



OZNÁMENÍ O OCHRANĚ SOUKROMÍ

Toto oznámení o ochraně soukromí popisuje, jak jednotka AXA Partners (na kterou se zde odkazujeme také v první osobě množného čísla) zpracovává osobní údaje, které se týkají pojistníků, uživatelů služeb a zúčastněných jednotlivců a dalších tazatelů a uživatelů našich webových stránek (na které se odkazujeme v druhé osobě množného čísla).

Na základě definice dané Obecným nařízením EU o ochraně osobních údajů jednáme jako správce údajů. Jsme zodpovědní za veškeré používání vašich osobních údajů vytvořených námi nebo naším jménem.

Čas od času můžeme toto oznámení upravit a na našich webových stránkách pak zveřejníme aktuální verzi. Toto oznámení bylo naposledy aktualizováno 4. dubna 2018.

Oznámení je uspořádáno do 10 částí:

1. Kdo jsme
2. Jaké informace shromažďujeme (včetně toho odkud) a jak je používáme
3. Sdílení vašich informací a náš vztah s dalšími stranami
4. Právní podklad pro používání vašich informací
5. Mezinárodní přenos údajů
6. Uchovávání vašich informací
7. Zabezpečení vašich informací
8. Vaše zákonná práva včetně práva na přístup ke kopii údajů, které vedeme
9. Naše kontaktní údaje
10. Související oznámení a podmínky

1. Kdo jsme

Jednotka AXA Partners Spojené království je součástí globální skupiny AXA Group. Zprostředkováváme prodej cestovního pojištění, poskytujeme správní služby ve vztahu k těmto pojištěním, zajišťujeme pomoc při mimořádných událostech a vyřizujeme pohledávky. Při vykonávání své činnosti jednáme v pozici správce údajů, což znamená, že rozhodujeme o tom, jak vaše údaje budou použity (jak je to popsáno v tomto oznámení o ochraně soukromí).

Ustanovili jsme pověřence pro ochranu osobních údajů (Data Protection Officer), který je zodpovědný za dohled nad tím, jak osobní údaje používáme. V případě jakýchkoli dotazů ohledně našeho zpracovávání vašich údajů a v případě uplatnění vašich práv na ochranu údajů kontaktujte pověřence pro ochranu osobních údajů (viz část 8 níže).

Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů jsou uvedeny níže v části 9.

2. Informace, které shromažďujeme, a způsob, jakým je používáme

2.1 Nákup pojištění nebo služeb přímo od nás



Získat cenovou nabídku a provést nákup pojištění můžete telefonicky nebo můžete v rámci své pojistné smlouvy uplatnit pohledávku. Shromáždíme od vás relevantní informace, abychom vám mohli poskytnout služby, které očekáváte. Vezměte prosím na vědomí, že se shromažďují pouze absolutně nezbytné informace.

K těm patří:

- Jméno (pojistníka a dalších jednotlivců, kteří mají prospěch z příslušných pohledávek z pojištění nebo služeb);
- uživatelské jméno a heslo pro účet na webové stránce (který můžete založit za účelem získání cenové nabídky nebo nákupu pojištění či služeb);
- adresa a kontaktní informace včetně emailové adresy;
- údaje o úrovni krytí a pojistce (v případě pojistných smluv);
- informace o vašem pojištění včetně benefitů, které se v rámci něj poskytují;
- další informace požadované na formulářích žádostí, jako je například váš aktuální zdravotní stav a veškeré předchozí zdravotní potíže, které jste snad měli nebo máte vy či další příjemci v rámci dané pojistné smlouvy;
- platební údaje, ke kterým mohou patřit údaje o platební kartě nebo bankovní údaje.

Také vám přidělíme číslo pojistky nebo smlouvy, které se bude zaznamenávat spolu s vašimi dalšími osobními údaji.

