



Informacje na temat ochrony prywatności

Niniejsze informacje na temat ochrony prywatności opisują, w jaki sposób AXA Assistance (UK) Limited i Inter Partner Assistance SA (oddział w Wielkiej Brytanii) (do których odniesienia w niniejszym dokumencie brzmią „my” lub „nas” itp.) wykorzystują dane osobowe dotyczące naszych ubezpieczających, użytkowników usług i powiązanych osób oraz innych osób zainteresowanych i użytkowników naszej witryny internetowej („użytkownicy”).

Możemy okresowo aktualizować niniejsze informacje i publikować ich nową wersję w naszej witrynie internetowej. Niniejsze informacje zostały ostatnio zaktualizowane 5 grudnia 2017 roku.

Niniejsze informacje są przedstawione w 10 rozdziałach:

1. Kim jesteśmy
2. Jakie informacje zbieramy (w tym, skąd je zbieramy) i jak z nich korzystamy
3. Udostępnianie informacji oraz nasze relacje z innymi stronami
4. Podstawa prawna do korzystania z danych użytkowników
5. Międzynarodowe transfery danych
6. Przechowywanie danych użytkowników
7. Bezpieczeństwo danych użytkowników
8. Prawa użytkowników; w tym, prawa użytkowników do dostępu do kopii danych, które przechowujemy
9. Nasze dane kontaktowe
10. Powiązane powiadomienia i warunki

1. Kim jesteśmy

AXA Assistance (UK) Limited („AXA Assistance”) i Inter Partner Assistance SA („IPA”) są częścią światowej Grupy AXA. Nasza witryna internetowa znajduje się pod adresem www.axa-assistance.co.uk. Oferujemy polisy ubezpieczeniowe i umowy serwisowe, zapewniające pomoc w sytuacjach takich, jak awarie silników, awarie w domu lub serwisowanie kotłów.

Nasze polisy ubezpieczeniowe gwarantuje IPA. Jest to podmiot belgijski, ale to oddział brytyjski wykorzystuje dane w sposób opisany w niniejszych informacjach o ochronie prywatności. AXA Assistance to brytyjska firma, która oferuje i realizuje nasze umowy serwisowe (jeśli użytkownicy potrzebują pomocy, ale nie mają polisy ubezpieczeniowej).

AXA Assistance obsługuje również roszczenia i świadczy usługi zarówno w ramach naszych polis ubezpieczeniowych, jak i umów wyłącznie serwisowych, a także w zakresie

obsługi roszczeń ubezpieczeniowych w ramach niektórych polis ubezpieczeniowych dostarczanych przez ubezpieczycieli innych niż IPA.

Podczas wykonywania tych czynności zarówno AXA Assistance, jak i IPA, działają jako administratorzy danych, co oznacza, że każdy z nich ma rolę w korzystaniu z danych użytkowników i w określeniu sposobu, w jaki wykorzystywane są te dane (zgodnie z opisem w niniejszych informacjach o ochronie prywatności).

Powołaliśmy Inspektora ochrony danych, który jest odpowiedzialny za nadzorowanie wykorzystania danych osobowych przez AXA Assistance i IPA. Do Inspektora ochrony danych Użytkownicy mogą zwrócić się z dowolnymi zapytaniami dotyczącymi przetwarzania przez nas danych oraz w celu egzekwowania swoich praw w zakresie ochrony danych (zobacz rozdział 8 poniżej). Dane kontaktowe Inspektora ochrony danych przedstawiono w rozdziale 9 poniżej.

2. Informacje, które zbieramy i jak z nich korzystamy

2.1 Zakup ubezpieczenia lub usług bezpośrednio od nas

Użytkownicy mogą uzyskać wycenę i zakupić nasze ubezpieczenie lub usługi w naszej witrynie internetowej lub przez telefon. Od Użytkowników zbierzemy stosowne informacje w celu dostarczenia wyceny oraz w celu skonfigurowania polisy lub umowy serwisowej i administrowania nimi.

