

Dokumento numeris | Peržiūros numeris

„Turkish Cargo“ BDAR privatumo pranešimas

1. Duomenų valdytojo pristatymas

Būdama duomenų valdytoja „Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı“ (toliau vadinama „**THY**“, „**Bendrovė**“ arba „**Mes**“) didžiausią dėmesį skiria savo klientų asmens duomenų tvarkymo teisėtumui. Parengėme šį „*Turkish Cargo*“ BDAR privatumo pranešimą (toliau – „**Privatumo pranešimas**“) siekdami užtikrinti, kad būtų laikomasi Europos Sąjungos bendrojo duomenų apsaugos reglamento (toliau – **BDAR**) (**Reglamentas (ES) 2016/679**).

Mūsų klientų asmeninių duomenų saugumas yra svarbiausia mūsų darbo dalis. Siekiant užkirsti kelią neteisėtai prieigai prie asmens duomenų ar jų nutekėjimui ir užtikrinti tinkamą asmens duomenų, susijusių su mūsų klientais, apsaugą, bet kokie mūsų klientų duomenys patikimiems verslo partneriams perduodami tik minimaliu lygiu, imantis būtinų saugumo priemonių pagal galiojančius teisės aktus.

Skaidrumas yra vienas iš svarbiausių mūsų asmens duomenų apsaugos programos dalykų. Šiuo atveju mes parengėme šį Privatumo pranešimą norėdami pateikti savo klientams visą reikalingą informaciją apie tai, kaip mes tvarkome asmens duomenis, siekdami laikytis savo teisinių įsipareigojimų ir užtikrinti geresnę klientų patirtį. Išsami informacija apie asmens duomenų rūšis pateikiama (4) antraštėje, o asmens duomenų tvarkymo tikslai – šio Privatumo pranešimo (5) antraštėje.

Kita tema, į kurią taip pat atkreipiame ypatingą dėmesį, yra **klientų teisė kontroliuoti savo asmens duomenis**. Mes įgyvendiname priemones siekdami užtikrinti, kad mūsų klientai valdytų savo asmeninių duomenų nuostatas ir labai gerbiame savo klientų pageidavimus. Šiame Privatumo pranešime taip pat aprašomos jūsų duomenų apsaugos teisės, įskaitant teisę prieštarauti konkrečiai „THY Cargo“ atliekamai duomenų tvarkymo veiklai. Daugiau informacijos apie jūsų teises ir kaip jomis naudotis pateikiama skiltyje „Kokios yra jūsų, kaip duomenų subjektų, teisės?“.

Duomenų saugumas, skaidrumas ir asmenų teisė kontroliuoti savo asmens duomenis yra pagrindiniai dalykai, užtikrinantys atitiktį BDAR. Šiame Privatumo pranešime pateikiama išsami informacija apie jūsų asmens duomenų tvarkymą.

2. Kontaktinė informacija

Jei turite abejonių dėl to, kaip mes tvarkome jūsų duomenis, arba jei norite atsisakyti tiesioginės rinkodaros, remdamiesi jums taikomais įstatymais, galite susisiekti su:

THY būstinė:

✉ <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
Stambulas, Turkija

Jei gyvenate Vokietijoje ir turite neišspręstų problemų, taip pat galite susisiekti su mūsų Vokietijos duomenų apsaugos pareigūnu (angl. DAP):

✉ <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

Jei susisieksite su mumis el. paštu, bendravimas nebus užšifruotas.

3. Kaip mes renkame jūsų asmens duomenis?

Šiame Privatumo pranešime pateikiamos mūsų deklaracijos ir paaiškinimai dėl asmens duomenų, susijusių su mūsų klientais ir kitais fiziniiais asmenimis, užmezgančiais ryšius su mumis, išskyrus mūsų darbuotojus, laikantis GDPR nuostatų, tvarkymo.

Mes pasilieiname teisę keisti šį Privatumo pranešimą, siekdami pateikti tikslią ir naujausią informaciją apie praktiką ir reglamentus, susijusius su asmens duomenų apsauga. Be to, duomenų subjektai bus informuoti tinkamomis priemonėmis, jei iš esmės pasikeis Privatumo pranešimas.

Mūsų Bendrovė renka jūsų asmens duomenis per agentūras, įgaliotas parduoti „Turkish Cargo“ produktus ir paslaugas, pardavimo biurus, „Turkish Cargo“ svetainę, socialinės žiniasklaidos paskyras, el. paštą, paštą, vaizdo stebėjimo sistemas, slapukus ir kitus ryšių kanalus, garso, elektroniniu ar rašytiniu būdu, vadovaujantis įstatyme nustatytomis asmens duomenų tvarkymo sąlygomis, šiame Privatumo pranešime nustatytais tikslais.