Pokud nám poskytnete údaje vztahující se na jiné osoby (například osoby s účastí na pojistce), zajistěte prosím, aby vám tyto osoby daly svůj souhlas k poskytnutí jejich osobních údajů (včetně zdravotnických údajů), což nám umožní vaši pojistnou smlouvu upsat, a aby si byly vědomy, že tyto údaje použijeme pro účely cenové nabídky a/nebo stanovení benefitů dostupných v rámci příslušné pojistné smlouvy nebo služeb. Pokud potřebují více informací, odkažte je na toto oznámení o ochraně soukromí.

Některé informace jsou nezbytné, abychom vám mohli poskytnout služby, které očekáváte. Pokud nám požadované informace neposkytnete, nemusíme být schopni zajistit vám příslušnou pojistku nebo služby.

2.2 Nákup pojištění od našeho obchodního partnera

Pojištění si můžete zakoupit od jednoho z našich obchodních partnerů (například jako samostatný produkt nebo jako doplněk k jinému pojištění nebo produktu, který od nich kupujete). Můžete také zakoupit pojistku, která je zaručena naším obchodním partnerem, ale u které zpracováváme a splácíme vaše pohledávky (viz část 2.3).

Za takových okolností náš obchodní partner shromáždí nebo s námi bude sdílet některé vaše osobní údaje, abychom mohli upsat a spravovat vaši pojistku (kde jsme v pozici pojistitele) a poskytnout vám odpovídající služby v případě vámi uplatněného nároku.

K těmto informacím mohou mimo jiné patřit následující:

- Jméno (pojistníka nebo uživatele služeb či dalších zúčastněných jednotlivců v rámci této



pojistky)

- Adresa a kontaktní údaje
- Údaje o úrovni krytí a pojištění
- Zdravotnické údaje, například informace o jakýchkoli již existujících zdravotních potížích, jimiž můžete trpět vy či kterýkoli jiný příjemce, související s cenovou nabídkou a/nebo poskytnutím benefitů v rámci vaší pojistné smlouvy
- Bankovní údaje pro pojištění, náhrady, kontrolu pojištění.

Náš obchodní partner vám také přidělí číslo pojistky, které bude zaznamenáno spolu s vašimi dalšími osobními údaji.

2.3 Vznesení nároku nebo žádost o poskytnutí asistenční služby v naléhavé situaci

Můžete nás kontaktovat telefonicky nebo e-mailem v případě:

- vznesení nároku v rámci své pojistné smlouvy nebo
- žádosti o poskytnutí asistenční služby v naléhavé situaci.

Na takové nároky nebo asistenční služby v naléhavé situaci se také můžete dotázat.

Pokud nás tímto způsobem kontaktujete (nebo nás kontaktujete jinak za takovým účelem), shromáždíme od vás dodatečné informace, abychom vám pomohli s ohledem na váš dotaz, ověřili a zpracovali vaši pohledávku nebo žádost o pomoc a, je-li to relevantní, vyrovnáme pohledávku a poskytneme asistenční služby. K tomu patří, že zařídíme, aby naši poskytovatelé služeb reagovali na oprávněné události a zpracovali je při vyřízení pohledávky nebo jako součást asistenčních služeb.

Pokud jste pojištění zakoupili u jednoho z našich obchodních partnerů nebo pokud zpracováváme pohledávky v rámci pojistky uzavřené jedním z našich obchodních partnerů (viz část 3.2 níže), může naše služba zabývající se vyřízením pohledávek použít při zpracování vašeho dotazu značku našeho obchodního partnera. Informace, které pro tyto účely shromáždíme, jsou však použity námi (nikoli naším obchodním partnerem).

V každém případě k těmto údajům patří:

- Jméno a údaje o pojistce nebo smlouvě
- Informace o vzneseném nároku nebo požadované službě včetně průvodních okolností, asistence, kterou požadujete, a informací v jakémkoli souvisejícím dokumentu, který jste nám poskytli.