Takie szczegółowe dane obejmują:

- Imię i nazwisko (właściciela polisy lub użytkownika usługi oraz wszelkich innych osób, które mogą korzystać z odpowiednich roszczeń ubezpieczeniowych lub usług)
- Nazwa użytkownika i hasło do konta witryny internetowej (które Użytkownicy mogą skonfigurować w celu uzyskania wyceny lub zakupu ubezpieczenia bądź usługi)
- Adres i dane kontaktowe, w tym adres e-mail
- Poziom ochrony i szczegółowe dane polisy (w przypadku polis ubezpieczeniowych)
- Szczegółowe dane dotyczące umowy, w tym usług świadczonych w jej ramach (w przypadku umów wyłącznie serwisowych)
- Inne szczegółowe dane wymagane w formularzach wniosków, takie jak numer rejestracyjny, marka i model pojazdu lub marka i model kotła
- Szczegółowe dane płatności, które mogą obejmować dane karty kredytowej lub konta bankowego Użytkowników.

Użytkownikom przydzielimy również numer polisy lub umowy, który zarejestrujemy wraz z ich innymi danymi osobowymi.

Jeżeli Użytkownicy kupują usługi typu w modelu bieżących płatności („pay-on-use”), będziemy również zbierać dane potrzebne do świadczenia im niezbędnej pomocy (zobacz rozdział 2.3).

Jeżeli Użytkownicy podadzą nam dane związane z innymi osobami (na przykład, osób powiązanych interesami z daną polisą lub umową), prosimy o dopilnowanie, aby osoby te zostały poinformowane, że będziemy wykorzystywali ich dane do celów stosownej polisy ubezpieczeniowej lub usług oraz o wskazanie im niniejszych informacji na temat ochrony prywatności, aby mogły zapoznać się z bardziej szczegółowymi informacjami na ten temat.

Jeżeli Użytkownicy nie przedstawiają nam żądanych informacji, możemy nie być zdolni do zaoferowania im stosownej polisy ubezpieczeniowej lub usług.

2.2 Zakup ubezpieczenia od naszych partnerów biznesowych

Użytkownicy mogą kupić nasze ubezpieczenie od jednego z naszych partnerów biznesowych (na przykład jako dodatek do innego ubezpieczenia kupowanego od nich). Użytkownicy mogą także wykupić polisę, która jest gwarantowana przez naszego partnera biznesowego, ale w odniesieniu do której przetwarzamy i obsługujemy roszczenia Użytkowników (patrz rozdział 2.3).

W takich okolicznościach nasz partner biznesowy zbierze i udostępni pewne dane osobowe Użytkowników, abyśmy mogli gwarantować daną polisę (jeżeli jesteśmy jej gwarantem) i nią administrować oraz w celu zapewnienia Użytkownikom stosownych usług w przypadku zgłoszenia roszczenia. Takie szczegółowe dane obejmują:

- Imię i nazwisko (posiadacza polisy i wszelkie powiązane osoby w ramach polisy)
- Adres i dane kontaktowe
- Poziom ochrony i szczegółowe dane polisy
- Dane pojazdu, w tym numer rejestracyjny samochodu (w przypadku polisy ubezpieczeniowych obejmujących awarie silnika)
- Dane bankowe dotyczące płatności roszczeń, zwrotów, sprawdzania polis.

Nasz partner biznesowy przydzieli Użytkownikom również numer polisy, który zarejestrujemy wraz z innymi danymi osobowymi tych Użytkowników.

Zobacz również rozdział 2.5 poniżej.

2.3 Zgłaszanie roszczenia lub wnioskowanie o wykonanie usługi

Użytkownicy mogą skontaktować się z nami telefonicznie lub za pośrednictwem naszej witryny internetowej, aby:

- zgłosić szkodę na podstawie swojej polisy ubezpieczeniowej; lub
- wnioskować o wykonanie określonej usługi na podstawie swojej obowiązującej umowy serwisowej; lub
- wnioskować o wykonanie usługi w modelu płatności bieżących („pay-on-use”)(i zawrzeć nową umowę serwisową na podstawie punktu 2.2 powyżej).

Użytkownicy mogą również zgłaszać zapytania dotyczące takich roszczeń lub usług.

Kiedy Użytkownicy skontaktują się z nami w ten sposób (lub w inny sposób skontaktują się z nami w takim celu), zbierzemy od nich dodatkowe informacje, abyśmy mogli udzielić im pomocy w związku z takim zapytaniem, zweryfikować i obsłużyć ich roszczenie lub zgłoszenie serwisowe oraz, w stosownych przypadkach, rozliczyć roszczenie i świadczyć usługi. Obejmuje to zorganizowanie naszych dostawców usług tak, aby odpowiedzieli na zgłoszenie i zajęli się obsługą kwalifikujących się incydentów w ramach rozliczania roszczenia Użytkowników lub świadczenia im usług.

