

Numero documento | Numero di revisione

Informativa sulla privacy GDPR per le merci turche

1. Introduzione del Supervisore dei dati

In qualità di responsabile del trattamento dei dati, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (di seguito denominato **"THY"**, la **"Società"** o **"Noi"**) presta la massima attenzione alla legalità del trattamento dei dati personali dei propri clienti. Abbiamo predisposto la presente *Informativa sulla privacy GDPR per i carichi della Turchia* (l'**"Informativa sulla privacy"**) al fine di garantire la conformità con il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione europea (**"GDPR"**) (**Regolamento (UE) 2016/679**).

La sicurezza dei dati personali dei nostri clienti è la nostra assoluta priorità nello svolgere il nostro lavoro. Pertanto, al fine di prevenire qualsiasi accesso illecito o fuga di dati personali e per garantire la conservazione sicura dei dati personali relativi ai nostri clienti, tali dati vengono trasferiti solo a partner commerciali fidati e soltanto in misura minima, adottando tutte le misure di sicurezza necessarie in conformità con la normativa in vigore.

La **trasparenza** è uno dei valori più importanti del nostro programma di protezione dei dati personali. A questo proposito, abbiamo predisposto la presente Informativa al fine di fornire ai nostri clienti tutte le informazioni necessarie durante il trattamento dei dati personali da parte nostra, ai fini del rispetto dei nostri obblighi legali e per garantire una migliore esperienza del cliente. Informazioni dettagliate sui tipi di dati personali sono fornite al punto (4), mentre le finalità del trattamento dei dati personali sono indicate in dettaglio al punto (5) della presente Informativa sulla privacy.

Un altro aspetto a cui prestiamo molta attenzione è **il diritto dei clienti di avere il controllo sui propri dati personali**. Implementiamo misure idonee a garantire che i nostri clienti gestiscano le loro preferenze in merito ai propri dati personali, in modo da rispettare il più possibile le preferenze dei nostri clienti. La presente Informativa sulla privacy descrive anche i tuoi diritti di protezione dei dati, incluso il diritto di opporsi a specifiche attività di trattamento che THY Cargo svolge. Ulteriori informazioni sui tuoi diritti e su come esercitarli sono indicate nella sezione "Quali sono i tuoi diritti in qualità di interessato?".

La sicurezza dei dati, la trasparenza e il diritto degli utenti ad avere il controllo sui propri dati personali sono a nostro avviso fondamentali per garantire la conformità con il GDPR. A tale riguardo, all'interno della presente Informativa vengono presentate alla tua attenzione informazioni dettagliate sul trattamento dei tuoi dati personali.

2. Informazioni di contatto

In caso di dubbi sul modo in cui trattiamo i tuoi dati o se desideri rinunciare al marketing diretto, in base alle leggi a te applicabili, puoi contattare:

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, Turchia

Se vivi in Germania e hai delle questioni irrisolte puoi anche contattare il nostro DPO tedesco:

✉ <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

Se ci contatti tramite email, la comunicazione non è crittografata.

3. Come raccogliamo i tuoi dati personali?

La presente Informativa sulla privacy contiene le nostre dichiarazioni e spiegazioni relative al trattamento dei dati personali relativi ai nostri clienti e alle altre persone fisiche che entrano in contatto con noi, esclusi i nostri dipendenti, in conformità con le disposizioni del GDPR.

Ci riserviamo il diritto di apportare modifiche alla presente Informativa sulla privacy al fine di fornire informazioni accurate e aggiornate sulle pratiche e sulle normative relative alla protezione dei dati personali. Inoltre, gli interessati saranno informati con modalità appropriate in caso di modifiche sostanziali all'Informativa sulla privacy.

La nostra Società raccoglie i tuoi dati personali attraverso le agenzie autorizzate alla vendita di prodotti e servizi Turkish Cargo, gli uffici vendite, il sito web Turkish Cargo, gli account di social media, email, posta, CCTV, cookie e altri canali di comunicazione, in formato audio, elettronico o scritto, in conformità con le condizioni per il trattamento dei dati personali come specificato dalla Legge, per le finalità di cui alla presente Informativa sulla privacy.

