



Informativa per il trattamento di dati personali
“ Heroic Roadside Assistance” JAGUAR LAND ROVER CARS Ltd
(ai sensi del Regolamento Europeo n°679/2016 e del D. Lgs. 196/03 e ss.mm.ii)

Gentile Signore/a,

desideriamo informarLa che il Regolamento Europeo n°679/2016 ed il D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii. prevedono la tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali.

Pertanto, Jaguar Land Rover Italia S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, Le fornisce l'informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali, necessari in relazione ed ai fini dell'erogazione dei servizi di ACI Global Servizi S.p.a. (anche “Aci Global”), connessi con l'assistenza stradale al veicolo (il/i “Servizio/i”) e da Lei richiesti. ACI Global, quale responsabile esterno del trattamento, svolge il servizio di assistenza stradale ai Clienti di Jaguar Land Rover Italia, in ottemperanza al Service Partner Agreement sottoscritto con ARC Europe, in base all'accordo di Assistenza stipulato tra ARC Europe e Jaguar Land Rover Cars Ltd. e di cui si avvale Jaguar Land Rover Italia S.p.a. in favore dei propri clienti (il “Cliente”).

Tipologia di dati

I dati personali e particolari che La riguardano e riguardano Suoi familiari e/o passeggeri del veicolo da Lei condotto o interessato dal sinistro (dati di identificazione personale, dati di contatto, dati relativi ai veicoli soccorsi e loro geolocalizzazione, dati inerenti lo stato di salute e altri dati strettamente connessi all'erogazione dei servizi di assistenza stradale e accessori) saranno forniti al momento dell'accesso alla Centrale Operativa della ACI Global Servizi S.p.a. in funzione del tipo di Servizio da Lei richiesto, rientrante nelle garanzie del Servizio di Assistenza Stradale “Heroic Roadside Assistance” di Jaguar Land Rover Cars Ltd. (complessivamente definiti per brevità i “dati personali inerenti all'assistenza stradale” o semplicemente i “Dati dell'Assistenza”).

Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati è Jaguar Land Rover Italia S.p.a. con sede in Via Alessandro Marchetti 105 - 00148 Roma

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD)

Jaguar Land Rover Italia S.p.a. ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati – Data Protection Officer che supporta il Titolare del trattamento dei dati personali in merito all'applicazione della normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati, cooperando con l'Autorità di controllo e fungendo da punto di contatto con gli interessati. Il Responsabile della Protezione dei Dati – Data Protection Officer è raggiungibile ai contatti indicati in calce alla presente informativa.

Finalità e base giuridica del trattamento - natura del conferimento dei dati

I dati personali e particolari inerenti all'assistenza stradale, compresi quelli relativi al traffico telematico (ad esempio: l'indirizzo internet IP, l'ubicazione dell'apparecchio terminale che invia e riceve, numero di recapito fisso o mobile etc.), da Lei forniti al momento della richiesta dei servizi o acquisiti successivamente, nel corso dell'espletamento degli stessi, sono raccolti e potranno essere trattati per le seguenti finalità di servizio in esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte per:

- a) adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come, ad esempio, in materia di antiriciclaggio);
- b) gestione delle richieste ed erogazione dei servizi di natura tecnica e accessoria connessi con l'assistenza stradale;
- c) gestione delle richieste ed erogazione dei servizi alla persona di carattere sanitario (assistenza medica, rimpatri, ecc.);

- d) gestione dei contratti in corso con il Cliente, in particolare per adempiere a finalità strumentali al compimento delle attività aziendali, quali gestione attività, archiviazione, fatturazione, elaborazione e, comunque, nei limiti in cui il trattamento sia necessario all'esecuzione delle obbligazioni derivanti dai contratti stessi o di un obbligo di legge;
- e) servizi di assistenza ed alloggio, fornitura di auto di cortesia e sostitutiva, pernottamento in albergo in caso di riparazione sul posto dell'autoveicolo, servizio taxi, gestione di modalità alternative di transito;
- f) sicurezza, onde garantire la qualità del servizio erogato e la certezza dei dati raccolti a fronte di eventuali contestazioni o ricorsi;
- g) finalità di monitoraggio della qualità e miglioramento dei servizi mediante la registrazione delle conversazioni telefoniche con la Centrale Operativa di Acì Global S.p.a. e/o l'invio di questionari di soddisfazione dedicati;
- h) esercizio dei diritti del Titolare per la gestione dei contenziosi ed il diritto di difesa in giudizio.

Il conferimento dei dati per le sopradette finalità quali quelle sub a), b), c), d), e) ed f) è necessario allo scopo di erogare i Servizi di assistenza tecnica ed alla persona richiesti e/o di gestire o dare esecuzione alle obbligazioni di legge e contrattuali discendenti dai rapporti con Lei in essere. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione delle relative prestazioni.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto g) è facoltativo e basato sul libero consenso dell'interessato, in ogni momento liberamente revocabile. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta la mancata esecuzione delle relative attività di trattamento.

Il trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto h) avviene sulla base del legittimo interesse del Titolare del trattamento ad esercitare, difendere o tutelare un diritto in sede giudiziaria.

Modalità del trattamento.