Jeżeli Użytkownicy zakupili nasze ubezpieczenie od jednego z naszych partnerów biznesowych lub jeżeli to my obsługujemy roszczenia na podstawie polisy gwarantowanej przez jednego z naszych partnerów (zobacz rozdział 2.2 powyżej), nasze usługi w ramach obsługi roszczenia mogą wykorzystywać markę naszego partnera biznesowego przy obsługiwaniu zapytania Użytkowników. Jednak zbierane przez nas informacje są wykorzystywane przez nas (a nie przez naszego partnera biznesowego) do tego celu.

W każdym przypadku dane zbierane będą obejmować:

- Imię i nazwisko oraz szczegóły dotyczące polisy lub umowy
- Informacje na temat roszczenia lub zgłoszenia serwisowego, w tym okoliczności towarzyszące, wymaganą pomoc oraz informacje w ramach wszelkich powiązanych dokumentów przekazanych nam przez Użytkowników.

Może to obejmować niektóre wrażliwe dane osobowe oraz inne informacje o wrażliwym charakterze. Możemy przykładowo potrzebować informacje o stanie zdrowia lub słabych stronach Użytkowników, osób pozostających na ich utrzymaniu bądź powiązanych osób korzystających z usług lub zaangażowanych w pomoc, której udzielamy lub inne wrażliwe informacje na temat okoliczności roszczenia lub zgłoszenia. Są one zbierane w celu wykonania stosownych czynności organizacyjnych służących obsłudze roszczenia Użytkowników i świadczeniu stosownych usług. Zobacz również rozdział 4 poniżej.

Użytkownikom przydzielimy również numer roszczenia lub usługi, który zarejestrujemy wraz z ich innymi danymi osobowymi.

Jeżeli Użytkownicy podadzą nam dane związane z innymi osobami, prosimy o dopilnowanie, aby osoby te zostały poinformowane, że będziemy wykorzystywali ich dane do celów stosownej szkody ubezpieczeniowej lub zgłoszenia serwisowego oraz o wskazanie im niniejszych informacji na temat ochrony prywatności, aby mogły zapoznać się z bardziej szczegółowymi informacjami na ten temat.

Połączenia z naszymi centrami telefonicznymi mogą być rejestrowane, a my możemy przechowywać dodatkowe zapisy naszej komunikacji z Użytkownikami oraz wszelkie

ustalenia dotyczące zaspokojenia roszczenia i świadczenia usług na rzecz Użytkowników. Więcej informacji na ten temat znajduje się w rozdziale 2.5 poniżej.

2.4 Inne wykorzystanie naszej witryny internetowej i mediów społecznościowych

Możemy zbierać inne dane osobowe od użytkowników naszej witryny internetowej lub naszych kont społecznościowych, na przykład użytkowników, którzy przesyłają nam zapytania, biorą udział w naszych konkursach lub angażują się w inne działania prowadzone przez nas w tym kontekście. Możemy wykorzystywać takie dane, aby odpowiedzieć na zapytania Użytkowników i zarządzać odpowiednimi konkursami lub działaniami.

Należy pamiętać, że informacje dostarczane za pośrednictwem mediów społecznościowych mogą być również wykorzystywane i przechowywane przez danego dostawcę mediów społecznościowych, zgodnie z jego własnymi warunkami i zasadami.

Możemy również używać plików cookie lub podobnych technologii do zbierania informacji o korzystaniu z witryny, co obejmuje adres IP, lokalizację geograficzną, typ i wersję przeglądarki, systemu operacyjnego, źródła odesłań, długości odwiedzin, odsłony i ścieżki nawigacji na stronach internetowych. Nie staramy się jednak powiązać tych informacji z poszczególnymi osobami ani łączyć ich z innymi danymi dotyczącymi danych poszczególnych Użytkowników. Więcej informacji można znaleźć w naszej [Polityce dotyczącej plików cookie](#) na stronie www.axa-assistance.co.uk.

Nasza witryna internetowa może zawierać hiperłącza do witryn internetowych osób trzecich oraz informacje na ich temat. Z zastrzeżeniem naszych obowiązków w zakresie udostępniania danych (patrz rozdział 3 poniżej), nie mamy kontroli nad politykami prywatności i praktykami osób trzecich i nie ponosimy za nie odpowiedzialności.

