k tomu zaviazaní právnym predpisom, tiež orgánom verejnej moci, najmä súdom, Polícii Slovenskej republiky a ďalším orgánom činným v trestnom konaní v nevyhnutnom rozsahu a v medziach zákona.

#### 5. Kde sú Vaše osobné údaje spracúvané?

Vaše osobné údaje môžu byť spracúvané v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP) aj mimo neho, a to stranami uvedenými v oddiele 4 vyššie, a to vždy s ohľadom na zmluvné obmedzenia týkajúce sa dôvernosti a bezpečnosti v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov. Vaše osobné údaje nezdieľame so stranami, ktoré nie sú oprávnené k ich spracúvaniu.

K spracúvaniu Vašich osobných údajov mimo EHP dochádza najmä v rámci spoločností skupiny Allianz, a to v Indickej republike a v Thajskom kráľovstve.

Kedykoľvek Vaše osobné údaje odovzdávame k spracúvaniu inej spoločnosti skupiny Allianz mimo EHP, konáme tak na základe záväzných podnikových pravidiel Allianz, nazývaných Allianz Privacy Standard, ktoré stanovujú príslušnú ochranu osobných údajov a sú pre všetky spoločnosti skupiny Allianz a Allianz Partners právne záväzné. Allianz Privacy Standard a zoznam spoločností Allianz Group splňujúcich tieto pravidlá sú dostupné na webových stránkach spoločnosti Allianz. V prípadoch, na ktoré sa nevzťahujú Allianz Privacy Standard, podnikneme kroky k zaisteniu toho, aby malo odovzdanie Vašich osobných údajov mimo EHP úroveň ochrany zodpovedajúcej podmienkam v EHP. Viac informácií o zárukách využívaných našou spoločnosťou pre prípady takých odovzdaní (napr. bežné zmluvné doložky) získate, ak nás budete kontaktovať podľa oddielu 9 nižšie.



## 6. Aké sú Vaše práva v súvislosti so spracúvaním osobných údajov?

V závislosti na okolnostiach spracúvania osobných údajov a podania Vašej žiadosti máte vo všeobecnosti právo:

- **právo získať potvrdenie**, či a aké osobné údaje spracúvame a získať prístup k týmto osobným údajom vrátane informácií o účele spracúvania, kategórii dotknutých osobných údajov, príjemcoch, plánovanej dobe uloženia osobných údajov, o existencii práva požadovať výmaz alebo opravu osobných údajov, o práve podať sťažnosť na dohľadovom úrade, o zdroji osobných údajov, pokiaľ neboli získané od subjektu údajov, a o skutočnosti, že dochádza k automatizovanému rozhodovaniu vrátane profilovania.
- **právo na opravu** spracúvaných osobných údajov, ak vyjde najavo, že osobné údaje sú nepresné. V prípade zistenia neúplnosti spracúvaných osobných údajov právo na ich doplnenie.
- **právo na výmaz** osobných údajov („právo byť zabudnutý“). Ako prevádzkovateľ osobných údajov máme povinnosť osobné údaje vymazať bez zbytočného odkladu, a to v prípade, že:
  - osobné údaje už nie sú potrebné pre účely, pre ktoré boli spracúvané,
  - ste odvolali svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, na základe ktorého boli osobné údaje spracúvané, a nie je tu žiadny ďalší právny dôvod pre ich spracúvanie,
  - osobné údaje boli spracúvané protiprávne,
  - osobné údaje musia byť vymazané na splneniu právnej povinnosti stanovenej právom Európskej únie alebo slovenským právnym poriadkom,
  - ide o osobné údaje dieťaťa mladšieho 16 rokov zhromaždené v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.Naša povinnosť sa v týchto prípadoch neuplatní neobmedzene.
- **právo na obmedzenie spracúvania** osobných údajov, ktoré spracúvame, pokiaľ a) budete popierať správnosť osobných údajov (a to po dobu overenia ich správnosti), b) bude spracúvanie protiprávne a Vy ako subjekt údajov požiadate o obmedzenie použitia osobných údajov miesto ich výmazu, alebo c) vyššie uvedené osobné údaje my, ako prevádzkovateľ, už nebudeme potrebovať pre účely spracúvania, ale Vy ich budete požadovať pre určenie, výkon alebo obhajobu svojich právnych nárokov.
- **právo na prenositeľnosť osobných údajov**. Ak nás o to požiadate, odovzdáme Vaše osobné údaje priamo inému prevádzkovateľovi. Tiež máte právo ich získať v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.
- V prípade, že sa budete domnievať, že spracúvaním Vašich osobných údajov dochádza k porušeniu predpisov ochrany osobných údajov, máte ako subjekt údajov **právo podať sťažnosť na dohľadovom úrade**, tj. Úrad pre ochranu osobných údajov, prípadne na dohľadovom úrade iného členského štátu.