4. Kokius renkame ir tvarkome asmens duomenis ?

Asmens duomenys, kuriuos tvarko mūsų įmonė, gali skirtis atsižvelgiant į teisinių santykių, užmezgtų su mūsų bendrove, pobūdį. Šiuo atveju mūsų įmonės visais kanalais renkamos asmens duomenų kategorijos yra šios:

- **Identifikavimo informacija:** vardas, pavardė, parašas, asmens tapatybės kortelė ir paso informacija;
- **Kontaktinė informacija:** el. pašto adresas, verslo telefono numeris ir kontaktinio adreso duomenys;
- **Informacija apie kliento asmens duomenų apdorojimą:** IATA kodas arba sąskaitos kodas, kliento kodas, skambučių centro įrašai, klientų nurodymai ir įrašai, klientų paraiškų formos ir informacija apie kliento asmens duomenų apdorojimą, kuris skiriasi priklausomai nuo paslaugos pobūdžio;

- **Proceso (apdorojimo) saugumo informacija:** informacija apie svetainės slaptažodžius ir kodus, kuriuos jūsų šalis sukūrė naudodama skaitmeninę laikmenose siūlomus produktus ar paslaugas;
- **Finansinė informacija:** kredito / debeto kortelės duomenys, banko sąskaitos duomenys, IBAN duomenys, balanso informacija ir kita finansinė informacija;
- **Fizinės aplinkos saugumo informacija:** įėjimo / išėjimo žurnalai įmonės fizinėje aplinkoje, apsilankymo informacija.
- **Teisinė procedūra ir informacija apie atitikimą:** asmeninė informacija prašymuose pateikti informaciją ir teisminių bei administracinių institucijų sprendimuose;
- **Audito ir tikrinimo informacija:** informacija apie įvairius įrašus ir procesus, susijusius su teisiniu reikalavimų ir teisių, susijusių su duomenų subjektu, įgyvendinimu;
- **Rinkodaros informacija:** asmens duomenys ir vertinimai, gauti atlikus apklausas, pasitenkinimo apklausas, įgyvendinus kampanijas ir tiesioginės rinkodaros veiklą;
- **Užklausų / skundų valdymo informacija:** informacija ir įrašai, surinkti dėl mūsų įmonei pateiktų prašymų ir skundų dėl mūsų produktų ir paslaugų, susijusių su duomenų subjektu, taip pat informacija ataskaitose apie tokių prašymų / skundų sudarymą mūsų atitinkamuose verslo padaliniuose;
- **Garso ir vaizdo duomenys:** nuotraukos, fotoaparato ir skambučių centro balso įrašai.

5. Kodėl mes tvarkome jūsų asmens duomenis ir koks yra teisinis šio naudojimo pagrindas (tvarkymo tikslas)?

Mes tvarkome jūsų asmens duomenis pagal toliau nurodytą teisinį pagrindą:

- Norėdami įvykdyti sutartį arba atlikti veiksmus, susijusius su sutartimi, kurią esame su jumis sudarę. (Pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalies 1 punkto b papunktį).
- Tai reikalinga mūsų verslui vykdyti ir teisėtiems interesams įgyvendinti (Pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalies 1 punkto F papunktį).
- Tikslais, kurių reikalauja įstatymai (Pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalies 1 punkto c papunktį) (teisiniai įsipareigojimai).
- Kai duodate mums sutikimą (Pagal BDAR 6 str. 1 d. 1 pastraipos a punktą): Tokiu atveju asmens duomenys bus tvarkomi tik atsižvelgiant į jūsų laisvai duotą aiškų sutikimą. **Bet kuriuo metu galite atšaukti duotą aiškų sutikimą.**

Mes tvarkome jūsų asmens duomenis šiais tikslais:

- Krovinių paslaugų pardavimo procesų planavimas ir vykdymas
- Ryšių, susijusių su paslaugomis, teikiamomis krovinių veiklos srityje, vykdymas
- Prekių / paslaugų palaikymo po pardavimo paslaugų teikimas
- Susisiekimas su klientais ir ryšių su klientais valdymas
- Jūsų, kaip kliento, patirties pritaikymas ir tobulinimas
- Informacijos apie produktus ir paslaugas teikimas
- Jūsų prašymų ir skundų valdymas bei išvados
- Operacijų, susijusių su ekstremaliomis situacijomis ir atvejų valdymu, administravimas
- Įsipareigojimų, kylančių iš mūsų įmonei taikomų įstatymų, vykdymas ir informacijos teikimas kompetentingoms institucijoms ir organizacijoms pagal teisės aktus
- Finansinių ir apskaitos operacijų vykdymas
- Informacinių technologijų infrastruktūros sukūrimas ir informacijos saugumo procesų bei operacijų vykdymas ir auditas
- Sukčiavimo ir padirbinėjimo prevencija
- Verslo partnerių ir tiekėjų prieigos leidimų specifikacija