2.5 Marketing bezpośredni

Jeśli Użytkownicy wyrażą na to zgodę, możemy wysyłać im wiadomości (w tym wiadomości e-mail i SMS) o produktach i usługach oferowanych przez nas i osoby trzecie, które naszym zdaniem mogą zainteresować danych Użytkowników (na przykład dlatego, że dotyczą innych produktów i usług), które Użytkownicy zakupili lub którymi wykazali zainteresowanie). Nasze produkty i usługi obejmują ubezpieczenie i usługi serwisowe w przypadku awarii pojazdu i w domu, ubezpieczenie podrózne oraz ubezpieczenie zapewniające ochronę w zakresie opłacenia wkładu własnego wynikającego z innej polisy. Produkty i usługi osób trzecich mogą obejmować oferty związane z awarią silnika, awarią w domu lub sytuacje komplementarne względem awarii silnika lub sytuacji awaryjnej w domu, takie jak przeglądy techniczne, serwisowanie samochodów, wynajem samochodów, opony lub usługi pomocy awaryjnej świadczone w modelu płatności bieżących („pay-on-use”).

Jeżeli Użytkownicy wyrażą swoją zgodę, możemy również udostępnić ich dane innym osobom w celach marketingowych realizowanych przez takie osoby. Może to obejmować udostępnianie imienia i nazwiska, numeru telefonu, adresu e-mail i (w stosownych

przypadkach) numeru rejestracyjnego samochodu Użytkowników organizacjom dostarczającym produkty i usługi związane z awarią w domu lub awariami w pojazdach, aby mogli kontaktować się z Użytkownikami w celach marketingowych, na przykład w przypadku ofert specjalnych. Na dzień publikowania niniejszych informacji, do organizacji takich należy Fixter, czyli firma zajmujące się przeglądami technicznymi pojazdów i ich serwisowaniem.

Wymienione działania marketingowe (nasze lub osób trzecich) mogą obejmować łączenie danych Użytkowników z informacjami ze źródeł publicznych w celu wysłania Użytkownikom stosownych informacji dostosowanych do ich potrzeb. Może to przykładowo obejmować sprawdzenie numeru rejestracyjnego pojazdu i kodu pocztowego Użytkowników w rządowej bazie danych pod kątem terminu badania technicznego, aby w stosownym czasie wysłać Użytkownikom komunikat marketingowy o obowiązkowym badaniu technicznym.

Jeżeli Użytkownicy nie wyrażają zgody na żadne z takich działań marketingowych, nadal mogą otrzymywać od nas prośby o opinie zwrotne, ankiety i inne komunikaty związane z obsługą klienta – zobacz rozdział 2.6.

Użytkownicy mogą w dowolnym momencie wycofać swoją zgodę na te działania marketingowe lub zrezygnować z otrzymywania prośb o opinie zwrotne i ankiety, korzystając z naszej witryny (jeżeli posiadają konto w naszym serwisie) lub korzystając z danych kontaktowych przedstawionych w rozdziale 9 poniżej.

2.6 Inne przypadki zbierania i wykorzystania danych osobowych Użytkowników

Możemy również zbierać i wykorzystywać dane osobowe w poniższy sposób.

- Możemy **nagrywać połączenia telefonicznie** z nami w celach ewidencyjnych, szkoleniowych i kontroli jakości.
- Możemy przeprowadzać **ankiety** lub pytać o **opinie** w na temat naszych produktów i usług oraz możemy zapraszać Użytkowników do udziału w **grupach fokusowych**. Używamy odpowiedzi Użytkowników i ich wkładu w powyższe działania do celów kontroli jakości i doskonalenia naszych produktów i usług.
- Przeprowadzamy kontrolę pod kątem sankcji mającą na celu między innymi ochronę przed oszustwami i praniem brudnych pieniędzy oraz zgodnie z wymogami organów administracji publicznej.
- Możemy przeprowadzać **audyty osób trzecich, które obsługują roszczenia** na podstawie naszych polis (zobacz rozdział 3.4 poniżej), które mogą obejmować przegląd próbek danych osobowych wykorzystywanych w związku z takimi usługami.
- Jeżeli Użytkownicy skontaktują się z nami, np. przy pomocy poczty elektronicznej, telefonicznie, za pośrednictwem poczty, naszej witryny lub mediów społecznościowych, możemy zachować ich **dane kontaktowe oraz ich wiadomość** w celu obsługi ich zapytania oraz zachować ewidencję komunikacji.
- Prowadzimy **ewidencję naszych działań i usług**, która może obejmować informacje wymieniane z Użytkownikami lub ich dotyczące.

