

Turkse Cargo GDPR Privacy-Verklaring

1. Introductie van de Gegevensbeheerder

Als gegevensbeheerder besteedt Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (hierna te noemen **“THY”**, het **“Bedrijf”** of **“Wij”**) de grootst mogelijke aandacht aan de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens van haar klanten. We hebben deze *Turkish Cargo GDPR Privacy-Verklaring* (de **“Privacy-Verklaring”**) opgesteld om te garanderen dat de Algemene Gegevensbeschermingsverordening van de Europese Unie (**“GDPR”**) (**Verordening (EU) 2016/679**) wordt nageleefd.

De beveiliging van de persoonlijke gegevens van onze klanten staat centraal in onze activiteit. Om onrechtmatige toegang tot persoonsgegevens of gegevenslekken te voorkomen en om de veilige bewaring van persoonlijke gegevens met betrekking tot onze klanten te garanderen, worden zulke gegevens dus alleen en op een minimaal niveau aan vertrouwde zakenpartners overgedragen, waarbij de nodige veiligheidsmaatregelen worden genomen, in overeenstemming met de geldende wetgeving.

Transparantie is een van de belangrijkste thema's van ons programma voor de bescherming van persoonsgegevens. Daarom hebben we deze Verklaring opgesteld om onze klanten alle noodzakelijke informatie te verschaffen terwijl we persoonsgegevens verwerken met het doel om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen en om een betere klantervaring te garanderen. Gedetailleerde informatie over de soorten persoonlijke gegevens vindt u in rubriek (4) en de doeleinden voor de verwerking van persoonlijke gegevens worden beschreven in rubriek (5) van deze Privacy-Verklaring.

Een ander onderwerp waar we ook veel aandacht aan besteden is het **recht van klanten om zeggenschap te hebben over hun persoonlijke gegevens**. We voeren maatregelen in om ervoor te zorgen dat onze klanten hun voorkeuren met betrekking tot hun eigen persoonlijke gegevens beheren en we respecteren de voorkeuren van onze klanten in de hoogste mate. Deze Privacy-Verklaring beschrijft ook uw rechten op gegevensbescherming, waaronder een recht om bezwaar te maken tegen specifieke verwerkingsactiviteiten die THY Cargo uitvoert. Meer informatie over uw rechten, en hoe u deze kunt uitoefenen, vindt u in de rubriek: “Wat zijn uw rechten als gegevenssubjecten?”.

Gegevensbeveiliging, transparantie en het recht van individuen om zeggenschap te hebben over hun persoonlijke gegevens zijn voor ons fundamentele zaken bij het garanderen van de naleving van de GDPR. In dit verband wordt gedetailleerde informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens onder uw aandacht gebracht in deze Verklaring.

2. Contactgegevens

Als u zich zorgen maakt over de manier waarop we uw gegevens verwerken, of als u zich wilt afmelden voor directe marketing, kunt u op basis van de toepasselijke wetten contact opnemen met:

THY HQ Instantie:

✉ <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, Turkije

Als u in Duitsland woont en een probleem hebt, kunt u ook contact opnemen met onze Duitse Data Protection Officer (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

Als u contact met ons opneemt per e-mail, worden de berichten niet gecodeerd.

3. Hoe we uw persoonlijke gegevens verzamelen

Deze Privacy-Verklaring bevat onze verklaringen en uitleg over de verwerking van persoonlijke gegevens die betrekking hebben tot onze klanten en andere natuurlijke personen die met ons in contact komen, met uitzondering van onze werknemers, in overeenstemming met de bepalingen van de GDPR.

We behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze Privacy-Verklaring om nauwkeurige en actuele informatie te verstrekken over procedures en voorschriften met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens. Bovendien zullen de betrokkenen op passende wijze worden geïnformeerd in het geval van een wezenlijke verandering van de Privacy-Verklaring.

Onze Maatschappij verzamelt uw persoonlijke gegevens via de agentschappen die gemachtigd zijn voor de verkoop van Turkse Cargo-producten en -diensten, verkoopkantoren, de Turkse Cargo-website, sociale media-accounts, e-mail, post, gesloten televisiecircuits, cookies en andere communicatiekanalen, in audio-, elektronische of schriftelijke vorm, in overeenstemming met de voorwaarden voor de verwerking van persoonlijke gegevens zoals gespecificeerd in de Wet, voor de doeleinden zoals uiteengezet in deze Privacy-Verklaring.

