

Notificare privind confidențialitatea Asistență Rutieră / MOBILO

Operatorii de date cu caracter personal sunt:

[Furnizor + adresa și datele de contact] (denumit în continuare „Furnizor”) sau societatea de vânzări din țara în care are loc defecțiunea (pentru o prezentare generală și datele de contact pentru toate societățile de vânzări din țările unde activează Mercedes-Benz, vă rugăm să consultați paginile web generale ale Mercedes-Benz) și Mercedes-Benz AG, Mercedesstraße 120, 70372 Stuttgart, Germania, email: dialog.mb@mercedes-benz.com (denumită în continuare „MBAG”)

Persoana de contact pentru întrebările dumneavoastră privind protecția datelor cu caracter personal în calitate de responsabil cu protecția datelor este:

Mercedes-Benz Group AG
Responsabil Corporativ Protecția Datelor
HPC E600
70546 Stuttgart
Germania
Email: data.protection@mercedes-benz.com

Mercedes-Benz AG și furnizorul sau societatea de vânzări din țara în care are loc defecțiunea prelucrează în comun datele cu caracter personal în calitate de operatori, în sensul celor de mai sus. În acest sens, aceștia au definit responsabilitatea în ceea ce privește respectarea cerințelor de protecție a datelor într-un acord de protecție a datelor. La cerere, furnizorul pune la dispoziția persoanelor vizate un rezumat al principalelor dispoziții ale prezentului acord, în măsura în care acest lucru este prevăzut de lege. Întrebările referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal și la drepturile persoanelor vizate trebuie adresate mai întâi punctelor de contact identificate în prezenta notificare privind confidențialitatea (centrul de servicii specific țării în numele furnizorului; a se vedea punctul 6). Acest lucru nu afectează dreptul de a adresa, de asemenea, solicitări similare către Mercedes-Benz AG sau către societatea de vânzări din țara respectivă, inclusiv către societatea de vânzări din țara în care a avut loc defecțiunea.

În cazul în care vă aflați pe o piață din afara Spațiului Economic European (SEE), legile și reglementările locale privind protecția datelor cu caracter personal se pot aplica atât dumneavoastră, cât și societăților Mercedes Benz implicate în activitățile de prelucrare. De asemenea, prezenta notificare are rolul și este menită să satisfacă orice cerințe de transparență prevăzute de legislația locală, în timp ce orice trimitere la regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) al UE va fi interpretată, de asemenea, ca trimitere la dispozițiile respective ale legislației locale, dacă există. Furnizorul sau societatea de vânzări din țara în care are loc defecțiunea poate, de asemenea, să furnizeze informații suplimentare privind prelucrarea datelor cu caracter personal în contextul Asistenței Rutiere în cadrul notificărilor privind protecția datelor de pe site-ul lor web, fiecare dintre acestea fiind indicate în paginile următoare ale acestei broșuri de servicii și, la care se va face trimitere.

1. Categoriile de date și regulile de ștergere a acestora

Următoarele categorii de date sunt colectate și prelucrate în legătură cu produsul Asistență Rutieră și Service24h.

1.1 Informații despre client și de contact

Tipuri de date, inclusiv:

- Informații de contact (nume și prenume, adresă, număr de telefon, adresă de e-mail)
- Limbă (în vederea acordării de asistență)

1.2 Date despre vehicule și caz

Tipuri de date, inclusiv:

- VIN, kilometraj, prima înmatriculare
- Informații privind starea de întreținere
- Starea vehiculului în caz de defecțiune
- Date privind poziția

1.3 Date privind facturarea

Tipuri de date:

- Combinație de puncte de date individuale din categoria de date 1.2 (inclusiv starea vehiculului, VIN, kilometraj, locația defecțiunii).