- Możemy wykorzystywać dane Użytkowników w celu **obsługi reklamacji** dotyczących naszych działań oraz w celu oceny wszelkich potencjalnych i realnych **działań prawnych** wynikających z takich reklamacji i w celu zarządzania nimi.
- Możemy korzystać z niektórych danych do **celów analitycznych** oraz aby usprawnić doskonalenie naszych procesów, produktów i usług, np. analiza przyczyn źródłowych w odniesieniu do reklamacji. Do tych celów staramy się wykorzystywać anonimowe zestawy danych.
- Możemy **sprawdzać i egzekwować zgodność z wymogami działań Użytkowników** w odniesieniu do naszych zasad, regulaminu witryny internetowej i innych warunków stosownych w związku z naszą relacją z tymi Użytkownikami oraz w celu obsługi powiązanych zapytań.
- Możemy wykorzystywać dane Użytkowników w celu **przestrzegania naszych zobowiązań prawnych i regulacyjnych** (w tym obowiązków nałożonych przez urząd nadzoru finansowego) lub w celu ochrony i egzekwowania naszych praw i praw innych osób.

2.7. Dane dzieci

Nie jest naszą intencją oferowanie polis ubezpieczeniowych lub umów serwisowych osobom poniżej 18 roku życia ani zbieranie jakichkolwiek danych osobowych od takich osób. Będziemy dążyć do anulowania polisy lub umowy serwisowej, do zwrotu składki lub płatności oraz do usunięcia danych takich osób, kiedy rodzic lub opiekun prawny powiadomi nas, że jakiegokolwiek dane osobowe zostały pozyskane od jego dziecka w takim kontekście.

Pewne informacje na temat dzieci mogą być gromadzone i wykorzystane w związku z roszczeniem ubezpieczeniowym lub świadczeniem usługi, np. w sytuacji stosownej do okoliczności roszczenia lub świadczenia usługi oraz w związku z powiązanymi słabymi stronami danej osoby (zobacz rozdział 2.3 powyżej).

3. Udostępnianie informacji oraz nasze relacje z innymi stronami

3.1 Dostawcy usług świadczonych na rzecz Użytkowników

Udostępniamy dane osobowe Użytkowników dostawcom usług w celu obsługi roszczeń i świadczenia usług, w tym świadczenia pomocy w nagłych wypadkach lub usług odzyskiwania, na podstawie polisy ubezpieczeniowej lub umowy serwisowej. Obejmuje to przykładowo dostawców, którzy udzielają pomocy Użytkownikom w przypadku awarii pojazdu, serwisowania kotła lub nagłej sytuacji awaryjnej w domu. Będziemy udostępniać dane takie jak imię i nazwisko, adres lub lokalizację, numer rejestracyjny samochodu, liczbę pasażerów, markę i model kotła a także inne szczegóły i okoliczności danego zdarzenia. Wspomniane dane szczegółowe mogą obejmować wrażliwe dane istotne w odniesieniu do usługi, którą świadczą takie podmioty, takie jak dane o zdrowiu i słabych punktach osób zaangażowanych w dane zdarzenie. Pozostajemy odpowiedzialni za to, w jaki sposób nasi dostawcy wykorzystują dane Użytkowników do tych celów.

3.2 Partnerzy biznesowi

Informacje na temat roszczeń i inny rodzaj korespondencji z Użytkownikami mogą być ujawniane naszym partnerom biznesowym od których Użytkownicy zakupili polisę (zobacz rozdział 2.2 powyżej) do ich celów audytowych.

3.3 Dostawca usług płatniczych

Wszystkie płatności składek lub opłaty za usługi, inne niż zlecenia stałe, które możemy obsługiwać bezpośrednio przy współpracy z bankiem płatnika, są obsługiwane przez naszego dostawcę usług płatniczych, firmę DataCash (oddział firmy MasterCard). Użytkownicy mogą sprawdzić politykę prywatności dostawcy usług płatniczych na stronie www.mastercard.com/gateway/privacy/privacy.html. Będziemy udostępniać informacje naszemu dostawcy usług płatniczych w zakresie niezbędnym do celów przetwarzania płatności wykonywanych przez Użytkowników, realizacji zwrotów takich płatności i obsług reklamacji i zapytań związanych z takimi płatnościami i zwrotami.

