

Turkish Cargo GDPR-Datenschutzerklärung

1. Vorstellung des Datenverantwortlichen

Als Datenverantwortlicher achtet Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (im Folgenden „THY“, „Unternehmen“ oder „Wir“) auf die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten seiner Kunden. Wir haben diese *GDPR Datenschutzerklärung für Turkish Cargo* („**Datenschutzerklärung**“) erstellt, um die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung der Europäischen Union („**GDPR**“) (**Regulation (EU) 2016/679**) sicherzustellen.

Die Sicherheit der persönlichen Daten unserer Kunden steht bei unserer Arbeit im Vordergrund. Um einen rechtswidrigen Zugriff auf personenbezogene Daten oder Leckagen zu verhindern und die sichere Aufbewahrung personenbezogener Daten unserer Kunden zu gewährleisten, werden diese Daten nur an vertrauenswürdige Geschäftspartner und auf minimalem Niveau übertragen, indem die erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen gemäß den geltenden Rechtsvorschriften getroffen werden.

Transparenz ist eines der wichtigsten Merkmale unseres Datenschutzprogramms. In diesem Zusammenhang haben wir diese Mitteilung mit allen erforderlichen Informationen für unsere Kunden erstellt, damit wir beim Verarbeiten der Daten unseren gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen und ein besseres Kundenerlebnis gewährleisten können. Detaillierte Informationen zu den Arten personenbezogener Daten finden Sie unter Überschrift (4) und Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten sind unter Überschrift (5) dieser Datenschutzerklärung aufgeführt.

Ein weiteres Thema, dem wir ebenfalls besondere Aufmerksamkeit widmen, ist das **Recht der Kunden, zur Kontrolle über ihre persönlichen Daten**. Wir ergreifen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass unsere Kunden ihre Präferenzen in Bezug auf ihre eigenen persönlichen Daten verwalten und respektieren diese. Diese Datenschutzerklärung beschreibt auch Ihre Datenschutzrechte, einschließlich eines Rechts, bestimmten Verarbeitungsaktivitäten, die THY Cargo ausführt, zu widersprechen. Weitere Informationen zu Ihren Rechten und deren Ausübung finden Sie unter „Was sind Ihre Rechte als betroffene Personen?“.

Datensicherheit, Transparenz und das Recht des Einzelnen, die Kontrolle über seine persönlichen Daten zu haben, sind für uns Grundvoraussetzungen für die Einhaltung der GDPR. In diesem Zusammenhang möchten wir Sie mit dieser Mitteilung auf detaillierte Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten hinweisen.

2. Kontaktinformation

Wenn Sie Bedenken haben, wie wir Ihre Daten verarbeiten, oder wenn Sie das Direktmarketing aufgrund der geltenden Gesetze ablehnen möchten, wenden Sie sich bitte an:

THY Hauptsitz:

✉ <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, Türkei

Falls Sie in Deutschland leben und ein Problem haben, können Sie sich auch an unseren deutschen Datenschutzbeauftragten wenden:

✉ <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

Wenn Sie uns per E-Mail kontaktieren, ist die Kommunikation unverschlüsselt.

3. Wie sammeln wir personenbezogene Daten?

Diese Datenschutzerklärung enthält unsere Erklärungen und Erläuterungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten in Bezug auf unsere Kunden und andere natürliche Personen, die Kontakt mit uns aufnehmen, ausschließlich unserer Mitarbeiter, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der GDPR.

Wir behalten uns das Recht vor, Änderungen an dieser Datenschutzerklärung vorzunehmen, um genaue und aktuelle Informationen zu Praktiken und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten bereitzustellen. Darüber hinaus werden betroffene Personen im Falle einer wesentlichen Änderung der Datenschutzerklärung auf geeignete Weise informiert.

Unser Unternehmen sammelt personenbezogene Daten, in Übereinstimmung mit den im Gesetz festgelegten Bedingungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten und zu den in dieser Datenschutzerklärung festgelegten Zwecken, über die für den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen von Turkish Cargo autorisierten Agenturen, Verkaufsbüros, der Website von Turkish Cargo, Sozialmedien-Konten, E-Mail, Post, Videoüberwachung, Cookies und anderen Akustische, elektronischen und schriftlichen Kommunikationskanälen.