K těm mohou patřit některé citlivé údaje a další informace citlivé povahy. Můžeme například potřebovat znát informace o vás a osobách, které přijímají asistenční služby v naléhavých situacích nebo na které se vztahuje poskytovaná asistence, nebo jiné citlivé informace o okolnostech vzneseného nároku či žádosti. Ty se shromažďují za účelem učinění vhodných opatření při zpracování vaší pohledávky a poskytnutí příslušných služeb.



Také vám přidělíme číslo pohledávky nebo služby, které se bude zaznamenávat spolu s vašimi dalšími osobními údaji.

Pokud nám poskytnete údaje vztahující se na jiné osoby, zajistěte prosím, aby tyto osoby byly informovány o tom, že použijeme jejich údaje pro účely pojistného nároku nebo požadované služby, a pokud potřebují více informací, odkažte je na toto oznámení o ochraně soukromí.

Hovory do našich telefonických zákaznických center mohou být nahrávány a můžeme uchovávat další záznamy o komunikaci s vámi a o veškerých opatřeních za účelem vyrovnání vaší pohledávky a poskytnutí služby.

Více informací k tomu najdete v části 2.4 níže.

2.4 Ostatní používání našich webových stránek a sociálních médií

Od uživatelů našich webových stránkách nebo našich účtů na sociálních médiích, například uživatelů, kteří nám zasílají dotazy, účastní se našich soutěží nebo jsou zapojeni do jiných aktivit, které v tomto kontextu spravujeme, můžeme shromažďovat další osobní údaje. Takové údaje můžeme použít při zpracování vašeho dotazu a ke správě příslušných soutěží a aktivit.

Vezměte prosím na vědomí, že informace poskytnuté přes sociální média mohou být používány a shromažďovány také správci sociálních médií, a to v souladu s jejich vlastními smluvními podmínkami.

Můžeme také používat soubory cookie nebo podobné technologie ke shromažďování informací o používání webové stránky, včetně vaší IP adresy, geografického umístění, typu a verze prohlížeče, operačního systému, referenčního zdroje, délky relace, zobrazení stránek a cest navigace na webových stránkách. Neusilujeme však o spojení těchto informací s vámi jako jednotlivci ani je nekombinujeme s jinými údaji, které se k vám vztahují. Více informací najdete v Zásadách pro používání souborů cookie.

Naše webové stránky mohou obsahovat hypertextové odkazy na třetí strany a informace o nich. Kromě naší odpovědnosti týkající se sdílení dat (viz část 3 níže) nemáme kontrolu nad zásadami a praxí třetích stran při ochraně soukromí ani za ně neneseme zodpovědnost.

2.5 Další shromažďování a používání vašich osobních údajů

Shromažďovat a používat vaše osobní údaje můžeme také následujícími způsoby:

- Můžeme nahrávat příchozí hovory za účelem uchování záznamů, školení a kontroly kvality.
- Můžeme uspořádat průzkumy nebo vás požádat o zpětnou vazbu vzhledem k našim produktům a službám a můžeme vás požádat o účast ve specializovaných skupinách. Vaše odpovědi a příspěvky z těchto aktivit používáme pro účely kontroly kvality a zlepšování svých produktů a služeb.
- Provádíme kontroly sankcí například za účelem ochrany proti podvodům a praní špinavých peněz a v souladu s vládním nařízením.
- U třetích stran, které v rámci našich pojistných smluv zpracovávají pohledávky (viz část 3.4 níže), můžeme vykonávat audity, což může zahrnovat kontrolu vzorků osobních údajů používaných v souvislosti s takovými službami.
- Pokud nás kontaktujete, například e-mailem, telefonicky, dopisem nebo přes naše webové



stránky či sociální média, můžeme uchovat vaše kontaktní údaje a sdělení za účelem zpracování (viz článek 6 ohledně doby uchovávání informací) vašeho dotazu a uchování záznamů o komunikaci.