Reguli de ștergere pentru categoriile de date de la 1.1 - 1.3

- Stocarea în scopul executării contractului, atât timp cât este necesar pentru prestarea serviciilor convenite pe durata contractului.
- Stocarea în scopul îndeplinirii obligațiilor legale de păstrare, care poate fi între 5 ani și până la 10 ani, în funcție de piața unde a fost prestat serviciul.
- Stocarea în scopul îndeplinirii intereselor legitime (inclusiv prelucrarea cererilor de garanție, răspunderea pentru produse și apărarea produselor, până la 30 de ani în funcție de piață).
- De îndată ce scopul stocării datelor nu mai este valabil, respectivele date cu caracter personal sunt șterse. Pentru mai multe informații cu privire la perioadele de păstrare aplicabile pe piața dumneavoastră, vă rugăm să consultați informațiile privind protecția datelor disponibile pe site-urile web ale societăților de vânzări din țara respectivă.
- În măsura în care prelucrarea se bazează pe interese legitime, centrele de servicii specifice fiecărei țări (liniile de asistență telefonică și centrele de apeluri de urgență) vor furniza informații în numele furnizorului cu privire la perioada de păstrare aplicabilă pieței dumneavoastră. Detaliile de contact respective se găsesc în această broșură de service. Unii furnizori vor oferi detalii suplimentare pe site-urile web ale societăților de vânzări din țara respectivă, ca parte a informațiilor privind protecția datelor. Pentru adresa site-ului web și detaliile de contact, vă rugăm să consultați paginile următoare din această broșură de servicii.

2. Temeiul juridic și scopurile prelucrării datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul produsului Asistență Rutieră și al serviciului Service24h, după cum urmează:

2.1 Pentru îndeplinirea contractului (temeiul juridic articolul 6 alineatul (1) lit. b) GDPR) de către furnizor și partenerii de servicii din țara în care are loc defecțiunea, în special în scopul organizării Asistenței Rutiere (verificarea eligibilității și desfășurarea serviciului de asistență pentru defecțiuni, inclusiv procesele asociate).

2.2 Pentru îndeplinirea intereselor legitime (baza legală Articolul 6 (1) lit. f) GDPR), de către furnizor împreună cu Mercedes-Benz AG, printre altele, în scopul și în interesul legitim al furnizării de servicii de asistență rutieră transfrontalieră și al coordonării și prelucrării cu furnizorii de servicii împuterniciți pentru Europa (furnizare centralizată de servicii cu standarde de servicii uniforme, eficiență și optimizare a costurilor), administrarea centralizată și facturarea serviciilor în cadrul grupului de societăți și față de furnizorii de servicii (scopuri administrative interne), precum și controlul pieței, analize de afaceri și de rentabilitate, precum și proiectarea serviciilor în funcție de necesități și îmbunătățirea experienței clienților prin intermediul analizei și raportării de afaceri anonimizate. Operatorii iau în considerare, în special, tipul de date cu caracter personal, scopul prelucrării, circumstanțele prelucrării și interesul dumneavoastră în ceea ce privește confidențialitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal, ca parte a echilibrării necesare a intereselor în fiecare caz.

2.3 Informația de mai sus este necesară pentru a îndeplini o obligație legală (temeiul juridic Articolul 6 (1) lit. c) GDPR), în contextul facturării și a perioadelor de păstrare legale asociate.

3. Destinatarul datelor

Operatorii vor transmite datele privind clienții, contactele, cazurile și vehiculele către următoarele părți terțe, în măsura în care este necesar în fiecare caz sau următoarele părți terțe vor avea acces la datele corespunzătoare în cadrul serviciului de Asistență Rutieră:

- Partener de contract Mercedes-Benz/smart (partener de service pentru asistență în caz de defecțiune)

- Mercedes-Benz Versicherung AG (asumarea internă a costurilor în calitate de asigurator în cadrul grupului de societăți)

În vederea furnizării serviciilor, se apelează la furnizori de servicii suplimentari care prelucrează datele cu caracter personal în măsura în care este necesar în fiecare caz și care acționează în general ca persoane împuternicite de operator (în prezent, printre altele, Mercedes-Benz Customer Assistance Center, Maastricht, în calitate de persoane împuternicite pentru furnizor / piețe și Mercedes-Benz AG în calitate de furnizor de servicii în cadrul prelucrării datelor, furnizor de servicii pentru controlul intern, furnizor de servicii pentru prelucrarea serviciilor de Asistență rutieră, în prezent AXA Assistance Deutschland GmbH și RAC Motoring (pentru Marea Britanie), ambele împuternicite prin intermediul Mercedes-Benz AG).