4. Welche personenbezogenen Daten sammeln und verarbeiten wir?

Die von unserem Unternehmen verarbeiteten personenbezogenen Daten, können je nach Art des mit unserem Unternehmen bestehenden Rechtsverhältnisses abweichen. In dieser Hinsicht lauten die Kategorien personenbezogener Daten, die unser Unternehmen über alle Kanäle sammelt, wie folgt:

- **Identifikationsinformationen:** Name-Nachname, Signatur, Ausweis- und Passinformationen;
- **Kontaktinformation:** E-Mail-Adresse, Geschäftstelefonnummer und Kontaktadresse;
- **Informationen zum Kundenprozess:** IATA-Code oder Kontocode, Kundencode, Call-Center-Aufzeichnungen, Kundenanweisungen und -aufzeichnungen, Kundenantragsformulare und Kundenprozessinformationen, die je nach Art des Dienstes variieren;
- **Sicherheitsinformationen:** Informationen zu Website-Passwörtern und Pins, die von Ihnen während der Nutzung der auf den digitalen Medien angebotenen Produkte oder Dienstleistungen erstellt wurden;
- **Finanzinformation:** Kredit-/Debitkartendaten, Bankkontodaten, IBAN-Details, Kontostandinformationen und andere Finanzinformationen;
- **Sicherheitsinformationen zur physischen Umgebung:** Ein-/ Ausgangsprotokolle in den physischen Umgebungen des Unternehmens, Besucherinformationen;
- **Rechtsverfahren und Compliance-Informationen:** personenbezogene Daten bezüglich Auskunftersuchens und Entscheidungen der Justiz- und Verwaltungsbehörden;
- **Prüfungs- und Inspektionsinformationen:** Informationen zu allen Arten von Aufzeichnungen und Prozessen in Bezug auf die Ausübung unserer gesetzlichen Ansprüche und Rechte im Zusammenhang mit der betroffenen Person;
- **Marketinginformationen:** personenbezogene Daten und Bewertungen, die aufgrund von Umfragen, Zufriedenheitsumfragen, Kampagnen und Direktmarketingaktivitäten erstellt wurden;
- **Informationen zum Anfrage-/Beschwerdemanagement:** Informationen und Aufzeichnungen im Zusammenhang mit Anfragen und Beschwerden an unser Unternehmen bezüglich unserer Produkte und Dienstleistungen, die mit der betroffenen Person in Verbindung stehen, sowie Informationen in den Berichten über den Abschluss solcher Anfragen/Beschwerden durch unsere relevanten Geschäftsbereiche;
- **Audio und visuelle Daten:** Fotos, Kamera- und Callcenter-Sprachaufzeichnungen.

5. Warum verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten und was ist die rechtliche Grundlage für diese Verwendung (Zweck der Verarbeitung)?

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten gemäß der unten angegebenen Rechtsgrundlage:

- Um einen Vertrag zu erfüllen oder Schritte zu unternehmen, die mit einem Vertrag verbunden sind, den wir mit Ihnen haben (Gemäß Art. 6/ (1), Unterabsatz 1 (b) GDPR).
- Um unser Geschäft zu führen und unsere berechtigten Interessen zu verfolgen (Gemäß o Art. 6/ (1), Unterabsatz 1(f) GDPR).
- Für gesetzlich vorgeschriebene Zwecke (Gemäß Art. 6/ (1), Unterabsatz 1(c) GDPR) (gesetzliche Verpflichtungen).
- In Bereichen, wo Sie einwilligen (Gemäß Art. 6/ (1), Unterabsatz 1(a) GDPR): In diesem Fall werden personenbezogene Daten nur im Rahmen Ihrer frei gegebenen ausdrücklichen Zustimmung verarbeitet. Sie können Ihre ausdrückliche Zustimmung jederzeit widerrufen.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zu folgenden Zwecken:

- Planung und Durchführung der Verkaufsprozesse von Frachtdiensten
- Durchführung der Kommunikation in Bezug auf die im Rahmen der Frachtaktivitäten erbrachten Dienstleistungen
- Durchführung der Kundendienstleistungen in Bezug auf die Waren/Dienstleistungen
- Kontaktaufnahme mit unseren Kunden und Verwaltung der Kundenbeziehungen
- Personalisierung und Verbesserung Ihrer Kundenerfahrung
- Bereitstellung von Informationen zu Produkten und Dienstleistungen
- Verwaltung und Abschluss Ihrer Anfragen und Beschwerden
- Verwaltung von Operationen in Bezug auf Notfälle und Fallmanagement
- Erfüllung unserer Verpflichtungen aus Gesetzen, die für unser Unternehmen gelten, und Bereitstellung von Informationen an die zuständigen Behörden und Organisationen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen
- Durchführung von Finanz- und Rechnungslegungsvorgängen
- Aufbau von Infrastrukturen für Informationstechnologien sowie Durchführung und Prüfung von Informationssicherheitsprozessen und -vorgängen
- Verhinderung von Betrug und Fälschung
- Angabe von Zugangsberechtigungen für Geschäftspartner und Lieferanten