- Udržujeme záznamy o našich aktivitách a službách, ke kterým může patřit vzájemná komunikace nebo komunikace, která se vás týká.
- Vaše osobní údaje můžeme používat ke zpracování stížností na naše činnosti a k posouzení a správě jakéhokoli potenciálního nebo skutečného právního řízení, které z takových stížností vyplývá.
- Některé údaje můžeme použít k analytickým účelům a v rámci zlepšování našich procesů, produktů a služeb, například při analýze základní příčiny stížností. Pro tyto účely se snažíme používat anonymní soubory dat.
- Můžeme kontrolovat a zajistit dodržování našich pojistných podmínek, smluvních podmínek pro používání webových stránek nebo dalších náležitostí, které jsou relevantní pro náš vztah s vámi, nebo zpracovávat související dotazy.
- Vaše osobní údaje můžeme použít, abychom dodrželi naše právní a regulační závazky (včetně těch vydaných Úřadem pro kontrolu finančních trhů) nebo chránili a prosadili dodržování našich zákonných práv a práv ostatních osob.

2.6. Údaje o dětech

Záměrně nenabízíme pojistky osobám mladším 18 let ani o nich neshromažďujeme osobní údaje. Budeme usilovat o zrušení pojistky, vrácení pojistného nebo platby a odstranění informace o takovém jednotlivci, jakmile nám rodič nebo zákonný opatrovník sdělí, že v tomto kontextu byly o jeho dítěti shromážděny jakékoli osobní údaje.

3. Sdílení vašich informací a náš vztah s dalšími stranami

3.1 Poskytovatelé služeb

Osobní údaje můžeme sdělit poskytovatelům služeb za účelem vyrovnání pohledávek včetně poskytnutí asistenčních služeb v naléhavé situaci v rámci vaší pojistné smlouvy. Patří k nim mimo jiné poskytovatelé zdravotnických zařízení a pohotovostní lékařské pomoci, včetně lékařské pohotovostní dopravy. Sdílet budeme takové údaje, jako je vaše jméno, adresa nebo místo, zdravotní stav, údaje o spolucestujících a nejbližších příbuzných a další informace a okolnosti příslušné události. Tyto informace mohou zahrnovat citlivé osobní údaje relevantní pro službu, kterou poskytují, jako je zdraví a zranitelnost osob účastných dané události. Nadále zůstáváme zodpovědní za to, jak poskytovatelé pro tyto účely vaše osobní údaje používají.

3.2 Obchodní partneři

Informace o vašich nárocích a další korespondence s vámi může být předána našim obchodním partnerům, od kterých jste si danou pojistku zakoupili (viz část 2.2 výše) pro účely jejich auditu.

3.3 Správci pohledávek v pozici třetí strany

Organizace třetích stran mohou zpracovávat pohledávky některých našich pojistných smluv. Pokud je



to relevantní, další údaje mohou být nalezeny v dokumentaci o vaší pojistce. Informace o vás a vaší pojistce obdrží přímo od našeho obchodního partnera, který vám pojistku prodal (viz část 2.2 výše). Tyto organizace budou jednat jako spolupracující správci osobních údajů, což znamená, že budou rozhodovat o tom, jak použijí vaše údaje při zpracování pohledávky, a o tom, jaké další informace od vás mohou potřebovat, v souladu s jejich vlastními postupy o ochraně osobních údajů. Obecně k údajům, které zaznamenávají, nebudeme mít přístup, vyjma pro účely auditu.

3.4 Další společnosti v globální skupině AXA

Některé vaše osobní údaje můžeme sdílet s dalšími společnostmi v globální skupině AXA, které nám poskytují pomoc s různými službami, včetně telefonického prodeje našich pojistných produktů, zpracování jednodenních pohledávek, zaznamenávání hovorů a kontroly sankcí. Takové subjekty skupiny budou jednat naším jménem a my zůstaneme zodpovědní za to, jak pro tyto účely vaše osobní údaje používají. V případě převádění mimo Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko zajistíme zavedení vhodných opatření k ochraně vašich údajů.