4. Welke persoonlijke gegevens verzamelen en verwerken we?

Persoonlijke gegevens die door onze Maatschappij verwerkt worden, kunnen verschillen in overeenstemming met de aard van de juridische relatie die met onze Maatschappij is aangegaan. In dit opzicht zijn de categorieën van persoonlijke gegevens, die door onze Maatschappij via alle kanalen worden verzameld, als volgt:

- **Identificatiegegevens:** naam en achternaam, handtekening, identiteitskaart en paspoortgegevens;
- **Contactgegevens:** E-mailadres, zakelijk telefoonnummer en adresgegevens;
- **Informatie over klantverwerking:** IATA-code of accountcode, klantcode, callcenter-gegevens, instructies en gegevens van klanten, aanvraagformulieren voor klanten en verwerkingsinformatie van klanten die afhankelijk van de aard van de dienst variëren;
- **Informatie over verwerkingsveiligheid:** informatie betreffende wachtwoorden en pincodes van websites die aan uw kant worden gecreëerd tijdens uw gebruik van de producten of diensten die op de digitale media worden aangeboden;
- **Financiële informatie:** credit-/debetkaartgegevens, bankgegevens, IBAN-gegevens, saldo- en andere financiële informatie;
- **Informatie over de veiligheid van de fysieke omgeving:** registratie van betreding en vertrek van fysieke omgevingen van de Maatschappij, informatie over bezoeken.
- **Informatie over de juridische procedure en naleving:** persoonlijke informatie in de verzoeken om informatie en beslissingen van gerechtelijke en administratieve autoriteiten;
- **Audit- en inspectie-informatie:** informatie over allerlei soorten dossiers en processen met betrekking tot de uitoefening van onze wettelijke aanspraken en rechten in verband met de betrokkene;
- **Marketinginformatie:** persoonlijke gegevens en evaluaties die voortkomen van enquêtes, tevredenheidsonderzoeken, campagnes en directe marketing-activiteiten;
- **Informatie over de behandeling van verzoeken/klachten:** informatie en aantekeningen die zijn verzameld tijdens ontvangst van verzoeken en klachten aan onze maatschappij met betrekking tot onze producten en diensten aan de betrokkene, alsmede informatie in de rapporten met de conclusies over dergelijke verzoeken/klachten door onze relevante business units;
- **Audio- en visuele data:** foto's, camera- en callcenter-spraakopnamen.

5. Waarom verwerken we uw persoonlijke gegevens en wat is de juridische basis voor dit gebruik (doel van de verwerking)?

Wij verwerken uw persoonlijke gegevens volgens de hieronder aangegeven rechtsbasis;

- Om een contract uit te voeren of stappen te ondernemen die in verband staan met een contract dat we met u hebben. (Volgens Art. 6/(1), subparagraaf 1(b) GDPR).
- Zoals vereist om onze zaken te doen en onze legitieme belangen na te streven (volgens art. 6/(1), subparagraaf 1(f) GDPR).
- Voor doeleinden die wettelijk verplicht zijn (volgens Art. 6/(1), subparagraaf 1(c) GDPR) (wettelijke verplichtingen).
- Wanneer u ons toestemming geeft (volgens Art. 6/(1), subparagraaf 1(a) GDPR): Als dit het geval is, zal de bewerking van de persoonlijke gegevens beperkt worden tot de omvang van uw vrijwillig gegeven expliciete toestemming. **U kunt uw uitdrukkelijke toestemming te allen tijde intrekken.**

We verwerken uw persoonlijke gegevens voor de volgende doeleinden:

- Planning en uitvoering van de verkoopprocessen van vrachtdiensten
- Uitvoering van communicatie met betrekking tot de diensten die binnen het bereik van vrachtactiviteiten worden geleverd
- Het uitvoeren van de aftersales-ondersteuningsdiensten met betrekking tot de goederen/diensten
- Contactopname met onze klanten en het beheer van klantrelaties
- Personalisering en verbetering van uw klantervaring
- Het verstrekken van informatie over producten en diensten
- Afhandeling en afsluiting van uw verzoeken en klachten
- Toezicht op handelingen betreffende noodsituaties en case management
- Het nakomen van onze verplichtingen die voortvloeien uit wetgeving die van toepassing is op onze Maatschappij en het verstrekken van informatie aan de bevoegde autoriteiten en organisaties volgens de wetgeving
- Het uitvoeren van financiële en boekhoudkundige activiteiten
- In stand brengen van infrastructuur voor informatietechnologie en uitvoering en controle van processen en activiteiten op het gebied van informatiebeveiliging
- Vermijding van fraude en vervalsing

