

Číslo dokumentu | Číslo revize

Oznámení o ochraně osobních údajů GDPR společnosti Turkish Cargo

1. Představení správce údajů

Společnost Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (dále jen „**THY**“, „**Společnost**“ nebo „**My**“) jako správce údajů věnuje maximální pozornost zákonnosti zpracování osobních údajů svých zákazníků. Toto *Oznámení o ochraně osobních údajů Turkish Cargo GDPR* (dále jen „**Oznámení o ochraně osobních údajů**“) jsme připravili s cílem zajistit soulad s obecným nařízením Evropské unie o ochraně osobních údajů („**GDPR**“) (**Nařízení (EU) 2016/679**).

Bezpečnost osobních údajů našich zákazníků je pro nás hlavní prioritou. Abychom tedy mohli zabránit jakémukoli nezákonnému přístupu k osobním údajům nebo jejich úniku a abychom zajistili bezpečné uchovávání osobních údajů týkajících se našich zákazníků, jsou tyto údaje předávány pouze důvěryhodným obchodním partnerům a v minimálním rozsahu; přitom jsou přijata nezbytná bezpečnostní opatření v souladu s platnou legislativou.

Jedním z nejdůležitějších témat našeho programu ochrany osobních údajů je **transparentnost**. Proto jsme připravili toto Oznámení, abychom našim zákazníkům poskytli všechny potřebné informace v rámci zpracovávání osobních údajů, za účelem splnění našich zákonných povinností a zajištění lepšího zákaznického komfortu. Podrobné informace týkající se různých typů osobních údajů jsou uvedeny v bodě (4) a informace o účelech zpracovávání osobních údajů jsou uvedeny v bodě (5) tohoto Oznámení o ochraně osobních údajů.

Dalším tématem, kterému rovněž věnujeme velkou pozornost, je **právo zákazníků na kontrolu nad svými osobními údaji**. Zavádíme opatření, která pro naše zákazníky zajišťují možnost spravovat své preference týkající se vlastních osobních údajů; vysoce respektujeme preference našich zákazníků. Toto Oznámení o ochraně osobních údajů rovněž popisuje vaše práva související s ochranou osobních údajů, včetně práva vznést námitku proti konkrétním činnostem v procesu zpracovávání, které společnost THY Cargo provádí. Další informace o vašich právech a o jejich uplatňování jsou uvedeny v části „Jaká jsou vaše práva v pozici datového subjektu?“.

Zabezpečení údajů, transparentnost a právo osob na kontrolu svých osobních údajů jsou pro nás zásadními aspekty při zajišťování souladu s GDPR. V tomto ohledu jsou vám v rámci tohoto Oznámení předloženy podrobné informace týkající se zpracovávání vašich osobních údajů.

2. Kontaktní informace

Pokud máte nějaké obavy ohledně způsobů zpracovávání vašich údajů, nebo pokud chcete odmítnout přímý marketing, můžete nás na základě platných zákonů kontaktovat na naší adrese:

THY HQ Entity:

✉ <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, Turkey

Pokud žijete v Německu a máte nějaké nevyřešené obavy, můžete se také obrátit na našeho německého pověřence DPO:

✉ <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

Pokud nás budete kontaktovat e-mailem, nebude tato komunikace šifrovaná.

3. Jak shromažďujeme vaše osobní údaje

Toto Oznámení o ochraně osobních údajů obsahuje naše prohlášení a vysvětlení týkající se zpracovávání osobních údajů našich zákazníků a dalších fyzických osob, které s námi navazují kontakt, s výjimkou našich zaměstnanců, v souladu s ustanoveními GDPR.

Vyhrazujeme si právo provádět změny v tomto Oznámení o ochraně osobních údajů, abychom mohli poskytovat přesné a aktuální informace týkající se postupů a předpisů souvisejících s ochranou osobních údajů. Kromě toho budou v případě podstatné změny v Oznámení o ochraně osobních údajů příslušné datové subjekty vhodným způsobem informovány.

