

Номер на документ | Номер на редакция

Съобщение за поверителност на ОРЗД на Turkish Cargo

1. Представяне на администратора на лични данни

Като администратор на лични данни Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (наричан по-долу „ТНУ“, „Компанията“ или „Ние“) обръща много голямо внимание на законосъобразността на обработването на лични данни на своите клиенти. Подготвихме настоящото *Известие за поверителност на ОРЗД на Turkish Cargo* („Известие за поверителност“), за да гарантираме съответствие с Общия регламент относно защитата на данните на Европейския съюз („ОРЗД“) (Регламент (ЕС) 2016/679).

Сигурността на личните данни на нашите клиенти е на преден план в нашата работа. Следователно, за да предотвратим незаконния достъп до лични данни или изтичането им и за да осигурим сигурно съхраняване на личните данни, свързани с нашите клиенти, такива данни се предават само на доверени бизнес партньори и на най-ниско ниво, като се вземат необходимите мерки за сигурност в съответствие с действащото законодателство.

Прозрачността е една от най-важните теми от нашата програма за защита на личните данни. С оглед на това подготвихме настоящото известие, за да предоставим на нашите клиенти цялата необходима информация, тъй като обработваме лични данни за целите на спазването на нашите законови задължения и за гарантиране на по-добро изживяване на клиентите. Подробна информация относно видовете лични данни е описана в заглавие (4), а целите за обработване на лични данни – в заглавие (5) от настоящото Известие за поверителност.

Друга тема, на която също обръщаме голямо внимание, е **правото на клиентите на контрол върху личните им данни**. Прилагаме мерки, за да гарантираме, че нашите клиенти управляват своите предпочитания по отношение на собствените си лични данни и уважаваме предпочитанията на нашите клиенти. Настоящото Известие за поверителност също така описва Вашите права за защита на данните, включително правото да възразите срещу конкретни дейности по обработка, които ТНУ Cargo извършва. Повече информация за Вашите права и как да ги упражнявате е изложена в раздела „Какви са Вашите права като субекти на данни?“.

Сигурността на данните, прозрачността и правото на физическите лица да управляват личните си данни са основни за нас при гарантиране на съответствие с ОРЗД. В това отношение на Вашето внимание в това Известие се представя подробна информация относно обработката на Вашите лични данни.

2. Информация за връзка

Ако имате притеснения относно начина, по който обработваме Вашите данни, или ако искате да се откажете от директния маркетинг въз основа на приложимите за Вас закони, можете да се свържете с:

Централно звено на ТНУ:

✉ <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/bilgi-edin/musteri-iliskileri/geribildirim/>

☎ +90 212 444 0 849

📄 Türk Hava Yolları A.O. Genel Yönetim Binası, Yeşilköy Mah. Havaalanı Cad. No:3/1 34149
Istanbul, Türkiye

Ако живеете в Германия и имате неразрешен проблем, можете също да се свържете с нашето длъжностно лице по защита на данните в Германия:

✉ <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/bilgi-edin/musteri-iliskileri/geribildirim/>

☎ +49 069 955171 22/53

📄 Turkish Airlines Inc. Hamburger Allee 4 (Westendgate) 60486 FRANKFURT/M

Ако се свържете с нас по имейл, комуникацията е нешифрована.

3. Как събираме Вашите лични данни?

Това Известие за поверителност съдържа нашите декларации и обяснения относно обработката на лични данни, свързани с нашите клиенти и други физически лица, установяващи контакт с нас, с изключение на нашите служители, в съответствие с разпоредбите на ОРЗД.

Запазваме си правото да правим промени в настоящото Известие за поверителност, за да предоставим точна и актуална информация относно практиките и разпоредбите, свързани със защитата на личните данни. Освен това субектите на данни ще бъдат информирани по подходящ начин в случай на съществена промяна в Известието за поверителност.

Нашата Компания събира Вашите лични данни чрез агенциите, упълномощени за продажба на продукти и услуги на Turkish Cargo, офисите за продажби, веб сайта на Turkish Cargo, акаунтите в социалните медии, електронната поща, пощата, вътрешната система за видеонаблюдение, бисквитки и други канали за комуникация, в аудио, електронни или писмени форма, в съответствие с условията за обработка на лични данни, както е посочено в закона, за целите, посочени в настоящото Известие за поверителност.

4. Кои лични данни събираме и обработваме?