Il trattamento dei dati personali avviene mediante elaborazioni manuali o strumenti elettronici o comunque automatizzati, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

Destinatari/categorie di destinatari

I dati non saranno oggetto di diffusione e, in relazione alle predette finalità, i Suoi dati personali potranno essere comunicati, a seconda dell'ambito del trattamento e la natura del rispettivo rapporto contrattuale, a:

- ACI Global Servizi S.p.a., nella sua qualità di responsabile esterno del trattamento, per le finalità di cui ai punti a), b), c), d), e), f) e g);
- prestatori di assistenza sul luogo convenzionati con ACI Global Servizi S.p.A. per le finalità strettamente connesse all'erogazione dei servizi di natura tecnica connessi con l'assistenza stradale;
- società collegate o partecipate e/o Partner commerciali di ACI Global Servizi S.p.A. nell'erogazione dei servizi di assistenza stradale e tecnica, nonché a fornitori convenzionati (tra cui a titolo esemplificativo, Società di noleggio, Alberghi, Società di vettori aerei, marittimi o terrestri, ecc.) per l'erogazione dei servizi accessori all'assistenza stradale;
- fornitori convenzionati (tra cui a titolo esemplificativo, fabbri, elettricisti, ecc.) per l'erogazione dei servizi di assistenza alla persona;
- personale sanitario e medico, nonché strutture sanitarie che svolgono attività strettamente correlate all'esercizio di professioni sanitarie o alla fornitura all'interessato di prestazioni o di servizi, convenzionati con ACI Global Servizi S.p.A. per l'erogazione di prestazioni di carattere sanitario;
- organi istituzionali, Autorità ed Enti, nonché periti, consulenti e legali, anche in relazione ad obblighi di comunicazione imposti da provvedimenti e Leggi.

Le registrazioni delle telefonate potranno essere ascoltate solo da personale di ACI Global Servizi S.p.a. espressamente autorizzato ed i dati personali raccolti tramite la registrazione delle telefonate saranno trattati esclusivamente dalle strutture aziendali deputate alla corretta erogazione dei servizi richiesti ed al miglioramento della qualità dei processi di Customer Care ed alla formazione del personale addetto, che agiranno solo su indicazione o incarico conferito da parte del Responsabile del trattamento.

Trasferimento dati all'estero

I Suoi dati potranno essere altresì comunicati e trasferiti, per le finalità dell'erogazione dei servizi di cui ai punti precedenti e/o per l'utilizzo di servizi in cloud, all'estero, anche fuori dell'Unione Europea. Si consideri che nella gestione di casi di assistenza che si verificano all'estero per vetture immatricolate in Italia ACI Global tramite la Rete ARC Europe conferisce i dati a Centrali di Clubs/Corrispondenti Tecnici Esteri che agiscono come sub responsabili per conto di ACI Global il quale assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE ed in particolare nel Regno Unito avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, sulla base di decisioni di adeguatezza o previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

Periodo di conservazione dei dati

In relazione alle finalità di cui alle lettere a), b), c), d), e) g) ed h) i dati personali da Lei forniti verranno raccolti e conservati in banche dati di Jaguar Land Rover Italia S.p.a. e di ACI Global S.p.A. per il tempo necessario al fine di gestire i reciproci rapporti contrattuali e di adempiere agli obblighi di Legge, anche fiscali, e comunque non oltre 10 anni decorrenti dal termine del rapporto contrattuale in essere tra le parti. Le registrazioni telefoniche per le finalità di cui alla lettera g) saranno archiviate al decorso del termine di 6 mesi ed i dati raccolti saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni con accesso riservato ed in nessun modo disponibile a qualsiasi operatore non espressamente autorizzato.

Diritti dell'interessato

L'interessato ha il diritto di chiedere in qualsiasi momento a Jaguar Land Rover Italia S.p.A.:

- l'accesso ai suoi Dati Personali, (e/o una copia di tali Dati Personali), nonché ulteriori informazioni sui trattamenti in corso su di essi;
- la rettifica o l'aggiornamento dei suoi Dati Personali trattati da Jaguar Land Rover Italia S.p.A, laddove fossero incompleti o non aggiornati;
- la cancellazione dei suoi Dati Personali dai database di Jaguar Land Rover Italia S.p.A, laddove ritenesse il trattamento non necessario o illegittimo;
- la limitazione del trattamento dei suoi Dati Personali da parte di Jaguar Land Rover Italia S.p.A, laddove ritenesse che i suoi Dati Personali non siano corretti, necessari o siano illegittimamente trattati, o laddove si fosse opposto al loro trattamento;
- di esercitare, laddove tecnicamente possibile, il suo diritto alla portabilità dei dati, ossia di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico una copia dei Dati Personali forniti a Jaguar Land Rover Italia S.p.A che lo riguardano, o di richiederne la trasmissione ad un altro Titolare;
- di opporsi al trattamento dei suoi Dati Personali;
- di revocare il suo consenso prestato per le finalità di monitoraggio della qualità e miglioramento dei servizi soddisfazione del cliente.

Per consentire un più celere riscontro delle richieste formulate nell'esercizio dei suddetti diritti, le stesse potranno essere rivolte alla Jaguar Land Rover Italia S.p.A. inviando anche copia di un documento di identità:

- a mezzo telefono (al numero +39 06658531 r.a.);
- a mezzo posta a Jaguar Land Rover Italia S.p.A., Viale Alessandro Marchetti 105 - 00148 Roma;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo JLRrelazionicienti@legalmail.it.

L'interessato può contattare il Responsabile per la protezione dei dati - Data Protection Officer della Società, per qualsivoglia informazione relativa ai trattamenti posti in essere che lo riguardano all'indirizzo email JLRIdpo@jaguarlandroveritalia.it oppure c/o Jaguar Land Rover Italia SpA - Viale Alessandro Marchetti, 105 - 00148 Roma.

L'interessato ha sempre il diritto di proporre reclamo alla Autorità Garante per la protezione dei dati personali con sede in Piazza Venezia n. 11, 00187 Roma - www.garanteprivacy.it.