4. Quali dati personali raccogliamo e trattiamo?

I dati personali trattati dalla nostra Società possono differire in base alla natura del rapporto giuridico instaurato con la Società stessa. A tal proposito le categorie di dati personali raccolti dalla nostra Società attraverso tutti i canali sono le seguenti:

- **Informazioni di identificazione:** nome-cognome, firma, carta d'identità e informazioni sul passaporto;
- **Informazioni di contatto:** indirizzo e-mail, numero di telefono aziendale e dettagli dell'indirizzo di contatto;
- **Informazioni sulla procedura del cliente:** Codice IATA o codice account, codice cliente, record del call center, istruzioni e record del cliente, moduli di richiesta del cliente e informazioni sulla procedura del cliente che variano a seconda della natura del servizio;
- **Informazioni sulla sicurezza del processo:** informazioni su password e pin del sito web che vengono creati da tua parte durante l'utilizzo dei prodotti o servizi offerti sui supporti digitali;
- **Informazioni finanziarie:** dettagli della carta di credito/debito, dettagli del conto bancario, dettagli IBAN, informazioni sul saldo e altre informazioni finanziarie;
- **Informazioni sulla sicurezza dell'ambiente fisico:** registri di ingresso/uscita negli ambienti fisici della Società, informazioni sulle visite.
- **Procedura legale e informazioni di conformità:** dati personali nelle richieste di informazioni e decisioni delle autorità giudiziarie e amministrative;
- **Informazioni su audit e ispezioni:** informazioni su tutti i tipi di registrazioni e processi relativi all'esercizio delle nostre rivendicazioni legali e dei diritti associati alla materia dei dati;
- **Informazioni di marketing: dati personali e valutazioni generate a seguito di sondaggi, sondaggi di soddisfazione, campagne e attività di marketing diretto;**
- **Informazioni sulla gestione delle richieste/reclami:** informazioni e registrazioni raccolte in relazione alle richieste e ai reclami presentati alla nostra Società in merito ai nostri prodotti e servizi associati all'interessato, nonché informazioni nei rapporti riguardanti la conclusione di tali richieste/reclami dalle nostre unità di business pertinenti;
- **Dati audio e video:** fotografie, registrazioni vocali della fotocamera e del call center.

5. Perché trattiamo i tuoi dati personali e qual è la base giuridica per questo utilizzo (scopo del trattamento)?

Trattiamo i tuoi dati personali secondo la base giuridica sotto indicata;

- Per adempiere a un contratto o intraprendere azioni collegate a un contratto che abbiamo concluso con te. (Ai sensi dell'art. 6 / (1), comma 1 (b) GDPR).

- Come richiesto per condurre la nostra attività e perseguire i nostri interessi legittimi (ai sensi dell'articolo 6 / (1), comma 1 (f) GDPR).
- Per finalità previste dalla legge (Secondo l'Art. 6/(1), comma 1(c) GDPR) (obblighi di legge).
- Qualora ci fornisca il consenso (ai sensi dell'articolo 6 / (1), comma 1 (a) GDPR): In tal caso, i dati personali saranno trattati limitatamente all'ambito del tuo consenso esplicito liberamente prestato. **Puoi revocare il tuo consenso esplicito in qualsiasi momento.**

Trattiamo i tuoi dati personali per le seguenti finalità:

- Pianificazione ed esecuzione dei processi di vendita dei servizi cargo
- Esecuzione di comunicazioni relative ai servizi forniti nell'ambito delle attività cargo
- Svolgimento dei servizi di assistenza post vendita relativi ai Beni/Servizi
- Contatto con i nostri clienti e gestione delle relazioni con i clienti
- Personalizzazione e miglioramento della tua esperienza cliente
- Fornitura di informazioni su prodotti e servizi
- Gestione e conclusione delle vostre richieste e reclami
- Amministrazione delle operazioni relative alle emergenze e alla gestione dei casi
- Adempimento dei nostri obblighi derivanti dalle normative applicabili alla nostra Società e fornitura di informazioni alle autorità e organizzazioni competenti secondo la legislazione
- Conduzione di operazioni finanziarie e contabili
- Creazione di infrastrutture per le tecnologie dell'informazione ed esecuzione e verifica dei processi e delle operazioni di sicurezza delle informazioni
- Prevenzione di frodi e contraffazioni
- Specifica delle autorizzazioni di accesso per partner commerciali e fornitori

In alcuni casi (es. prenotazione di un servizio cargo) la comunicazione delle informazioni è obbligatoria: se non vengono forniti dati rilevanti, non saremo in grado di evadere la tua richiesta. Quando il conferimento delle informazioni non è contrassegnato come obbligatorio (ad es. per finalità di marketing diretto) è facoltativo.

6. A chi, perché e dove trasferiamo i tuoi dati personali?

In determinate circostanze, possiamo trasferire i tuoi dati personali a destinatari residenti all'interno dei confini della Turchia o all'estero, in conformità con le leggi applicabili.

I destinatari a cui possiamo trasferire i tuoi dati possono essere elencati categoricamente come segue:

- **I nostri partner commerciali o fornitori residenti all'interno dei confini della Turchia o all'estero:** Società di sicurezza, fornitori di servizi di operazioni a terra negli aeroporti, fornitori di servizi di trasporto per servizi di assistenza a terra e altri servizi correlati aggiuntivi, sistemi di distribuzione globale, compagnie aeree partner incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le compagnie aeree membri della Star Alliance che forniranno servizi durante i voli in coincidenza.
- **Società del gruppo:** Alcuni servizi offerti da THY sono svolti dai nostri affiliati, in questo contesto, i tuoi dati personali possono essere condivisi con i nostri affiliati coinvolti nel servizio.
- **Fornitori:** I tuoi dati personali saranno anche condivisi con fornitori di servizi, in particolare fornitori di hosting di siti web, software, manutenzione, call center, società di sicurezza e fornitori di servizi di trasporto.
- **Autorità governative come l'aviazione civile o autorità doganali e/o funzionari delle forze dell'ordine autorizzati da legislazioni nazionali o internazionali:** ad es. alle forze dell'ordine, organi esecutivi o giudiziari in relazione alle indagini in corso, ecc.
- Nel caso in cui **l'attività venga venduta o integrata con un'altra attività**, alcuni dettagli dell'utente possono essere divulgati ai nostri consulenti e a qualsiasi potenziale consulente dell'acquirente e possono essere trasferiti ai nuovi proprietari dell'attività.

Trasferiremo i tuoi dati personali al di fuori del SEE solo se adeguate garanzie assicurano che sia in atto un livello di protezione adeguato. In genere, ci affidiamo alle seguenti garanzie:

- Decisione di adeguatezza della Commissione UE, attualmente: Destinatari in Andorra, Argentina, Canada, Isole Faroe, Guernsey, Israele, Isola di Man, Giappone, Jersey, Nuova Zelanda, Svizzera, Uruguay (l'elenco aggiornato e ulteriori informazioni sono disponibili su https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Clausole contrattuali standard: Altri destinatari (ulteriori informazioni sono disponibili su https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)

- Eccezioni ai sensi dell'Art. 49 GDPR: Altri destinatari.

Ulteriori informazioni su tali trasferimenti o copie di queste misure possono essere ottenute tramite i dettagli di contatto di cui sopra.

- **Siti web di terze parti:** Il nostro sito web può includere collegamenti a siti web di terze parti, microsit, plug-in e applicazioni (ad esempio booking.com). Si noti che cliccando su tali collegamenti o abilitando tali collegamenti è possibile che terze parti raccolgano o condividano dati su di te. Non controlliamo questi siti di terze parti e non siamo responsabili delle loro dichiarazioni sulla privacy. Pertanto, ogni volta che si fa uso di questi collegamenti o microsit o quando si lascia il nostro sito Web, si prega di leggere l'informativa sulla privacy della terza parte.