Kai kuriais atvejais (pvz., užsakant krovinio paslaugą) pateikti informaciją privaloma: jei nepateikiami atitinkami duomenys, mes negalėsime apdoroti jūsų užklauso. Kai informacijos teikimas nėra pažymėtas kaip privalomas (pvz., tiesioginės rinkodaros tikslais), tai neprivaloma.

6. Kam, kodėl ir kur mes perduodame jūsų asmens duomenis?

Tam tikromis aplinkybėmis mes galime perduoti jūsų asmens duomenis gavėjams, gyvenantiems Turkijos pasienyje ar užsienyje, pagal galiojančius įstatymus.

Gavėjai, kuriems galime perduoti jūsų duomenis, gali būti kategoriškai išvardyti taip:

- **Mūsų verslo partneriai ar tiekėjai, gyvenantys Turkijos pasienyje ar užsienyje:** Apsaugos firmos, antžeminių paslaugų teikėjai oro uostuose, antžeminių paslaugų ir kitų papildomų susijusių paslaugų, transporto paslaugų teikėjai, pasaulinės paskirstymo sistemos, oro linijos partnerės, įskaitant, bet neapsiribojant, „Star Alliance“ oro linijų nares, kurios teiks jums paslaugas jungiamųjų skrydžių metu.

- **Grupės įmonės:** Tam tikras „THY“ siūlomas paslaugas teikia mūsų dukterinės įmonės, todėl jūsų asmens duomenimis gali būti dalijamasi su atitinkamais filialais.
- **Tiekėjai:** Jūsų asmens duomenimis taip pat bus dalijamasi su paslaugų teikėjais, visų pirma, su svetainių kūrimo, programinės įrangos, priežiūros, skambučių centrų, saugos firmų ir transporto paslaugų teikėjais.
- **Vyriausybės institucijos, tokios kaip civilinė aviacija ar muitinės, ir (arba) teisėsaugos pareigūnai, įgalioti nacionalinių ar tarptautinių įstatymų:** pvz., vykdymo agentūroms, vykdomosioms ar teisinėms institucijoms dėl vykdomų tyrimų ir kt.
- Tuo atveju, kai **verslas parduodamas arba integruojamas į kitą verslą**, tam tikros jūsų asmens duomenų detalės gali būti atskleistos mūsų patarėjams ir galimiems pirkėjų patarėjams bei gali būti perduotos naujiems verslo savininkams.

Jūsų asmens duomenis mes perduosime už EEE ribų tik tuo atveju, jei tinkamos apsaugos priemonės užtikrins, kad bus užtikrintas tinkamas apsaugos lygis. Paprastai mes remiamės šiomis apsaugos priemonėmis:

- ES Komisijos sprendimas dėl tinkamumo, šiuo metu: Gavėjai Andoroje, Argentinoje, Kanadoje, Farerų salose, Gernsis, Izraelyje, Meno saloje, Japonijoje, Džersyje, Naujojoje Zelandijoje, Šveicarijoje, Urugvajuje (atnaujintą sąrašą ir daugiau informacijos galite rasti svetainėje https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Standartinės sutarties sąlygos: Kiti gavėjai (papildomos informacijos galite rasti adresu https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Išimtys pagal BDAR 49 straipsnį: Kiti gavėjai.

Daugiau informacijos apie tokius perdavimus arba šių priemonių kopijas galite gauti susisiekę aukščiau nurodytais kontaktais.

- **Trečiųjų šalių svetainės:** Mūsų svetainėje gali būti nuorodų į trečiųjų šalių svetaines, mikrorajonus, papildinius ir programas (pvz., booking.com). Atkreipkite dėmesį, kad spustelėjus šias nuorodas arba įgalinus tuos ryšius, trečiosioms šalims gali būti leista rinkti ar dalytis duomenimis apie jus. Mes nekontroliuojame šių trečiųjų šalių svetainių ir neatsakome už jų privatumo politiką. Todėl kiekvieną

kartą, kai naudojotės šiomis nuorodomis ar interneto svetainėmis arba kai paliekate mūsų svetainę, perskaitykite trečiosios šalies privatumo pranešimą.