- Specificatie van toegangsmachtigingen voor zakenpartners en leveranciers

In sommige gevallen (bijv. het boeken van een vrachtdienst) is het verstrekken van informatie noodzakelijk: als relevante gegevens niet worden verstrekt, kunnen we uw verzoek niet verwerken. Wanneer het verstrekken van informatie niet als noodzakelijk is gemarkeerd (bijvoorbeeld voor directe marketing) is dit facultatief.

6. Aan wie, waarom en waar sturen we uw persoonlijke gegevens naar?

Onder bepaalde omstandigheden kunnen we uw persoonlijke gegevens overdragen aan gebruikers die binnen de grenzen van Turkije of in het buitenland verblijven, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

Ontvangers naar wie we uw gegevens kunnen overdragen, kunnen als volgt ingedeeld worden:

- **Onze zakenpartners of leveranciers die binnen de grenzen van Turkije of in het buitenland verblijven:** Veiligheidsfirma's, dienstverleners op vliegvelden, aanbieders van transportdiensten voor grondaafhandelingsdiensten en andere aanvullende diensten die daarmee te maken hebben, wereldwijde distributiesystemen, partnerluchtvaartmaatschappijen, inclusief maar niet beperkt tot luchtvaartmaatschappijen die lid zijn van de Star Alliance en u diensten zullen aanbieden tijdens aansluitende vluchten.
- **Groepsbedrijven:** Bepaalde diensten die door THY worden aangeboden, worden uitgevoerd door onze gelieerde ondernemingen: in deze omstandigheden kunnen uw persoonlijke gegevens worden gedeeld met onze gelieerde ondernemingen, die de diensten leveren.
- **Leveranciers:** Uw persoonlijke gegevens zullen ook worden gedeeld met dienstverleners, in het bijzonder aanbieders van website hosting, software, onderhoud, callcenters, beveiligingsbedrijven, en transportdienstverleners.
- **Overheidsinstanties zoals burgerluchtvaart of douanediens en/of wetshandhavingsfunctionarissen die door nationale of internationale wetgeving zijn gemachtigd:** bijvoorbeeld handhavingsinstanties, uitvoerende of rechterlijke instanties in verband met lopende onderzoeken, enz.
- In het geval dat het **bedrijf wordt verkocht of geïntegreerd met een ander bedrijf**, kunnen bepaalde delen van uw gegevens worden onthuld aan onze adviseurs en de adviseur van elke potentiële koper en kunnen ze worden doorgegeven aan de nieuwe eigenaren van het bedrijf.

We zullen uw persoonlijke gegevens alleen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) overdragen als er afdoende waarborgen zijn dat er een passend beschermingsniveau is. Gewoonlijk verlaten we ons op de volgende veiligheidsmaatregelen:

- Geschiktheidsbeschikking van de Commissie van de Europese Unie, momenteel: Ontvangers in Andorra, Argentinië, Canada, Faeröer-eilanden, Guernsey, Israël, Isle of Man, Japan, Jersey, Nieuw-Zeeland, Zwitserland, Uruguay (bijgewerkte lijst en verdere informatie is beschikbaar op https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Standaard contractuele clausules: Andere ontvangers (meer informatie is beschikbaar op https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Uitzonderingen op grond van art. 49 GDPR: Andere ontvangers.

Meer informatie over dergelijke overdrachten of kopieën van deze maatregelen kan worden verkregen via de bovenstaande contactgegevens.

- **Websites van derden:** Onze website kan links bevatten naar websites van derden, microsites, plug-ins en toepassingen (bijv. Booking.com). Als u op deze links klikt of deze verbindingen activeert, kunnen derden gegevens over u verzamelen of delen. We hebben geen controle over deze websites van derden en zijn niet verantwoordelijk voor hun privacyverklaringen. Daarom dient u de privacyverklaring van de derde partij te lezen, wanneer u gebruik maakt van deze links of microsites of wanneer u onze website verlaat.