7. Per quanto tempo conserverete i miei dati?

THY è soggetto agli obblighi legali sui periodi di conservazione dei dati ai sensi della legge turca, della legge europea e, a seconda del paese in cui vivi o della legge applicabile, delle leggi nazionali di un paese (ad esempio, USA, Germania, Italia, Spagna, Svizzera, ecc.). Poiché THY, in quanto azienda globale, ha sedi in paesi diversi e le leggi applicabili cambiano successivamente, i periodi di conservazione possono variare da paese a paese.

I tuoi dati personali vengono cancellati non appena non sono più necessari per gli scopi specificati. Tuttavia, a volte dobbiamo continuare a memorizzare i tuoi dati fino ai periodi di conservazione e alle scadenze fissate dal legislatore o dalle autorità di vigilanza, fino a 30 anni che possono derivare dal codice commerciale turco, dal codice fiscale e dal codice delle obbligazioni turco e a seconda di altri applicabili Leggi europee e leggi nazionali di un paese dell'UE. Potremmo anche conservare i tuoi dati fino alla scadenza dei termini di prescrizione di legge (ma in alcuni casi fino a 30 anni), a condizione che ciò sia necessario per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di rivendicazioni legali. Successivamente, i dati rilevanti vengono regolarmente cancellati o resi anonimi.

Laddove trattiamo i dati personali per scopi di marketing o con il tuo consenso, elaboriamo i dati fino a quando non ci chiedi di interromperlo e per un breve periodo dopo (per consentirci di attuare le tue richieste). Teniamo inoltre traccia del fatto che ci hai chiesto di non inviarti marketing diretto o di elaborare i tuoi dati in modo da poter rispettare la tua richiesta in futuro.

8. Principi relativi alla privacy dei dati personali

La nostra società agisce secondo i principi qui enunciati in tutte le attività di trattamento dei dati; "liceità, correttezza e trasparenza", "limitazione delle finalità", "minimizzazione dei dati", "accuratezza", "limitazione della conservazione", "integrità e riservatezza" e "responsabilità".

9. Utilizzo dei cookie

Come Turkish Airlines, utilizziamo tecnologie come cookie, pixel, GIF ("cookie") per migliorare la tua esperienza utente durante l'utilizzo dei nostri siti Web e applicazioni. L'uso di queste tecnologie è conforme alla legge e ad altri regolamenti correlati a cui siamo soggetti.

Per ulteriori informazioni sui cookie, fare riferimento al testo informativo sui cookie di Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) all'indirizzo <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Uso di CCTV (televisione a circuito chiuso)

Quando visiti la nostra sede aziendale, i tuoi dati visivi e acustici possono essere ottenuti tramite telecamere a circuito chiuso e possono essere conservati solo per il periodo necessario a soddisfare le seguenti finalità. Con l'uso di telecamere a circuito chiuso, la prevenzione e l'individuazione di qualsiasi atto criminale incompatibile con la legge e le politiche aziendali, mantenendo la sicurezza dei locali e delle attrezzature aziendali situate all'interno dei locali, si persegue la protezione del benessere dei visitatori e dei lavoratori. Saranno adottate tutte le misure tecniche e amministrative necessarie per quanto riguarda la sicurezza dei dati personali ottenuti tramite CCTV.