Vaše údaje také můžeme sdílet s jinými společnostmi v globální skupině AXA Group za účelem řízení nákladů na pohledávky, zlepšování produktů, individualizaci nabídky produktů a předcházení a zjišťování podvodů. Osobní údaje můžeme také použít pro statistické účely. Tyto společnosti nebudou schopny z informací, které jim poskytneme, identifikovat žádné jednotlivé uživatele.

Tyto převody v rámci globální skupiny AXA Group se musí řídit BCR (Binding Corporate Rules – Závazná podniková pravidla) skupiny AXA Group.

3.5 Další zveřejnění

Vaše osobní údaje můžeme zpřístupnit také následujícím stranám:

- Státní orgány nebo regulační orgány.
- Strany, které jsou zapojené do aktuálního nebo nadcházejícího soudního řízení nebo které pomáhají při stanovení, výkonu nebo obraně našich zákonných práv. Informace můžeme sdílet například s našimi právními nebo jinými odbornými poradci.
- Strany, se kterými jste nám dovolili komunikovat o vaší pojistné smlouvě nebo pohledávce (včetně dalších relevantních osob v rámci pojistky).
- Další poskytovatelé služeb, například ti, kdo zajišťují zálohování dat nebo technologické služby.
- Další strany v rozsahu, v jakém jste k tomu vyjádřili souhlas, nebo v případě, že to od nás vyžaduje či nám to povoluje zákon.

4. Právní podklad pro používání vašich informací

Vaše osobní údaje shromažďujeme, používáme a zveřejňujeme z následujících důvodů:

- Shromažďování a používání osobních údajů, které jsou nezbytné pro plnění naší pojistné smlouvy, například pro správu pojistky, zpracování pohledávky a poskytnutí odpovídajících asistenčních služeb.
- Shromažďování a používání osobních údajů je nezbytné pro plnění vaší pojistné smlouvy s jinou společností, abychom vám mohli poskytnout pomoc nebo službu a/nebo zaplatit



pohledávku, pokud se jedná o benefity, které zpracováváme a zajišťujeme.

- Shromažďování osobních informací, které jsou v našem legitimním zájmu, například pro správu našeho podnikání, zpracování pohledávek, poskytování služeb, zodpovídání dotazů, udržování záznamů o komunikaci, zpracování stížností, prosazování dodržování našich smluvních podmínek a vyšetřování podvodů.
- Shromažďování, používání a zveřejňování osobních údajů pro provádění kontroly sankcí.
- Zveřejňování informací v legitimním zájmu třetí strany, která je získává, například našich obchodních partnerů, kteří provádějí audit naší společnosti nebo třetích stran, které v rámci našich pojistných smluv zpracovávají pohledávky.
- Shromažďování, používání a zveřejňování údajů za účelem dodržení právních závazků, například když to od nás požadují regulační nebo donucovací orgány.

V případech, kdy shromažďujeme nebo zaznamenáváme citlivé osobní údaje, například o vašem zdraví, vás požádáme o zvláštní souhlas k jejich použití, a to obvykle ve chvíli, kdy uplatníte svůj nárok, pokud ovšem naše použití takových údajů není nezbytné v životně důležitém zájmu vašem či dalších osob nebo pro stanovení, výkon či obranu zákonných nároků, včetně nároků v rámci této pojistky.

5. Mezinárodní předání všeobecných osobních údajů

V případech, kdy by mohlo dojít k předání vašich údajů na místo mimo Spojené království a Evropský hospodářský prostor, zajistíme u vašich údajů obdobnou úroveň ochrany, jakou požaduje zákon o ochraně osobních údajů ve Spojeném království.

Žádné citlivé osobní údaje nebudou předány mimo Evropský hospodářský prostor, aniž byste o tom byli předem informováni.