Tieto svoje práva môžete uplatniť tak, že nás kontaktujete prostredníctvom kontaktných údajov uvedených nižšie v bode 9. Požiadame Vás o vyplnenie žiadosti, úradne overíte (napr. na obecnom úrade či u notára) svoj podpis a túto vyplnenú a podpísanú žiadosť doručíte do sídla AWP Solutions, alebo sa dostavíte do sídla AWP Solutions a príslušnú žiadosť vyplníte na mieste (v takom prípade nie je potrebné úradne overiť podpis, Vaša totožnosť bude na mieste overená predložením príslušného dokladu totožnosti). Môžete tiež požiadať o zaslanie príslušného formuláru žiadosti, alebo URL odkazu na príslušnú žiadosť mailom, prípadne Vám príslušný formulár žiadosti môžeme zaslať poštou.

## 7. Ako môžete vzniesť námietku proti spracúvaniu Vašich osobných údajov?

V prípadoch, kedy spracúvame Vaše osobné údaje na základe nášho oprávneného záujmu, máte právo vzniesť z dôvodov týkajúcich sa Vašej konkrétnej situácie námietku proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, alebo nás požiadať o prerušenie spracúvania týchto údajov (to sa týka aj prípadov priameho marketingu). Ako náhle Vašu žiadosť dostaneme, nebudeme pokračovať v spracúvaní Vašich osobných údajov, s výnimkou prípadov, v ktorých to umožňujú príslušné právne predpisy.

Týmto spôsobom môžete uplatňovať aj svoje ostatné práva uvedené v oddiele 6 vyššie.

## 8. Ako dlho Vaše osobné údaje uchováваме?

Vaše osobné údaje uchováваме len po nevyhnutnú dobu a len pre účely, ku ktorým boli získané.

Osobné údaje, ktoré spracúvame pre ochranu našich právnych nárokov, spracúvame po dobu až 10 rokov od ukončenia



sporu. V rámci našich možností sa snažíme vždy zohľadňovať individualitu každého prípadu.

Nahrané hovory z našej infolinky využívame pre zvyšovanie kvality služieb a vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb len po dobu 1 roku od získania nahrávky.

#### **9. Ako nás môžete kontaktovať?**

Ak máte akékoľvek otázky týkajúce sa spracúvania osobných údajov, môžete sa na nás obrátiť telefonicky, e-mailom alebo poštou, a to za využitia nasledujúcich údajov:

*AWP Solutions ČR a SR, s. r. o.*

zodpovedná osoba / pracovník pre ochranu osobných údajov

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

E-mail: [ooou@allianz.com](mailto:ooou@allianz.com)

Telefón: +420 296 849 959

#### **10. Ako často dochádza k aktualizácii týchto zásad ochrany osobných údajov?**

Tieto zásady ochrany osobných údajov pravidelne revidujeme. Zaistíme, aby bola najnovšia verzia k dispozícii na našich webových stránkach [www.allianz-assistance.sk](http://www.allianz-assistance.sk) a pokiaľ dôjde k zásadnej zmene, ktorá by Vás mohla ovplyvniť, oznámime Vám to priamo. Tieto zásady ochrany osobných údajov boli naposledy aktualizované dňa 25. 5. 2018.