3.4 Podmioty zewnętrzne obsługujące reklamacje

Organizacje zewnętrzne mogą obsługiwać roszczenia w ramach niektórych naszych polis ubezpieczeniowych. Obejmuje to Arc Legal Assistance i Lawshield w odniesieniu do naszej polisy ubezpieczenia kosztów obsługi prawnej i Ryan Direct Group w odniesieniu do naszej kluczowej ochrony ubezpieczeniowej. W stosownych przypadkach więcej szczegółowych informacji można znaleźć w dokumentacji dotyczącej polisy Użytkowników. Podmioty te otrzymają informacje o Użytkownikach i ich polisie bezpośrednio od naszego partnera biznesowego, który sprzedał Użytkownikom daną polisę (zobacz rozdział 2.2 powyżej). Organizacje te będą również działać jako administrator danych, o oznacza, że będą decydować o sposobie wykorzystania danych Użytkowników podczas obsługi roszczenia oraz w o tym, jakich dodatkowych informacji mogą wymagać od Użytkowników, zgodnie z ich własnymi praktykami ochrony danych. W ogólnym ujęciu, nie będziemy mieli dostępu do zapisywanych przez nich danych, z wyjątkiem celów audytowych.

3.5 Inne spółki w światowej grupie AXA

Możemy udostępniać niektóre z danych osobowych Użytkowników innym spółkom w ramach światowej Grupy AXA z siedzibą w Europejskim Obszarze Gospodarczym (Unie Europejska oraz Norwegia, Liechtenstein i Islandia) i Szwajcarii, które pomagają nam w świadczeniu pewnych usług, w tym w sprzedaży telefonicznej naszych produktów ubezpieczeniowych, jednodniowej obsłudze roszczeń, rejestrowaniu rozmów i sprawdzaniu pod kątem sankcji. Te podmioty należące do grupy będą działać w naszym imieniu a my pozostaniemy odpowiedzialni za to, w jaki sposób wykorzystują one dane do tych celów.

Możemy również udostępniać dane Użytkowników innym spółkom ze światowej Grupy AXA w celu zarządzania kosztami roszczeń, analizy roszczeń (w tym prognozowania przyszłych kosztów roszczeń), doskonalenia produktów, procesów i usług, personalizacji

oferty produktowej oraz zapobiegania i wykrywania oszustw. Możemy również wykorzystywać dane do celów statystycznych. Spółki te nie będą mogły zidentyfikować żadnego poszczególnego użytkownika z informacji, które im udostępnimy.

3.6 Inne ujawnienia

Możemy również ujawnić dane osobowe Użytkowników następującym osobom.

- **Urzędy prawne lub organy regulacyjne.** Przykładowo, mamy obowiązek zgłaszania szczegółowych informacji dotyczących wszelkich podejrzanych działań (na przykład w odniesieniu do oszustw lub prania pieniędzy) brytyjskiej agencji ds. przestępczości (NCA).
- Osoby zaangażowane w bieżące lub potencjalne postępowania prawne lub pomagające nam w ustanowieniu, egzekwowaniu lub obronie naszych praw. Przykładowo, możemy udostępniać informacje naszym **doradcom prawnym lub innym profesjonalnym doradcom.**
- **Osoby, w odniesieniu do których Użytkownicy wyrazili swoją zgodę**, do prowadzenia przez nas z nimi rozmów na temat polisy lub roszczenia ubezpieczeniowego Użytkowników (co obejmuje inne stosowne osoby objęte polisą).
- **Dostawcy innych produktów i usług** w zakresie wysyłania Użytkownikom bezpośredniej komunikacji marketingowej w zakresie, w jakim Użytkownicy wyrazili nam na to zgodę – zobacz rozdział 2.5 powyżej.
- **Dostawcy innych usług**, na przykład podmioty zapewniające usługi tworzenia kopii zapasowych lub usług technologicznych.
- **Inne osoby** w zakresie, w jakim Użytkownicy wyrazili nam na to zgodę lub w zakresie, w jakim jesteśmy w inny sposób zobowiązani prawnie lub jest nam dozwolone przez prawo.

3.7 Zakaz sprzedaży danych osobowych Użytkowników

Nie sprzedajemy, nie powierzamy, nie dzierżawimy ani w żaden inny sposób nie przekazujemy danych osobowych Użytkowników osobom trzecim ani nie zezwalamy na komercyjne wykorzystywanie danych Użytkowników w ten sposób przez nas ani w naszym imieniu.