In einigen Fällen (z. B. bei der Buchung eines Frachtdienstes) ist die Bereitstellung von Informationen obligatorisch: wenn die relevanten Daten nicht angegeben werden, können wir Ihre Anfrage nicht bearbeiten. Wenn die Bereitstellung von Informationen nicht als obligatorisch gekennzeichnet ist (z. B. für Direktmarketingzwecke), ist dies optional.

6. An wen, warum und wo übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten?

Unter bestimmten Umständen können wir Ihre personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Gesetzen an Empfänger mit Wohnsitz in der Türkei oder im Ausland weitergeben.

Empfänger, an die wir Ihre Daten übertragen können, können wie folgt kategorisch aufgelistet werden:

- **Unsere Geschäftspartner oder Lieferanten mit Wohnsitz in der Türkei oder im Ausland:** Sicherheitsfirmen, Bodenbetriebsdienstleister an Flughäfen, Transportdienstleister für Bodenabfertigungsdienste und andere zusätzliche damit verbundene Dienstleistungen, globale Vertriebssysteme und Partnerfluggesellschaften, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Mitgliedsfluggesellschaften der Star Alliance, die Ihnen Dienstleistungen während Anschlussflügen anbieten.
- **Gruppenunternehmen:** Bestimmte von THY angebotene Dienstleistungen werden von unseren verbundenen Unternehmen ausgeführt, daher können Ihre persönlichen Daten an unsere relevanten verbundenen Unternehmen weitergegeben werden.
- **Dienstleister:** Ihre persönlichen Daten werden auch an Dienstleister weitergegeben, insbesondere an Anbieter von Website-Hosting, Software, Wartung, Callcentern, Sicherheitsfirmen und Transportdienstleistern.
- **Regierungsbehörden wie Zivilluftfahrt- oder Zollbehörden und/oder Strafverfolgungsbeamte, die durch nationale oder internationale Gesetze autorisiert sind:** z.B. an Vollzugsbehörden, Exekutiv- oder Justizbehörden in Bezug auf laufende Ermittlungen usw.
- Für den Fall, dass das Unternehmen verkauft oder in ein anderes Unternehmen integriert wird, können bestimmte Teile Ihrer Daten an unsere Berater und potenzielle Berater des Käufers und an die neuen Eigentümer des Unternehmens weitergegeben werden.

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nur dann außerhalb des EWR übertragen, wenn durch geeignete Schutzmaßnahmen ein angemessener Schutz gewährleistet ist. In der Regel stützen wir uns auf die folgenden Sicherheitsvorkehrungen:

- Angemessenheitsentscheidung der EU-Kommission, derzeit: Empfänger in Andorra, Argentinien, Kanada, Färöer, Guernsey, Israel, Isle of Man, Japan, Jersey, Neuseeland, Schweiz, Uruguay (eine aktualisierte Liste und weitere Informationen finden Sie unter https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Standardvertragsklauseln: Andere Empfänger (weitere Informationen finden Sie unter https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Ausnahmen gemäß Art. 49 GDPR: Andere Empfänger.

Weitere Informationen zu solchen Übertragungen oder Kopien dieser Maßnahmen erhalten Sie über die oben angegebenen Kontaktdaten.

- **Websites von Drittanbietern:** Unsere Website kann Links zu Websites, Microsites, Plug-Ins und Anwendungen von Drittanbietern (z. Bsp. Booking.com) enthalten. Bitte beachten Sie, dass durch Klicken auf diese Links oder Aktivieren dieser Verbindungen, Dritte möglicherweise Daten über Sie sammeln oder teilen können. Wir kontrollieren diese Websites Dritter nicht und sind nicht für deren Datenschutzerklärung verantwortlich. Lesen Sie daher bei jeder Nutzung dieser Links oder Microsites oder beim Verlassen unserer Website die Datenschutzerklärung von Drittanbietern.