Naše Společnost shromažďuje vaše osobní údaje prostřednictvím agentur pověřených pro prodej produktů a služeb Turkish Cargo, dále prostřednictvím prodejních kanceláří, webových stránek Turkish Cargo, účtů na sociálních sítích, e-mailů, pošty, kamerových systémů, souborů cookies a prostřednictvím dalších komunikačních kanálů, a to ve zvukové, elektronické nebo písemné podobě, v souladu s podmínkami pro zpracovávání osobních údajů uvedenými v zákoně a pro účely uvedené v tomto Oznámení o ochraně osobních údajů.

4. Jaké osobní údaje shromažďujeme a zpracováváme?

Osobní údaje, které naše společnost zpracovává, se mohou lišit podle povahy právního vztahu, který s naší společností vznikl. V tomto ohledu rozeznáváme následující kategorie osobních údajů, které naše Společnost shromažďuje všemi kanály:

- **Identifikační údaje:** jméno a příjmení, podpis, údaje z občanského průkazu a cestovního pasu;
- **Kontaktní údaje:** e-mailová adresa, služební telefonní číslo a adresa kontaktní osoby;
- **Informace o zpracovávání zákazníka:** IATA kód nebo kód účtu, kód zákazníka, záznamy call centra, pokyny a záznamy zákazníka, formuláře přihlášek a žádostí zákazníka a informace o zpracovávání údajů zákazníka, které se liší podle povahy služby;
- **Bezpečnostní informace o procesu zpracovávání:** informace o heslech k webovým stránkám a PIN kódech, které jsou vytvořeny vaší stranou během využívání produktů nebo služeb, které jsou nabízeny na digitálních nosičích;
- **Finanční údaje:** údaje z kreditní/debetní karty, údaje o bankovním účtu, údaje o IBAN, informace o zůstatku a další finanční údaje;
- **Informace o zabezpečení fyzického prostředí:** záznamy o vstupech/výstupech do/z fyzického prostředí Společnosti, informace o návštěvách.
- **Informace o soudním řízení a dodržování předpisů:** osobní údaje v žádostech o informace a rozhodnutích soudních a správních orgánů;
- **Informace o auditu a kontrole:** informace o jakýchkoli typech záznamů a procesů týkajících se uplatňování našich právních nároků a práv spojených s datovým subjektem;
- **Marketingové informace:** osobní údaje a hodnocení získané v obecných průzkumech, průzkumech spokojenosti, kampaních a přímých marketingových aktivitách;
- **Informace týkající se správy žádostí/stížností:** informace a záznamy shromážděné v souvislosti s žádostmi a stížnostmi podanými naší Společností ohledně našich produktů a služeb, které se týkají datového subjektu, jakož i informace ve zprávách týkajících se vyřizování těchto žádostí/stížností našimi příslušnými obchodními jednotkami;
- **Zvukové a obrazové údaje:** fotografie, záznamy z kamer a hlasové záznamy z call centra.

5. Proč zpracováváme vaše osobní údaje a jaký je právní základ pro toto používání (účel zpracovávání)?

Vaše osobní údaje zpracováváme podle níže uvedeného právního základu;

- Plnění předmětu Smlouvy nebo provádění postupů souvisejících se smlouvou, kterou s vámi máme uzavřenou. (Podle Článku 6/(1), pododstavce 1(b) Obecného nařízení o ochraně osobních údajů - GDPR).
- Jak je požadování k výkonu naší činnosti a k prosazování našich oprávněných zájmů (Podle Článku 6/(1), pododstavce 1(f) GDPR).
- Pro účely, které jsou vyžadovány zákonem (Podle Článku 6/(1), pododstavce 1(c) GDPR) (právní povinnosti).
- Pokud nám k tomu dáte souhlas (Podle Článku 6/(1), pododstavce 1(a) GDPR): V takovém případě budou osobní údaje zpracovávány pouze v rozsahu vašeho svobodně uděleného výslovného souhlasu. **Svůj výslovný souhlas můžete kdykoli odvolat.**

Vaše osobní údaje zpracováváme pro následující účely:

- Plánování a realizace prodejních procesů nákladových služeb (cargo)
- Provádění komunikace týkající se služeb poskytovaných v rámci cargo služeb
- Provádění poprodejních podpůrných služeb týkajících se zboží/služeb
- Kontaktování našich zákazníků a řízení vztahů se zákazníky
- Personalizace a zlepšování zákaznických zkušeností
- Poskytování informací týkajících se produktů a služeb
- Správa a vyřizování vašich žádostí a stížností
- Správa operací týkajících se mimořádných událostí a řízení příslušných případů
- Plnění našich povinností vyplývajících z právních předpisů platných pro naši společnost a poskytování informací příslušným orgánům a organizacím podle právních předpisů
- Vedení finančních a účetních operací
- Vytváření infrastruktur informačních technologií a realizace a audit procesů a operací v oblasti bezpečnosti informací
- Prevence proti podvodům a padělání
- Specifikace přístupových oprávnění pro obchodní partnery a dodavatele

V některých případech (například rezervace cargo služby) je poskytnutí informací povinné: pokud nebudou příslušné údaje poskytnuty, nebudeme moci vaši žádost vyřídit. Pokud není poskytování informací označeno jako povinné (například pro účely přímého marketingu), je považováno za nepovinné.

6. Komu, proč a kam předáváme vaše osobní údaje?

Za určitých okolností můžeme vaše osobní údaje předat příjemcům sídlícím na území Turecka nebo v zahraničí, a to v souladu s platnými zákony.

Příjemce, kterým můžeme vaše údaje předávat, lze kategoricky vyjmenovat následovným způsobem:

- **Naši obchodní partneři nebo dodavatelé se sídlem v Turecku nebo v zahraničí:** Bezpečnostní firmy, poskytovatelé služeb pozemního provozu na letištích, poskytovatelé přepravních služeb v rámci pozemního odbavování a dalších doplňkových souvisejících služeb; globální distribuční systémy, partnerské letecké společnosti, včetně členských leteckých společností Star Alliance, které vám budou poskytovat služby během letů.
- **Společnosti ve skupině:** V této souvislosti mohou být vaše osobní údaje sdíleny s našimi příslušnými přidruženými společnostmi.
- **Dodavatelé:** Vaše osobní údaje budou rovněž sdíleny s poskytovateli služeb, zejména s poskytovateli hostingu webových stránek, softwaru, údržby, s call centry, bezpečnostními firmami a poskytovateli dopravních služeb.
- **Dále sem patří státní orgány, jako například orgány civilního letectví nebo celní orgány nebo orgány činné v trestním řízení, které jsou oprávněny na základě vnitrostátních nebo mezinárodních právních předpisů:** orgány činné v trestním řízení, exekutivní nebo soudní orgány; údaje mohou být také předávány v souvislosti s probíhajícími vyšetřováními atd.
- **V případě prodeje podniku nebo jeho integrace s jiným podnikem** mohou být určité části vašich údajů sdíleny našim poradcům a poradcům případného kupujícího a mohou být také předány novým vlastníkům podniku.

Vaše osobní údaje budeme předávat mimo EHP pouze v případě, že vhodná ochranná opatření zajistí odpovídající úroveň ochrany. Obvykle se spoléháme na následující ochranná opatření:

- Rozhodnutí Komise EU o přiměřenosti, v současné době: Příjemci v Andoře, Argentině, Kanadě, na Faerských ostrovech, v Guernsey, v Izraeli, na ostrově Man, v Japonsku, na Jersey, na Novém Zélandu, ve Švýcarsku a v Uruguayi (aktualizovaný seznam a další informace jsou k dispozici na adrese

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)

- Standardní smluvní doložky: Další příjemci (bližší informace jsou k dispozici na adrese https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Výjimky podle Čl. 49 GDPR: Ostatní příjemci.

Další informace o těchto transferech nebo kopie těchto opatření lze získat prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů.

- **Webové stránky třetích stran:** Naše webové stránky mohou obsahovat odkazy na webové stránky, mikrostránky, pluginy a aplikace třetích stran (např. booking.com). Upozorňujeme, že kliknutím na tyto odkazy nebo povolením těchto připojení můžete třetím stranám umožnit shromažďovat nebo sdílet vaše údaje. Tyto webové stránky třetích stran nekontrolujeme a nejsme odpovědní za jejich prohlášení o ochraně osobních údajů. Proto vždy, když používáte tyto odkazy nebo mikrostránky nebo když opustíte naše webové stránky, přečtěte si prosím prohlášení o ochraně osobních údajů dané třetí strany.