4. Transferul de date către țări terțe

În cadrul serviciului de Asistență rutieră, datele cu caracter personal pot fi transferate către destinatari din țări din afara Uniunii Europene („UE”) și a SEE (= Spațiul Economic European), pentru care nu există o decizie de adecvare a Comisiei UE în conformitate cu articolul 45 din GDPR. Transferul se face, de obicei, în temeiul art. 49 (1) lit. b) GDPR pentru executarea contractului (în funcție de locația vehiculului, eventual și într-o țară din afara SEE). În caz contrar, în cazuri individuale, poate avea loc un transfer către furnizori de servicii din țări terțe. Transferul către țări din afara SEE, pentru care nu există o decizie de adecvare a Comisiei UE în conformitate cu art. 45 GDPR, are loc pe baza așa-numitelor Reguli corporatiste obligatorii (cf. art. 47 GDPR) sau a clauzelor contractuale standard ale Comisiei UE, care pot fi accesate la adresa https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc/standard-contractual-clauses-international-transfers_en. Informații suplimentare în acest sens sunt disponibile la cerere la punctul de contact menționat mai jos (a se vedea punctul 6.).

5. Securitatea informațiilor

Folosim măsuri de securitate tehnică și organizațională pentru a vă proteja datele aflate în controlul nostru împotriva manipulării, pierderii, distrugerii și împotriva accesării acestora de către persoane neautorizate. Ne îmbunătățim în mod constant măsurile de securitate în conformitate cu evoluțiile tehnologice.

6. Drepturile dumneavoastră în calitate de persoane vizate

În calitate de persoană vizată în cadrul prelucrării datelor, aveți dreptul de acces (Art. 15 GDPR), rectificare (Art. 16 GDPR), ștergere (Art. 17 GDPR), restricționare a prelucrării (Art. 18 GDPR) și de portabilitate a datelor (Art. 20 GDPR). Vă rugăm să trimiteți solicitările corespunzătoare ale persoanelor vizate, fie către Mercedes-Benz Customer Assistance Center, Gelissendomein 5, 6229GK Maastricht, **Olanda**, prin data.protection@mercedes-benz.com, fie către centrul de servicii specific țării, operat în numele furnizorului. **Datele de contact ale Mercedes-Benz Customer Assistance Center și/sau ale centrelor de service specifice fiecărei țări se găsesc în această broșură de service.** Acest lucru nu afectează dreptul dumneavoastră de a vă exercita drepturile persoanei vizate în ceea ce privește Mercedes-Benz AG și celelalte societăți implicate.

Dacă ați fost de acord cu prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal de către noi, aveți dreptul de a revoca acordul în orice moment. Legalitatea prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal până la revocare, nu este afectată de revocare. De asemenea, prelucrarea ulterioară a acestor date pe baza unui alt temei juridic, cum ar fi îndeplinirea obligațiilor legale, nu este afectată. În cazul în care considerați că prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal încalcă cerințele legale, aveți dreptul de a depune o plângere la autoritatea competentă de supraveghere a protecției datelor (Art. 77 GDPR).

Dreptul la opoziție

Aveți dreptul de a vă opune în orice moment, din motive legate de situația dumneavoastră particulară, prelucrării datelor cu caracter personal referitoare la dumneavoastră, care se efectuează în temeiul art. 6 (1) lit. e) din GDPR (prelucrarea datelor în interes public) sau art. 6 (1) lit. f) GDPR (prelucrarea datelor în temeiul unui echilibru de interese). Dacă vă opuneți, vom continua să vă prelucrăm datele cu caracter personal numai în măsura în care putem demonstra motive legitime imperioase pentru acest lucru care depășesc interesele, drepturile și libertățile dumneavoastră sau dacă prelucrarea servește la stabilirea, exercitarea sau apărarea revendicărilor legale. Dacă vă prelucrăm datele cu caracter personal în scopul marketingului direct pentru a proteja interesele legitime pe baza unui echilibru de interese, aveți, de asemenea, dreptul de a vă opune în orice moment, fără a preciza motivele.

Această notificare privind confidențialitatea poate suferi modificări periodice și/sau poate varia în funcție de țară. Dacă este cazul, notificările disponibile pe site-urile web ale societăților de vânzări din țara respectivă conțin informații suplimentare privind protecția datelor. Vă rugăm să consultați, de asemenea, notificările privind confidențialitatea disponibile pe site-urile web ale societăților de vânzări din țara respectivă pentru eventualele modificări și notificări specifice fiecărei țări. Pentru adresa site-ului web și detaliile de contact, vă rugăm să consultați paginile următoare din această broșură de servicii.