7. Wie lange werden Sie meine Daten aufbewahren?

THY unterliegt den gesetzlichen Verpflichtungen zur Aufbewahrung von Daten nach türkischem Recht, europäischem Recht und je nach Land, in dem Sie leben oder welches Recht gilt, den nationalen Gesetzen des jeweiligen Landes (z. Bsp. USA, Deutschland, Italien, Spanien, Schweiz etc.). Da THY als globales Unternehmen Standorte in verschiedenen Ländern hat und sich die geltenden Gesetze danach ändern, können die Aufbewahrungsfristen von Land zu Land variieren.

Ihre personenbezogenen Daten werden gelöscht, sobald sie für die angegebenen Zwecke nicht mehr benötigt werden. Manchmal müssen wir Ihre Daten jedoch bis zu den vom Gesetzgeber oder den Aufsichtsbehörden festgelegten Aufbewahrungsfristen und -perioden weiter speichern. Bis zu 30 Jahre, die sich aus dem türkischen Handelsgesetzbuch, dem Steuergesetzbuch und dem türkischen Obligationenrecht ergeben können und von anderen geltenden europäischen Gesetzen und nationalen Gesetzen eines EU-Landes abhängen. Wir können Ihre Daten auch bis zum Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfristen aufbewahren (aber bis zu 30 Jahren in einigen Fällen), vorausgesetzt, dass dies für die Begründung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist. Danach werden die relevanten Daten routinemäßig gelöscht oder anonymisiert.

Wenn wir personenbezogene Daten zu Marketingzwecken oder mit Ihrer Zustimmung verarbeiten, verarbeiten wir die Daten so lange, bis Sie uns auffordern, dies zu stoppen, wonach wir Ihre Daten eine kurze Zeit später löschen (damit wir Ihre Anfragen umsetzen können). Wir führen auch Aufzeichnungen darüber, dass Sie uns gebeten haben, Ihnen kein Direktmarketing zu senden oder Ihre Daten zu verarbeiten, damit wir Ihre Anfrage in Zukunft respektieren können.

8. Grundsätze zum Schutz personenbezogener Daten

Unser Unternehmen handelt bei allen Datenverarbeitungsaktivitäten nach den hiermit festgelegten Grundsätzen. „Rechtmäßigkeit, Fairness und Transparenz“, „Zweckbeschränkung“, „Datenminimierung“, „Genauigkeit“, „Speicherbeschränkung“, „Integrität und Vertraulichkeit“ und „Rechenschaftspflicht“.

9. Nutzung von Cookies

Als Turkish Airlines verwenden wir Technologien wie Cookies, Pixel, GIFs („Cookies“), um Ihre Benutzererfahrung bei der Nutzung unserer Websites und Anwendungen zu verbessern. Der Einsatz dieser Technologien steht im Einklang mit dem Gesetz und anderen damit zusammenhängenden Vorschriften, denen wir unterliegen.

Weitere Informationen zu Cookies finden Sie im Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) Informationstext zu Cookies unter <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Nutzung von CCTV (Videoüberwachung)

Wenn Sie unser Firmengelände besuchen, können Ihre visuellen und akustischen Daten über Videoüberwachung abgerufen und für einen begrenzten Zeitraum aufbewahrt werden, der zur Erfüllung der folgenden Zwecke erforderlich ist. Mit der Verwendung von Videoüberwachung werden die Verhütung und Aufdeckung von Straftaten, die nicht mit den Gesetzen und Unternehmensrichtlinien vereinbar sind, die Wahrung der Sicherheit der Unternehmensräume und -ausrüstung in den Räumlichkeiten sowie der Schutz des Wohlbefindens von Besuchern und Arbeitnehmern angestrebt. Alle notwendigen technischen und administrativen Maßnahmen werden von uns in Bezug auf die Sicherheit Ihrer über CCTV erhaltenen personenbezogenen Daten getroffen.