7. Hoe lang gaat u mijn gegevens bewaren?

THY is onderworpen aan wettelijke verplichtingen met betrekking tot de bewaartermijnen voor gegevens volgens de Turkse en de Europese wetgeving en, afhankelijk van het land waarin u woont of welke wetgeving van toepassing is, de nationale wetgeving van een land (bijvoorbeeld de VS, Duitsland, Italië, Spanje, Zwitserland, enz.). Aangezien THY als wereldwijde maatschappij locaties heeft in verschillende landen en de toepasselijke wetgeving daar kan veranderen, kunnen de bewaartermijnen per land verschillen.

Uw persoonlijke gegevens worden gewist zodra ze niet langer nodig zijn voor de opgegeven doeleinden. Soms moeten we echter uw gegevens behouden volgens de bewaartermijnen en vervaldata, die door de wetgever of toezichthoudende autoriteiten zijn vastgesteld. Dit kan oplopen tot 30 jaar, samenhangend met het Turkse Commerciële Wetboek, belastingwetgeving en het Turkse Wetboek van Plichten, en afhankelijk van andere

toepasselijke Europese wetten en nationale wetten van een EU-land. We kunnen uw gegevens ook bewaren totdat de wettelijke verjaringstermijnen zijn verstreken (maar in sommige gevallen tot 30 jaar), mits dit noodzakelijk is voor het instellen, uitoefenen of verdedigen van wettelijke aanspraken. Daarna worden de relevante gegevens routinematig gewist of geanonimiseerd.

Wanneer we persoonsgegevens verwerken voor marketingdoeleinden of met uw toestemming, verwerken we de gegevens totdat u ons vraagt daarmee te stoppen en voor een korte periode daarna (om ons in staat te stellen uw verzoeken te realiseren). We bewaren ook de informatie over het feit dat u ons hebt gevraagd om u geen direct marketing te sturen of om uw gegevens te verwerken, zodat we dat verzoek in de toekomst kunnen respecteren.

8. Principes met betrekking tot de privacy van persoonlijke gegevens

Ons bedrijf handelt in overeenstemming met de principes die hierbij worden vermeld in alle gegevensverwerkingsactiviteiten; "rechtmatigheid, eerlijkheid en transparantie", "doelbeperking", "minimalisering van gegevens", "nauwkeurigheid", "opslagbeperking", "integriteit en vertrouwelijkheid" en "rekenschap".

9. Gebruik van cookies

Als Turkish Airlines maken we gebruik van technologieën zoals cookies, pixels, GIF's ("Cookies") om uw ervaring tijdens uw gebruik van onze websites en applicaties te verbeteren. Het gebruik van deze technologieën is in overeenstemming met de wet en andere gerelateerde regelgevingen waaraan we onderworpen zijn.

Raadpleeg voor meer informatie over cookies de Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) Cookies Information Text op <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Gebruik van CCTV (gesloten-circuit-televisie)

Wanneer u onze bedrijfsruimten bezoekt, kunnen uw visuele en audio gegevens via CCTV worden opgenomen en mogen deze slechts worden bewaard gedurende de periode die nodig is om de volgende doeleinden te bereiken. Met het gebruik van CCTV bereikt men: voorkoming en opsporen van criminele handelingen die onverenigbaar zijn met de wet en het bedrijfsbeleid; handhaving van veiligheid van bedrijfsgebouwen en -apparatuur in het pand; bescherming van het welzijn van bezoekers en werknemers. We zullen alle noodzakelijke technische en administratieve maatregelen nemen om de veiligheid te waarborgen van uw persoonlijke gegevens, die met CCTV worden verkregen.