Личните данни, които се обработват от нашата компания, могат да се различават в съответствие с естеството на правните отношения, установени с нашата компания. В това отношение категориите лични данни, събирани от нашата компания по всички канали, са както следва:

- **Информация за идентификация:** име-фамилия, подпис, лична карта и информация за паспорт;
- **Информация за контакт:** имейл адрес, служебен телефонен номер и данни за адрес за контакт;
- **Информация за процеса на клиента:** IATA код или код на акаунт, клиентски код, записи на центъра за обаждания, инструкции и записи на клиенти, формуляри за кандидатстване на клиенти и информация за процеса на клиента, които се различават в зависимост от естеството на услугата;
- **Информация за обработване на сигурността:** информация за пароли за уеб сайтове и ПИН кодове, които са създадени от Вас по време на използването на продуктите или услугите, които се предлагат на цифровите носители;
- **Финансова информация:** данни за кредитна/дебитна карта, данни за банкова сметка, данни за IBAN, информация за наличното салдо и друга финансова информация;
- **Информация за сигурността на физическата среда:** регистрационни файлове за влизане/излизане във физическата среда на компанията, информация за посещение.
- **Информация за правна процедура и съответствие:** лична информация в исканията за информация и решенията на съдебни и административни органи;
- **Информация за одит и проверка:** информация за всички видове записи и процеси относно упражняването на нашите правни претенции и права, свързани със субекта на данните;
- **Маркетингова информация:** лични данни и оценки, създадени в резултат на проучвания, анкети за удовлетвореност, кампании и дейности по директен маркетинг;
- **Информация за управление на искания/оплаквания:** информация и записи, събрани във връзка с исканията и оплакванията, отправени до нашата компания относно нашите продукти и услуги, които са свързани със субекта на данните, както и информация в докладите относно заключението за такива искания/оплаквания от съответните ни бизнес звена;
- **Аудио и визуални данни:** снимки, камера и гласови записи на центъра за обаждания.

5. Защо обработваме Вашите лични данни и каква е правната основа за това използване (цел на обработването)?

Ние обработваме Вашите лични данни в съответствие с посоченото по-долу правно основание;

- за да изпълним договор или да предприемем стъпки, свързани с договор, който имаме с Вас. (Съгласно член 6/(1), алинея 1, буква б) от ОРЗД).
- Според изискванията за извършване на нашия бизнес и преследване на нашите законни интереси (Съгласно член 6/(1), алинея 1, буква е) от ОРЗД).
- За целите, които се изискват от закона (Съгласно член 6/(1), алинея 1, буква в) от ОРЗД) (законови задължения).
- Когато ни дадете съгласие (Съгласно член 6/(1), алинея 1, буква а) от ОРЗД): Ако случаят е такъв, личните данни ще бъдат обработвани ограничено до обхвата на Вашето свободно дадено изрично съгласие. **Можете да оттеглите Вашето съгласие по всяко време.**

Ние обработваме Вашите лични данни за следните цели:

- Планиране и изпълнение на процесите на продажба на товарни услуги
- Извършване на комуникации относно услугите, предоставяни в рамките на товарните дейности
- Извършване на следпродажбени услуги за поддръжка по отношение на стоките/услугите
- Свързване с нашите клиенти и управление на връзките с клиентите
- Персонализиране и подобряване на Вашето клиентско изживяване
- Предоставяне на информация относно продукти и услуги
- Управление на и заключение за Вашите искания и оплаквания
- Администриране на операции, свързани с извънредни ситуации и управление на случаи
- Изпълнение на задълженията ни, произтичащи от законодателството, приложимо към нашата компания, и предоставяне на информация на компетентните органи и организации съгласно законодателството
- Провеждане на финансови и счетоводни операции
- Създаване на инфраструктури на информационните технологии и изпълнение и одит на процесите и операциите за информационна сигурност
- Предотвратяване на измами и фалшифициране
- Спецификация на разрешенията за достъп за бизнес партньори и доставчици

В някои случаи (напр. резервиране на товарна услуга) предоставянето на информация е задължително: ако не се предоставят съответните данни, няма да можем да обработим Вашата заявка. Когато предоставянето на информация не е отбелязано като задължително (например за целите на директния маркетинг), то е по избор.

6. На кого, защо и къде прехвърляме Вашите лични данни?

При определени обстоятелства можем да прехвърлим личните Ви данни на получатели, пребиваващи в границите на Турция или в чужбина, в съответствие с приложимото законодателство.