11. Was sind Ihre Rechte als betroffene Personen?

Nach dem GDPR haben Sie die folgenden Rechte (mehr Informationen unter https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Widerrufsrecht (Art. 7 GDPR)
- Zugangsrecht (Art. 15 GDPR)

- Recht auf Berichtigung (Art. 16 GDPR)
- Recht auf Löschung (Art. 17 GDPR)
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 GDPR)
- Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 GDPR)
- Widerspruchsrecht (Art. 21 GDPR)

Nach dem GDPR oder den nationalen Gesetzen können diese Rechte eingeschränkt sein. Zum Beispiel, wenn die Erfüllung Ihrer Anfrage personenbezogene Daten einer anderen Person preisgibt, wenn diese die Rechte Dritter (einschließlich unserer Rechte) verletzt oder wenn Sie uns auffordern, Informationen zu löschen, zu deren Aufbewahrung wir gesetzlich verpflichtet sind oder zwingende berechnigte Interessen für deren Aufbewahrung haben. Relevante Ausnahmen sind im GDPR oder in den geltenden nationalen Gesetzen enthalten. Wir werden Sie über relevante Ausnahmen informieren, auf die wir uns stützen, wenn wir auf Ihre Anfrage antworten.

Um diese Rechte auszuüben, wenden Sie sich bitte an die oben genannten Kontaktadressen. Bitte geben Sie an, welche individuellen Rechte gemäß Art. 15 ff. Sie ausüben möchten. Zu diesem Zweck müssen wir möglicherweise Ihre Identität bestätigen, bevor wir auf Ihre Anfrage antworten können. Bitte geben Sie die folgenden Details an, damit wir Sie identifizieren können:

- Name
- Postanschrift
- E-Mail-Adresse und optional: Kundennummer oder Buchungscode oder Ticketnummer

Falls Sie uns eine Kopie Ihres Personalausweises schicken, verdunkeln Sie bitte alle anderen Informationen außer Ihrem Vor- und Nachnamen und Ihrer Adresse. Beim Senden von Kopien von Ausweisen muss klar angegeben werden, dass es sich um eine Kopie handelt. Daher schreiben Sie bitte das folgende auf die Kopie des Ausweises: „Dies ist eine Kopie“.

Um Ihre Anfrage bearbeiten zu können und zu Identifikationszwecken, beachten Sie bitte, dass wir Ihre personenbezogenen Daten gemäß Art. 6 Abs. 1 (f) des GDPR als gesetzliche Verpflichtung verarbeiten werden.

Wenn Sie der Meinung sind, dass wir bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die Datenschutzbestimmungen verstoßen haben, können Sie eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde gemäß Art. 77 des GDPR stellen. Die jeweilige zuständige Aufsichtsbehörde finden Sie in der Liste unter: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. In Deutschland ist die zuständige Aufsichtsbehörde „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, unter: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Automatisierte individuelle Entscheidungsfindung und Profilerstellung

Gemäß den Bestimmungen des GDPR haben Sie das Recht, keine Entscheidungen zu treffen, die nur auf automatisierter Verarbeitung beruhen, einschließlich Profilerstellung, die rechtliche Auswirkungen auf Sie haben können oder Sie erheblich beeinträchtigen würden. Als THY führen wir jedoch keine automatisierte individuelle Entscheidungsfindung und Profilerstellung durch.

13. Datensicherheit

Wir ergreifen alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen und Risiken zu mindern, die im Zusammenhang mit unbefugtem Zugriff, versehentlichem Datenverlust, vorsätzlicher Löschung oder Beschädigung personenbezogener Daten entstehen können.

In dieser Hinsicht, macht unser Unternehmen das folgende:

- Es gewährleistet Datensicherheit durch Verwendung von Schutzsystemen, Firewalls und anderer Software und Hardware, die Intrusion Prevention-Systeme (IPS) gegen Viren und andere schädliche Software enthalten,
- Der Zugriff auf personenbezogene Daten in unserem Unternehmen erfolgt in einem kontrollierten Prozess gemäß Art der Daten und im Rahmen der Behörde auf der Grundlage der Einheit/Rolle/Praxis auf einer strengen Wissensbasis,
- Es gewährleistet die Durchführung der erforderlichen Prüfungen zur Umsetzung der Bestimmungen des GDPR gemäß Artikel 32 des GDPR,
- Es gewährleistet die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitungsaktivitäten durch interne Richtlinien und Verfahren,
- Es wendet strengere Maßnahmen für den Zugang zu bestimmten Kategorien personenbezogener Daten an,
- Im Falle eines externen Zugriffs auf personenbezogene Daten aufgrund der Beschaffung ausgelagerter Dienstleistungen verpflichtet unser Unternehmen den betreffenden Dritten, sich zur Einhaltung der Bestimmungen des GDPR zu verpflichten.
- Es ergreift erforderliche Maßnahmen, um alle Mitarbeiter, insbesondere diejenigen, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben, über ihre Pflichten und Verantwortlichkeiten im Rahmen des GDPR zu informieren.