11. Wat zijn uw rechten als gegevenssubjecten?

Op grond van de GDPR heeft u de volgende rechten (meer informatie is beschikbaar op https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Recht om toestemming in te trekken (art. 7 GDPR)
- Recht op toegang (art. 15 GDPR)
- Recht op correctie (art. 16 GDPR)
- Recht op gegevenswissing (art. 17 GDPR)
- Recht op beperking van de verwerking (art. 18 GDPR)
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens (art. 20 GDPR)
- Recht op bezwaar (art. 21 GDPR)

Volgens de GDPR of de nationale wetgeving kunnen deze rechten beperkt zijn, bijvoorbeeld als het voldoen aan uw verzoek zou leiden tot onthulling van persoonlijke gegevens over een andere persoon, als deze de rechten van een derde partij (inclusief onze rechten) zouden schenden of als u ons vraagt om informatie te verwijderen die wij wettelijk verplicht zijn om te bewaren, of waarvoor we dwingende legitieme belangen hebben om ze in stand te houden. Relevante vrijstellingen zijn opgenomen in de GDPR of in de toepasselijke nationale wetgeving. We zullen u op de hoogte stellen van relevante vrijstellingen waarop we terugvallen wanneer we reageren op een verzoek van u.

Om deze rechten uit te oefenen kunt u contact opnemen met de bovengenoemde contactadressen. Geef aan welke individuele rechten u volgens art. 15 en volgende wilt uitoefenen. Het is mogelijk dat we hiervoor uw identiteit moeten bevestigen, voordat we op uw verzoek ingaan. Verstrek a.u.b. de volgende gegevens zodat we u kunnen identificeren:

- Naam
- Postadres
- E-mailadres en facultatief: klantnummer, boekingscode of ticketnummer

Als u ons een kopie van uw identiteitsbewijs stuurt, moet u alle gegevens onleesbaar maken, behalve uw voor-, achternaam en adres. Bij het verzenden van kopieën van de identiteitskaart moet duidelijk zijn dat dit een kopie is. Maak daarom op de kopie van het identiteitsbewijs de volgende aantekening: "Dit is een kopie".

Om uw verzoek te kunnen verwerken en ter identificatie zullen wij uw persoonlijke gegevens gebruiken, in overeenstemming met art. 6 paragraaf 1 (f), van de GDPR, als wettelijke verplichting.

Als u van mening bent dat wij ons bij de verwerking van uw persoonsgegevens niet aan de regels voor gegevensbescherming hebben gehouden, kunt u een klacht indienen bij de bevoegde toezichthoudende autoriteit overeenkomstig art. 77 GDPR. De bevoegde toezichthoudende autoriteit kan worden gevonden in de lijst op: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. In Duitsland is de bevoegde toezichthoudende autoriteit „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, die te vinden is op: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Geautomatiseerde individuele besluitvorming en profilering

Volgens de GDPR-bepalingen hebt u het recht niet te worden onderworpen aan beslissingen die uitsluitend op geautomatiseerde verwerking zijn gebaseerd, inclusief profilering, die juridische gevolgen voor u zouden hebben of die u in aanzienlijke mate zouden treffen. Echter, als THY, voeren we geen geautomatiseerde individuele besluitvorming en profilering uit.

13. Gegevensbeveiliging

We nemen alle passende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonlijke gegevens te beschermen en de risico's te beperken die ontstaan bij onrechtmatige toegang, het per ongeluk verliezen van gegevens, het opzettelijk wissen van of schade aan persoonlijke gegevens.

In dit opzicht zal onze Maatschappij;

- Gegevensbeveiliging waarborgen door gebruik te maken van beveiligingssystemen, firewalls en andere software en hardware, die systemen bevatten tegen virussen en andere schadelijke software,
- De toegang tot persoonsgegevens binnen het bedrijf uitvoeren in een gecontroleerd proces, in overeenstemming met de aard van de gegevens en rekening houdend met de bevoegdheid op basis van team / rol / ervaring, strikt op basis van de noodzaak om de informatie te kennen,
- Zorgen voor de uitvoering van de nodige audits om de bepalingen van de GDPR uit te voeren, overeenkomstig artikel 32 van de GDPR,
- De rechtmatigheid van de gegevensverwerkingsactiviteiten garanderen door middel van interne beleidsregels en procedures,
- Strengere maatregelen handhaven voor de toegang tot speciale categorieën persoonsgegevens,
- In geval van externe toegang tot persoonlijke gegevens in verband met uitbesteding van diensten, de relevante derde partij verplichten de bepalingen van de GDPR na te leven,
- De nodige maatregelen om alle werknemers, vooral degenen die toegang hebben tot persoonsgegevens, te informeren over hun plichten en verantwoordelijkheden binnen het kader van de GDPR.