4. Podstawa prawna do korzystania z danych użytkowników

Przepisy dotyczące ochrony danych wymagają od nas identyfikacji podstawy prawnej zbierania, wykorzystywania i ujawniania danych, zgodnie z powyższym opisem. Poniższe zapisy obowiązują w przypadku naszej działalności.

- Zbieranie i wykorzystywanie danych niezbędnych do realizacji naszej umowy ubezpieczenia lub umowy serwisowej z Użytkownikami; na przykład, w celu administrowania polisą, obsługi roszczeń i świadczenia odpowiednich usług.
- Zbieranie i wykorzystywanie danych jest niezbędne do wykonania umowy ubezpieczenia Użytkowników zawartej z inną firmą, aby umożliwić nam świadczenie pomocy lub usług i / lub wypłacanie odszkodowań, w przypadku gdy są to świadczenia przetwarzane i obsługiwane przez nas.

- Zbieranie i wykorzystywanie danych, które są w naszym uzasadnionym interesie, na przykład do zarządzania naszą działalnością, obsługi roszczeń, świadczenia usług, odpowiadania na zapytania, prowadzenia rejestrów komunikacji, obsługi reklamacji, egzekwowania zgodności z naszymi warunkami i dochodzenia w sprawie oszustw.
- Ujawnianie danych w uzasadnionym interesie osoby trzeciej, która je otrzymuje, na przykład naszych partnerów biznesowych, którzy nas audytują, lub osób trzecich, które obsługują roszczenia w ramach naszych polis ubezpieczeniowych.
- Zbieranie, wykorzystywanie lub ujawnianie danych w celu wywiązania się z obowiązku prawnego, na przykład w przypadku gdy nasz organ regulacyjny lub organy ścigania wymagają tego od nas.
- Uzyskujemy zgodę na bezpośrednią komunikację marketingową (patrz rozdział 2.5 powyżej) oraz, w pewnych okolicznościach, na ujawnianie danych Użytkowników (patrz rozdział 3.6 powyżej).

Kiedy zbieramy lub rejestrujemy wrażliwe dane osobowe, np. informacje o zdrowiu Użytkowników, osobno będziemy zabiegać o wyraźną zgodę Użytkowników na ich wykorzystanie, zwykle w momencie zgłaszania przez Użytkowników roszczenia, o ile nasze wykorzystanie tych danych nie jest niezbędne w realizacji żywotnych interesów Użytkowników lub innej osoby bądź w celu ustalenia, egzekwowania lub obrony roszczeń prawnych.

5. Międzynarodowe transfery danych

Zbieramy, wykorzystujemy, przechowujemy i udostępniamy dane Użytkowników zgodnie z powyższym opisem na terenie Wielkiej Brytanii i Europejskiego Obszaru Gospodarczego (Unia Europejska, Norwegia, Liechtenstein, Islandia) i Szwajcarii, gdzie przepisy dotyczące ochrony danych osobowych zapewniają zbliżony poziom ochrony. W związku z tym obecnie nie przekazujemy danych Użytkowników do krajów bez odpowiednich przepisów dotyczących ochrony danych.

Jeżeli zdecydujemy się na relokację naszych obiektów do przetwarzania danych lub dostawców usług bądź w inny sposób na transfer danych Użytkowników do lokalizacji poza Wielką Brytanią, Europejskim Obszarem Gospodarczym lub Szwajcarią, dopilnujemy, aby dane Użytkowników miały zapewniony podobny poziom ochrony, jaki jest wymagany zgodnie z brytyjskimi przepisami o ochronie danych.

6. Przechowywanie danych użytkowników

Będziemy przechowywać dane osobowe Użytkowników tak długo, jak ich potrzebujemy do celów określonych powyżej. Obejmuje to przechowywanie niektórych danych osobowych po zakończeniu naszej współpracy z Użytkownikami, na przykład w celu rozwiązania ewentualnych sporów i bieżących lub przyszłych postępowań sądowych, w celu prowadzenia dokumentacji naszych usług, a także w inny sposób w celu wypełnienia naszych zobowiązań prawnych i obrony naszych praw ustawowych. Użytkownicy mają prawo do zażądania dodatkowych informacji na temat okresów przechowywania. Aby

złożyć taki wniosek, należy skorzystać z danych kontaktowych przedstawionych w rozdziale 9 poniżej.