7. Jak dlouho budete uchovávat mé údaje?

Společnost THY musí dodržovat právní závazky týkající se doby uchovávání údajů podle tureckého práva, evropského práva a v závislosti na zemi, ve které žijete nebo jejíž právo je v platnosti, podle vnitrostátních právních předpisů dané země (například USA, Německo, Itálie, Španělsko, Švýcarsko atd.). Vzhledem k tomu, že společnost THY má jako globální společnost pobočky v různých zemích a příslušné zákony se mohou měnit, mohou se proto doby uchovávání údajů v jednotlivých zemích lišit.

Vaše osobní údaje budou vymazány, jakmile již nebudou pro stanovené účely potřebné. Někdy však musíme vaše údaje uchovávat déle, v rámci doby a v rámci lhůt pro uchovávání stanovených zákonodárcem nebo dozorovými orgány, a to až 30 let, což může vyplývat z Tureckého obchodního zákoníku, Daňového zákoníku a Tureckého závazkového kodexu a z dalších platných evropských zákonů a vnitrostátních zákonů země EU. Vaše údaje můžeme také uchovávat až do uplynutí zákonných promlčecích lhůt (v některých případech však až 30 let), pokud je to nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Poté budou příslušné údaje vymazány nebo anonymizovány.

Pokud zpracováváme osobní údaje pro marketingové účely nebo s vaším souhlasem, pak zpracováváme tyto údaje tak dlouho, dokud nás nepožádáte o ukončení, a krátkou dobu poté (abychom mohli realizovat vaše požadavky). Rovněž si uchováváme záznam o tom, že jste nás požádali, abychom vám nezasílali přímé

marketingové informace nebo nezpracovávali vaše údaje, abychom mohli v budoucnu váš požadavek respektovat.

8. Zásady týkající se ochrany osobních údajů

Naše společnost při všech činnostech souvisejících se zpracováváním údajů postupuje v souladu s uvedenými zásadami: „zákonnost, korektnost a transparentnost“, „omezení účelu“, „minimalizace údajů“, „přesnost“, „omezení objemu ukládání“, „integrita a důvěrnost“ a „odpovědnost“.

9. Používání souborů Cookies

Jako letecká společnost Turkish Airlines využíváme technologie, jakými jsou například soubory Cookies, pixely, GIF („soubory Cookies“), abychom mohli zlepšovat vaše uživatelské zkušenosti během používání našich webových stránek a aplikací. Používání těchto technologií je v souladu se zákonem a dalšími souvisejícími předpisy, které jsou i vůči nám uplatňovány.

Další informace o souborech Cookies naleznete v informačním textu o souborech Cookies od společnosti Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company), který se nachází na adrese <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Používání kamerového systému (Closed Circuit Television)

Během návštěvy prostor naší společnosti mohou být prostřednictvím kamerového systému získávány a uchovávány vaše obrazové a zvukové údaje, pouze po dobu nezbytnou pro splnění následujících účelů. Pomocí kamerového systému se provádí prevence a odhalování jakéhokoli trestného činu neslučitelného se zákonem a zásadami společnosti, udržování bezpečnosti prostor společnosti a zařízení umístěných v areálu a také ochrana návštěvníků a pracovníků. V souvislosti s bezpečností vašich osobních údajů získaných prostřednictvím kamerového systému budou přijata veškerá nezbytná technická a administrativní opatření.