Получателите, на които можем да прехвърлим Вашите данни, могат да бъдат изброени категорично, както следва:

- **Нашите бизнес партньори или доставчици, пребиваващи в границите на Турция или в чужбина:** Фирми за сигурност, доставчици на наземни услуги на летища, доставчици на транспортни услуги за наземни услуги и други допълнителни услуги, свързани с това, глобални дистрибуторски системи, партньорски авиокомпани, включително, но не само, авиокомпани-членове на Star Alliance, които ще Ви предоставят услуги по време на свързващи полети.
- **Компании от групата:** Определени услуги, предлагани от ТНУ, се извършват от нашите филиали, в този смисъл Вашите лични данни могат да бъдат споделени със съответните ни филиали.
- **Доставчици:** Вашите лични данни също ще бъдат споделяни с доставчици на услуги, по-специално доставчици на уеб хостинг, софтуер, поддръжка, кол центрове, охранителни фирми и доставчици на транспортни услуги.
- **Правителствени органи като гражданската авиация или митническите органи и/или служителите на правоприлагащите органи, упълномощени от националните или международните законодателства:** напр. на правоприлагащи органи, изпълнителни или съдебни органи във връзка с текущи разследвания и т.н.
- В случай, че **бизнесът се продава или интегрира с друг бизнес**, част от Вашите данни могат да бъдат разкрити на нашите съветници и на всеки бъдещ съветник на купувача и могат да бъдат предадени на новите собственици на бизнеса.

Ние ще прехвърляме Вашите лични данни извън ЕИП само ако се гарантира чрез подходящи защитни мерки, че е налице подходящо ниво на защита. Обикновено разчитаме на следните защитни мерки:

- Решение относено адекватното ниво на защита на Комисията на ЕС, в момента: Получатели в Андора, Аржентина, Канада, Фарьорските острови, Гернси, Израел, остров Ман, Япония, Джърси, Нова Зеландия, Швейцария, Уругвай (актуализиран списък и допълнителна информация можете да намерите на https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Стандартни договорни клаузи: Други получатели (допълнителна информация е достъпна на https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Изключения по чл. 49 от ОРЗД: Други получатели.

Допълнителна информация за такива прехвърляния или копия на тези мерки може да бъде получена чрез горепосочените данни за контакт.

- **Уеб сайтове на трети страни:** Нашият уеб сайт може да включва връзки към уеб сайтове на трети страни, микросайтове, приставки и приложения (т.е. booking.com). Обърнете внимание, че щракването върху тези връзки или активирането на тези връзки може да позволи на трети страни да събират или споделят данни за Вас. Ние не контролираме тези уеб сайтове на трети страни и не носим отговорност за техните декларации за поверителност. Поради това при използване на тези връзки или микросайтове или при напускане на нашия уеб сайт прочетете съобщението за поверителност на третата страна.

7. Колко дълго ще съхранявате данните ми?

ТНУ подлежи на законови задължения относно периодите на съхранение на данни съгласно турското законодателство, европейското право и в зависимост от държавата, в която живеете или кой закон се прилага, националните закони на дадена държава (например САЩ, Германия, Италия, Испания, Швейцария и т.н.). Тъй като ТНУ, в качеството си на глобална компания, има местонахождения в различни страни и приложимите закони се променят според това, периодите на съхранение могат да се различават в различните държави.

Вашите лични данни се изтриват веднага щом вече не са необходими за посочените цели. Въпреки това понякога трябва да продължим да съхраняваме Вашите данни до сроковете за съхранение, определени от законодателя или надзорните органи, до 30 години, които могат да възникнат от турския търговски кодекс, данъчния кодекс и турския задължителен кодекс и в зависимост от други приложими европейски закони и национални закони на държави от ЕС. Можем също така да съхраняваме Вашите данни, докато не изтекат законовите срокове за давност (но в някои случаи до 30 години), при условие

че това е необходимо за установяването, упражняването или защитата на правни претенции. След това съответните данни рутинно се изтриват или анонимизират.

Когато обработваме лични данни за маркетингови цели или с Ваше съгласие, ние ги обработваме, докато не поискате от нас да спрем и за кратък период след това (в който да имаме възможност да изпълним Вашите искания). Също така съхраняваме информация за факта, че сте ни помолили да не Ви изпращаме директен маркетинг или да обработваме Вашите данни, за да можем да спазим Вашето искане в бъдеще.

8. Принципи, свързани с поверителността на личните данни

Нашата компания действа в съответствие с принципите, посочени по-горе, във всички дейности по обработка на данни; „законосъобразност, справедливост и прозрачност“, „ограничаване в рамките на целта“, „минимизиране на данните“, „точност“, „ограничаване в рамките на съхранението“, „цялост и поверителност“ и „отчетност“.

9. Използване на „бисквитки“

От името на Turkish Airlines използваме технологии като бисквитки, пиксели, GIF файлове („бисквитки“), за да подобрим Вашето потребителско изживяване по време на използването на нашите уеб сайтове и приложения. Използването на тези технологии е в съответствие със закона и други свързани разпоредби, на които подлежим.