7. Ar ilgai saugosite mano duomenis?

THY yra taikomi teisiniai įpareigojimai dėl duomenų saugojimo laikotarpių pagal Turkijos įstatymus, Europos įstatymus ir atsižvelgiant į šalies, kurioje gyvenate, taikomus įstatymus (pvz., JAV, Vokietijos, Italijos, Ispanijos, Šveicarijos ir kt.). Kadangi THY, kaip pasaulinės kompanijos, buveinė yra skirtingose šalyse, o galiojantys įstatymai keičiasi, duomenų saugojimo laikotarpiai gali būti skirtingi.

Jūsų asmens duomenys ištrinami, kai tik jie nebereikalingi nurodytais tikslais. Tačiau mes kartais turime toliau saugoti jūsų duomenis iki įstatymų leidėjo ar priežiūros institucijų nustatytų saugojimo laikotarpių ir terminų, iki 30 metų, kurie gali atsirasti dėl Turkijos komercinio kodekso, Mokesčių kodekso ir Turkijos įsipareigojimų kodekso, ir atsižvelgiant į kitus taikomus Europos įstatymus ir ES šalies nacionalinius įstatymus. Mes taip pat galime saugoti jūsų duomenis, kol pasibaigs įstatymų numatyti senaties terminai (tačiau kai kuriais atvejais iki 30 metų), jei tai yra būtina teisiniams reikalavimams pareikšti, įgyvendinti ar apginti. Po to atitinkami duomenys yra reguliariai ištrinami arba anonimizuojami.

Kai mes tvarkome asmens duomenis rinkodaros tikslais arba gavę jūsų sutikimą, mes tvarkome duomenis tol, kol paprašote mūsų tai sustabdyti ir dar trumpą laiką po to (kad galėtume įgyvendinti jūsų užklausas). Mes taip pat registruojame faktą, kad jūs paprašėte mūsų nesiųsti jums tiesioginės rinkodaros pranešimų ar netvarkyti jūsų duomenų, kad ateityje galėtume atsižvelgti į jūsų prašymą.

8. Asmens duomenų privatumo principai

Mūsų įmonė visoje duomenų tvarkymo veikloje veikia pagal šiame dokumente išdėstytus principus; „Teisėtumas, sąžiningumas ir skaidrumas“, „tikslas apribojimas“, „duomenų minimizavimas“, „tikslumas“, „saugojimo apribojimas“, „vientisumas ir konfidencialumas“ ir „atskaitomybė“.

9. Slapukų naudojimas

Kaip „Turkish Airlines“, mes naudojame tokias technologijas kaip slapukai, pikseliai, GIF („Slapukai“), kad pagerintume jūsų vartotojo patirtį, kai naudojotės mūsų svetainėmis ir programomis. Šių technologijų naudojimas atitinka įstatymus ir kitus susijusius reglamentus, kurie mums taikomi.

Norėdami gauti daugiau informacijos apie slapukus, skaitykite „Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi“ („Turkish Airlines Incorporated Company“) slapukų informacijos tekstą, esantį <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Vaizdo stebėjimo (uždaro grandinės televizijos) naudojimas

Kai lankysitės mūsų įmonės patalpose, jūsų vaizdo ir garso duomenys gali būti gauti per vaizdo stebėjimo kamerą ir gali būti saugomi tik tol, kol bus įvykdyti šie tikslai. Naudojant vaizdo stebėjimo sistemą, siekiama užkirsti kelią bet kokiai nusikalstamai veikai, nesuderinamai su įstatymais ir įmonės politika, išlaikyti įmonės patalpų ir patalpose esančių įrenginių saugumą, apsaugoti lankytojų ir darbuotojų gerovę. Mes imsime visų būtinų techninių ir administracinių priemonių, susijusių su jūsų asmens duomenų, gautų per vaizdo stebėjimo kamerą, saugumu.

11. Kokios yra jūsų, kaip duomenų subjektų, teisės?

Pagal BDAR jūs turite šias teises (daugiau informacijos galite rasti šiuo adresu: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Teisė atšaukti sutikimą (BDAR 7 straipsnis)
- Teisė susipažinti (BDAR 15 straipsnis)
- Teisė į ištaisymą (BDAR 16 straipsnis)
- Teisė ištrinti duomenis (BDAR 17 straipsnis)
- Teisė į duomenų tvarkymo apribojimą (BDAR 18 straipsnis)
- Teisė į duomenų perkeliamumą (BDAR 20 straipsnis)
- Teisė prieštarauti (BDAR 21 straipsnis)

Pagal BDAR ar nacionalinius įstatymus šios teisės gali būti ribojamos, pavyzdžiui, jei įvykdžius jūsų prašymą būtų atskleisti asmens duomenys apie kitą asmenį, kur jie pažeistų trečiosios šalies teises (įskaitant mūsų teises) arba jei paprašytumėte mūsų ištrinti informaciją, kurią pagal įstatymą mes privalome saugoti arba turime įtikinamų teisėtų interesų. Atitinkamos išimtys yra įtrauktos į BDAR arba galiojančius nacionalinius įstatymus. Informuosime jus apie atitinkamas išimtis, kuriomis remsimės atsakydami į jūsų pateiktą užklausą.