6. Uchovávání vašich informací

Vaše osobní údaje budou uchovány po dobu, kdy jsou zapotřebí pro oprávněné účely uvedené ve formuláři souhlasu, který jste podepsali, včetně relevantních účelů určených výše. K tomu patří uchování některých osobních údajů po ukončení našeho vztahu s vámi, zejména za účelem vyřešení jakýchkoli možných sporů a pro probíhající nebo potenciální soudní řízení, za účelem zachování záznamu o našich službách a obecně za účelem dodržení našich právních závazků a obrany našich zákonných práv.

Zavazujeme se, že vaše osobní údaje budeme vést bezpečně, zachováme jejich důvěrnou povahu, přesnost a účinnost po dobu používání tímto schválenou.

Po skončení doby uchovávání budou vaše osobní údaje anonymizovány nebo zničeny.

Pokud potřebujete další informace k době uchovávání informací, využijte prosím kontaktní údaje v části 9 níže.

7. Zabezpečení vašich informací

Pravidelně posuzujeme naše technická a organizační bezpečnostní opatření týkající se našich informačních a komunikačních systémů, abychom zabránili ztrátě, zneužití či neoprávněné úpravě vašich osobních údajů.



Sdělení zaslaná přes naši webovou stránku či sociální média nebo e-mailem jsou závislá na internetu, který je veřejně hostovanou sítí.

AXA Travel Insurance Limited a Inter Partner Assistance S.A., přičemž obě společnosti jsou součástí skupiny AXA Partners Group, zavedly odpovídající postup k identifikaci a sdělení případů porušení zabezpečení údajů do 72 hodin a k jejich vyřešení v přiměřené lhůtě.

Další informace o bezpečnostních opatřeních, která uplatňujeme na sdělení zasílaná e-mailem nebo přes naši webovou stránku, jsou dostupná na požádání – použijte prosím kontaktní údaje v části 9 níže.

Je vaší odpovědností zachovat v tajnosti heslo, které používáte pro přístup na naše webové stránky. O vaše heslo vás budeme žádat pouze při přihlašování na naše webové stránky.

8. Vaše zákonná práva

V souladu se zákony na ochranu osobních údajů máte následující práva:

- získat kopii osobních údajů, které o vás vedeme, spolu s informacemi o tom, jak vaše údaje zpracováváme;
- požádat o opravu chybných údajů a, v některých případech, požádat o odstranění nebo omezené používání vašich údajů či jinak vznést námitky vůči zpracování vašich údajů z důvodů souvisejících s vaší konkrétní situací;
- odporovat zpracování svých osobních údajů;
- požádat o úpravu svých osobních údajů;
- požádat o výmaz svých osobních údajů;
- obdržet kopii vámi poskytnutých osobních údajů nebo požádat o převedení kopie takových údajů do jiné společnosti (přenositelnost údajů) (ve strojově čitelném formátu), pokud je zpracováváme elektronicky na základě vašeho souhlasu nebo je-li to nutné za účelem plnění smlouvy s vámi (viz část 4 výše). Takové údaje mohou být převedeny na jiného správce údajů (jako je jiný pojistitel);
- vznést stížnost ohledně toho, jak vaše údaje předáváme úřadu komisaře pro informace. Informace k tomu, jak to provést, naleznete na webových stránkách ico.org.uk.
- kdykoli stáhnout jakýkoli souhlas, který jste dali s ohledem na používání svých údajů. Vezměte prosím na vědomí, že v závislosti na okolnostech mohou být s těmito právy spojena určitá omezení nebo výjimky.

Použijte prosím kontaktní údaje v části 9 níže, pokud si přejete zaslat požadavek na uplatnění těchto práv (s uvedením konkrétního požadavku) nebo pokud o nich potřebujete získat více informací.

9. Naše kontaktní údaje

Data Protection Officer (pověřenec pro ochranu osobních údajů)

Adresa:

Data Protection Officer (pověřenec pro ochranu osobních údajů)
AXA Travel Insurance



AXA PARTNERS

106-108 Station Road
Redhill
RH1 1PR

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