11. Jaká jsou vaše práva v pozici datového subjektu?

Podle GDPR máte následující práva (další informace naleznete na adrese https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Právo na odvolání souhlasu (Čl. 7 GDPR)
- Právo na přístup (Čl. 15 GDPR)
- Právo na opravu (Čl. 16 GDPR)
- Právo na výmaz (Čl. 17 GDPR)

- Právo na omezené zpracování (Čl. 18 GDPR)
- Právo na přenositelnost údajů (Čl. 20 GDPR)
- Právo vznést námitku (Čl. 21 GDPR)

Podle GDPR nebo vnitrostátních právních předpisů mohou být tato práva omezena, například pokud by plnění vaší žádosti vedlo k odhalení osobních údajů jiné osoby, pokud by porušilo práva třetí strany (včetně našich práv) nebo pokud nás požádáte o vymazání informací, které jsme povinni uchovávat ze zákona nebo na jejichž uchovávání máme závažný oprávněný zájem. Příslušné výjimky jsou obsaženy v nařízení GDPR nebo v platných vnitrostátních právních předpisech. O příslušných výjimkách, na které se spoléháme, vás budeme informovat v odpovědi na jakoukoli vaši žádost.

Pro uplatnění těchto práv prosím použijte výše uvedené kontaktní adresy. Uveďte, která jednotlivá práva podle Článku 15 et seq. chcete uplatnit. Za tímto účelem se může stát, že budeme muset před odpovědí na vaši žádost potvrdit vaši totožnost. Uveďte prosím následující údaje, abychom vás mohli identifikovat:

- Jméno
- Poštovní adresa
- E-mailová adresa a volitelně číslo zákazníka nebo rezervační kód nebo číslo lístku (jízdenky).

Pokud nám zasíláte kopii svého průkazu totožnosti, začerněte všechny ostatní údaje kromě jména, příjmení a adresy. Při zasílání kopie průkazu totožnosti musí být zřejmé, že se jedná o kopii. Na kopii průkazu totožnosti proto uveďte následující poznámku: „Toto je kopie“.

Pro vyřízení vaší žádosti, jakož i pro účely identifikace, upozorňujeme, že vaše osobní údaje budeme používat v souladu s Článkem 6, odst. 1(f) nařízení GDPR v rámci zákonné povinnosti.

Pokud se domníváte, že jsme při zpracování vašich osobních údajů nedodrželi předpisy o ochraně osobních údajů, můžete podat stížnost u příslušného dozorového úřadu v souladu s Článkem 77 GDPR. Příslušný dozorový úřad lze identifikovat podle seznamu uvedeného na adrese: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. V Německu je příslušným dozorovým úřadem „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, který je k dispozici pod odkazem: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Automatizované individuální rozhodování a profilování

Podle ustanovení GDPR máte právo nebýt předmětem žádného rozhodování založeného pouze na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro vás mělo právní účinky nebo by se vás významně dotýkalo. Společnost THY však automatizované individuální rozhodování a profilování neprovádí.

13. Zabezpečení údajů

Přijímáme veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení vašich osobních údajů a ke zmírnění rizik vzniklých v souvislosti s neoprávněným přístupem, náhodnou ztrátou údajů, úmyslným vymazáním nebo poškozením osobních údajů.

V tomto ohledu naše společnost provádí následující opatření:

- Zajišťuje bezpečnost údajů pomocí ochranných systémů, firewallů a dalšího softwaru a hardwaru obsahujícího systémy prevence proti virům a jinému škodlivému softwaru;
- Přístup k osobním údajům v naší společnosti probíhá řízeným procesem v souladu s povahou údajů a v rámci pravomocí na základě útvaru / role / praxe a podle přísné zásady „need-to-know“ (potřeba informace);
- Společnost zajišťuje provádění nezbytných auditů v rámci kontroly dodržování ustanovení GDPR, v souladu s Článkem 32 GDPR;
- Společnost zajišťuje zákonnost činností souvisejících se zpracováváním údajů prostřednictvím interních zásad a postupů;
- Uplatňuje přísnější opatření pro přístup ke zvláštním kategoriím osobních údajů;
- V případě externího přístupu k osobním údajům v důsledku zadávání externích služeb naše společnost zavazuje příslušnou třetí stranu k dodržování ustanovení GDPR;
- Společnost také přijímá nezbytná opatření s ohledem na informování všech zaměstnanců, zejména těch, kteří mají přístup k osobním údajům, o jejich povinnostech a odpovědnosti v rámci GDPR.