Norėdami pasinaudoti šiomis teisėmis, prašome susisiekti aukščiau nurodytais kontaktiniais adresais. Nurodykite, kurią asmens teisę pagal 1 straipsnio 15 dalį ir paskesnius straipsnius norite vykdyti. Šiuo tikslu mums gali tekti patvirtinti jūsų tapatybę prieš atsakant į jūsų užklausą. Pateikite šią informaciją, kad galėtume jus identifikuoti:

- Vardą, pavardę
- Pašto adresą
- El. pašto adresą ir pasirinktinai: kliento numerį arba užsakymo kodą arba bilieto numerį

Jeį atsiųsite mums savo asmens tapatybės dokumento kopiją, užtemdykite visą kitą informaciją, išskyrus savo vardą ir pavardę bei adresą. Siunčiant asmens tapatybės kortelės kopijas turi būti aišku, kad tai yra kopija. Todėl pažymėkite asmens dokumento kopiją taip: Žyma „Tai yra kopija“.

Kad galėtume apdoroti jūsų užklausą, taip pat tapatybės nustatymo tikslais, atkreipkite dėmesį, kad mes naudosime jūsų asmens duomenis vadovaudamiesi BDAR 1 straipsnio 6 dalies 1 punkto f papunkčiu kaip teisinę prievolę.

Jeį manote, kad tvarkydami jūsų asmens duomenis mes nesilaikėme duomenų apsaugos nuostatų, galite pateikti skundą kompetentingai priežiūros institucijai, kaip numatyta BDAR 77 straipsnyje. Kompetentingą priežiūros instituciją galima nustatyti pagal sąrašą, pateiktą šiuo adresu: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. Vokietijoje kompetentinga priežiūros institucija yra „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, kurią galite rasti: <https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften/Links/anschriften-links-node.html>).

12. Automatizuotas individualių sprendimų priėmimas ir profiliavimas

Pagal BDAR nuostatas jūs turite teisę netaikyti jokių sprendimų, pagrįstų tik automatizuotu apdorojimu, įskaitant profiliavimą, kuris jums turėtų teisinį poveikį arba kuris jus labai paveiktų. Tačiau būdami THY, mes neatliekame automatizuoto individualaus sprendimo priėmimo ir profiliavimo.

13. Duomenų saugumas

Mes imamės visų tinkamų techninių ir organizacinių priemonių, kad apsaugotume jūsų asmens duomenis ir sumažintume riziką, kylančią dėl neteisėtos prieigos, atsitiktinio duomenų praradimo, tyčinio asmens duomenų ištrynimo ar sugadinimo.

Šiuo atveju mūsų įmonė:

- Užtikrina duomenų saugumą, naudojant apsaugos sistemas, užkardas ir kitą programinę ir aparatinę įrangą, kurioje yra įsilaužimų prevencijos sistemos, saugančios nuo virusų ir kitos kenkėjiškos programinės įrangos,
- Prieiga prie asmens duomenų mūsų bendrovėje vykdoma naudojant kontroliuojamą procesą, atsižvelgiant į duomenų pobūdį ir vadovaujantis institucija, remiantis vienetu / vaidmeniu / praktika, griežtai žinant apie tai,
- Užtikrina, kad būtų atlikti būtini auditai, siekiant įgyvendinti BDAR nuostatas pagal BDAR 32 straipsnį,
- Užtikrina duomenų tvarkymo veiklos teisėtumą vykdant vidaus politiką ir procedūras,
- taiko griežtesnes prieigos prie specialių asmens duomenų kategorijų priemones,

- Esant išorinei prieigai prie asmens duomenų dėl paslaugų pirkimo, mūsų įmonė įpareigoja atitinkamą trečiąją šalį įsipareigoti laikytis BDAR nuostatų,
- Imamasi būtinų veiksmų, kad visi darbuotojai, ypač tie, kurie turi prieigą prie asmens duomenų, būtų informuojami apie jų pareigas ir atsakomybę pagal BDAR.