За допълнителна информация относно бисквитките вижте текста за информация за бисквитките на Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company), който можете да намерите на адрес <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Използване на видеонаблюдение (система за телевизия със затворен контур)

Когато посетите обектите на нашата компания, Вашите визуални и звукови данни могат да бъдат получени чрез видеонаблюдение и могат да бъдат запазени само за период, необходим за изпълнение на следните цели. С използването на видеонаблюдение се цели предотвратяване и разкриване на всяко престъпно деяние, несъвместимо със закона и фирмените политики, поддържане на сигурността на фирмените помещения и оборудване, разположено в помещенията, защита на благосъстоянието на посетителите и работниците. Ще предприемем всички необходими технически и административни мерки по отношение на сигурността на Вашите лични данни, получени чрез видеонаблюдение.

11. Какви са Вашите права като субекти на данни?

Съгласно ОРЗД имате право на следните права (допълнителна информация е достъпна на адрес https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Право на оттегляне на съгласието (член 7 от ОРЗД)
- Право на достъп (член 15 от ОРЗД)
- Право на коригиране (чл. 16 от ОРЗД)
- Право на изтриване (чл. 17 от ОРЗД)
- Право на ограничаване на обработването (чл. 18 от ОРЗД)
- Право на преносимост на данните (чл. 20 от ОРЗД)
- Право на възражение (чл. 21 от ОРЗД)

Съгласно ОРЗД или националното законодателство тези права могат да бъдат ограничени, например ако изпълнението на Вашето искане ще разкрие лични данни за друго лице, при което те биха нарушили правата на трета страна (включително нашите права) или ако поискате от нас да изтрием информация, която по закон сме задължени да запазим или имаме непреодолими законни интереси от запазването ѝ. Съответните изключения са включени в ОРЗД или в приложимите национални закони. Ще Ви информираме за съответните изключения, на които разчитаме, когато отговаряме на Всяко ваше искане.

За да упражните тези права, свържете се с гореспоменатите адреси за контакт. Посочете кои индивидуални права съгласно чл. 15 и следващите искате да упражнявате. За тази цел може да се наложи да потвърдим Вашата самоличност, преди да отговорим на искането Ви. Моля да предоставите следните данни, за да установим самоличността Ви:

- Име
- Пощенски адрес
- Имейл адрес и по желание: клиентски номер или код за резервация или номер на билет

Ако ни изпратите копие от Вашия документ за самоличност, затъмнете цялата информация с изключение на Вашето име и фамилия и адрес. Когато изпращате копия на личната карта, трябва да е ясно, че това е копие. Затова, поставете бележка върху копието на личната карта, както следва: „Това е копие“.

За да можем да обработим Вашето искане, както и за целите на идентификацията, имайте предвид, че ще използваме Вашите лични данни в съответствие с чл. 6 ал. 1, буква е) от ОРЗД като правно задължение.

Ако смятате, че не сме спазили разпоредбите за защита на данните при обработката на Вашите лични данни, можете да подадете оплакване до компетентния надзорен орган в съответствие с чл. 77 от ОРЗД. Компетентният надзорен орган може да бъде идентифициран съгласно списъка, предоставен на: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. В Германия компетентният надзорен орган е „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, който може да намерите на: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Автоматизирано вземане на индивидуални решения и профилиране

Съгласно разпоредбите на ОРЗД имате право да не бъдете обект на решение, основаващо се единствено на автоматизирано обработване, включващо профилиране, което поражда правни последици за Вас или Ви засяга в значителна степен. Въпреки това ние в ТНУ не извършваме автоматизирано вземане на индивидуални решения и профилиране.

13. Сигурност на личните данни

Ние предприемаме всички подходящи технически и организационни мерки за защита на Вашите лични данни и за намаляване на рисковете, възникващи във връзка с неуполномощен достъп, случайна загуба на данни, умишлено изтриване или повреда на лични данни.

В това отношение нашата компания;

- Осигурява сигурност на данните чрез използване на защитни системи, защитни стени и други видове софтуер и хардуер, съдържащи системи за предотвратяване на проникване срещу вируси и друг злонамерен софтуер,
- Достъпът до лични данни в рамките на нашата компания се осъществява в контролиран процес в съответствие с естеството на данните и в рамките на органа въз основа на звено/роля/практика при строга необходимост да се знае,
- Гарантира провеждането на необходимите одити за прилагане на разпоредбите на ОРЗД, в съответствие с член 32 от ОРЗД,
- Гарантира законността на дейностите по обработка на данни чрез вътрешни политики и процедури,
- Прилага по-строги мерки за достъп до специални категории лични данни,

- В случай на външен достъп до лични данни поради доставяне на изнесени услуги нашата компания задължава съответната трета страна да се ангажира да спазва разпоредбите на ОРЗД,
- Предприема необходими действия, за да информира всички служители, особено тези, които имат достъп до лични данни, за техните задължения и отговорности в рамките на ОРЗД.