11. Quali sono i tuoi diritti in qualità di interessati?

Ai sensi del GDPR hai diritto ai seguenti diritti (ulteriori informazioni sono disponibili su https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Diritto di revoca del consenso (Art. 7 GDPR)
- Diritto di accesso (Art. 15 GDPR)
- Diritto di apportare modifiche (Art. 16 GDPR)
- Diritto alla cancellazione (Art. 17 GDPR)
- Diritto alla limitazione del trattamento (Art. 18 GDPR)
- Diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 GDPR)
- Diritto di opposizione (Art. 21 GDPR)

Ai sensi del GDPR o delle leggi nazionali, questi diritti possono essere limitati, ad esempio se l'adempimento della tua richiesta rivelerebbe dati personali su un'altra persona, laddove violerebbe i diritti di una terza parte (compresi i nostri diritti) o se ci chiedi di cancellare le informazioni che siamo tenuti per legge a mantenere o abbiamo interessi legittimi impellenti nel mantenere. Le esenzioni pertinenti sono incluse nel GDPR o nelle leggi

nazionali applicabili. Ti informeremo delle esenzioni pertinenti su cui facciamo affidamento quando rispondiamo a qualsiasi richiesta che fai.

Per esercitare tali diritti contattare gli indirizzi di contatto sopra indicati. Si prega di specificare quali diritti individuali ai sensi dell'art. 15 e segg. vuoi esercitare. A tal fine potremmo dover confermare la tua identità prima di rispondere alla tua richiesta. Fornisci i seguenti dettagli in modo che possiamo identificarti:

Nome

Indirizzo postale

Indirizzo email e opzionalmente: numero cliente o codice prenotazione o numero biglietto

Se ci invii una copia del tuo documento d'identità, oscura tutte le altre informazioni oltre al tuo nome, cognome e indirizzo. Quando si inviano copie della carta d'identità, deve essere chiaro che si tratta di una copia. Pertanto, si prega di aggiungere una nota sulla copia del documento di identità come segue: "Questa è una copia".

Per poter evadere la tua richiesta, nonché per finalità identificative, ti ricordiamo che utilizzeremo i tuoi dati personali ai sensi dell'art. 6 par. 1 (f) del GDPR come obbligo legale.

Se ritieni che non abbiamo rispettato le norme sulla protezione dei dati durante il trattamento dei tuoi dati personali, puoi presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ai sensi dell'art. 77 GDPR. L'autorità di controllo competente può essere individuata secondo l'elenco fornito al seguente indirizzo: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. In Germania, l'autorità di vigilanza competente è "Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit", che può essere trovata sotto: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Processo decisionale e profilazione individuali automatizzati

Secondo le disposizioni del GDPR, hai il diritto di non essere sottoposto ad alcun processo decisionale basato esclusivamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che abbia effetti legali su di te o che possa influire in modo significativo su di te. Tuttavia, come THY, non eseguiamo processi decisionali individuali automatizzati e profilazione.

13. Sicurezza dei dati

Adottiamo tutte le misure tecniche e organizzative appropriate per salvaguardare i tuoi dati personali e per mitigare i rischi derivanti dall'accesso non autorizzato, dalla perdita accidentale dei dati, dalla cancellazione deliberata o dal danneggiamento dei dati personali.

A questo riguardo la nostra Società;

- Garantisce la sicurezza dei dati utilizzando sistemi di protezione, firewall e altri software e hardware contenenti sistemi di prevenzione delle intrusioni contro virus e altri software dannosi,
- L'accesso ai dati personali all'interno della nostra Società viene effettuato in un processo controllato in conformità con la natura dei dati e nell'ambito dell'autorità sulla base di unità/ruolo /pratica su una base rigorosa della necessità di sapere,
- Assicura lo svolgimento degli audit necessari per attuare le disposizioni del GDPR, ai sensi dell'articolo 32 del GDPR,
- Garantisce la liceità delle attività di trattamento dei dati mediante politiche e procedure interne,
- Applica misure più rigorose per l'accesso a categorie speciali di dati personali,
- In caso di accesso esterno ai dati personali dovuto all'approvvigionamento di servizi in outsourcing, la nostra Società obbliga la terza parte interessata ad impegnarsi a rispettare le disposizioni del GDPR,
- Intraprende le azioni necessarie per informare tutti i dipendenti, in particolare quelli che hanno accesso ai dati personali, sui loro doveri e responsabilità nell'ambito del GDPR.