7. Bezpieczeństwo danych użytkowników

Regularnie sprawdzamy techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, które stosujemy w naszych systemach informacyjnych i komunikacyjnych, aby zapobiec utracie, niewłaściwemu użyciu lub nieuprawnionej zmianie danych osobowych Użytkowników.

Komunikaty wysyłana za pośrednictwem naszej witryny internetowej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub mediów społecznościowych opierają się na internecie, który jest siecią dostępną publicznie. Z tego względu, chociaż wdrażamy środki bezpieczeństwa w odniesieniu do naszych systemów, pozostaje ryzyko, że dane osobowe, które Użytkownicy przekazują, mogą zostać przechwycone przez inne osoby i wszelkie szyfrowane dane mogą zostać odszyfrowane. Więcej informacji na temat środków bezpieczeństwa, które stosujemy w odniesieniu do korespondencji w ramach poczty elektronicznej lub naszej witryny internetowej, jest dostępnych na żądanie — prosimy o kontakt z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych w rozdziale 9 poniżej.

Użytkownicy są odpowiedzialni za zachowanie poufności hasła używanego do uzyskania dostępu do naszej witryny internetowej. Nie będziemy prosić o podanie hasła, z wyjątkiem sytuacji, gdy Użytkownicy logują się w naszej witrynie internetowej.

8. Prawa ustawowe Użytkowników

Zgodnie z przepisami o ochronie danych, Użytkownicy mają prawo:

- uzyskać kopię danych osobowych, które posiadamy o Użytkownikach, wraz z innymi informacjami o tym, jak je przetwarzamy;
- zażądać usunięcia niedokładnych danych oraz, w niektórych okolicznościach, zażądać od nas usunięcia lub ograniczenia wykorzystania przez nas danych lub w inny sposób sprzeciwić się przetwarzaniu swoich danych osobowych w celach marketingu bezpośredniego lub z przyczyn związanych z konkretną sytuacją;
- otrzymać kopię (w formacie nadającym się do odczytu maszynowego) danych osobowych, które Użytkownicy nam przekazali, w przypadku gdy przetwarzamy je w formie elektronicznej na podstawie zgody Użytkowników lub gdy jest to konieczne naszej umowy z Użytkownikami (zobacz rozdział 4 powyżej). Takie dane mogą być przesyłane do innego administratora danych (np. innego ubezpieczyciela);
- złożyć skargę dotyczącą sposobu, w jaki przetwarzamy dane Użytkowników w brytyjskim urzędzie ds. ochrony danych (Information Commissioner's Office). Na stronie www.ico.org.uk można uzyskać więcej informacji na temat sposobu, w jaki można to zrobić; oraz
- w dowolnym momencie wycofać każdą udzieloną zgodę dotyczącą wykorzystania swoich danych. Obejmuje to zgody na otrzymywanie bezpośredniej komunikacji marketingowej (patrz rozdział 2.5 i rozdział 4).

Należy pamiętać, że istnieją pewne ograniczenia i wyłączenia w odniesieniu do tych praw, które możemy stosować w zależności od okoliczności.

Aby realizować wymienione prawa (określając swoje żądania) lub w celu uzyskania na ich temat dodatkowych informacji, Użytkownicy mogą skorzystać z danych kontaktowych podanych w rozdziale 9 poniżej.

9. Nasze dane kontaktowe

Pracownik ds. ochrony danych
AXA Assistance (UK) Limited/Inter Partner Assistance S.A. (UK Branch)
The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill, Surrey
RH1 1PR

E-mail: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

10. Powiązane powiadomienia i warunki

- Nasze Zasady dotyczące plików cookie dostępne na stronie www.axa-assistance.co.uk zawierają informacje o wykorzystaniu plików cookie w naszej witrynie internetowej. Użytkowników prosimy o wyrażenie swojej zgody na wykorzystanie plików cookie zgodnie z warunkami tych zasad przy ich pierwszej wizycie w naszej witrynie internetowej.
- Nasz Regulamin niniejszej witryny, również dostępny na stronie www.axa-assistance.co.uk.
- Warunki dotyczące polisy ubezpieczeniowej lub umowy serwisowej z nami (w stosownych przypadkach), które są przez nas oferowane osobno w ramach niniejszej witryny lub przez naszego partnera biznesowego od którego Użytkownicy uzyskali nasze zasady.