

Numer dokumentu | Numer wersji

Informacje o ochronie prywatności zgodne z RODO firmy Turkish Cargo

1. Wprowadzenie administratora danych

Jako administrator danych, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (zwany dalej „**THY**”, „**Company**” lub „**My**”) zwraca szczególną uwagę na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych swoich klientów. W celu zapewnienia zgodności z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych („**RODO**”) (**Rozporządzenie (UE) 2016/679**) przygotowaliśmy niniejsze *Informacje o ochronie prywatności zgodne z RODO firmy Turkish Cargo* („Informacje o **ochronie prywatności**”).

Bezpieczeństwo danych osobowych naszych klientów zajmuje szczególne miejsce w naszej firmie. W związku z tym, aby zapobiec bezprawnemu dostępowi do danych osobowych lub ich wyciekowi oraz zapewnić bezpieczne przechowywanie danych osobowych dotyczących naszych klientów, dane te są przekazywane wyłącznie zaufanym partnerom biznesowym i na minimalnym poziomie, poprzez podjęcie niezbędnych środków bezpieczeństwa zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Przejrzystość jest jednym z najważniejszych tematów naszego programu ochrony danych osobowych. W związku z tym przygotowaliśmy niniejszą Informację w celu dostarczenia naszym klientom wszelkich niezbędnych informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych w celu wypełnienia naszych zobowiązań prawnych i zapewnienia lepszej obsługi klienta. Szczegółowe informacje dotyczące rodzajów danych osobowych są szczegółowo opisane w pozycji (4), a cele przetwarzania danych osobowych są szczegółowo opisane w pozycji (5) niniejszej Informacji o ochronie prywatności.

Innym tematem, na który zwracamy szczególną uwagę, jest prawo klientów **do rozporządzania swoimi danymi osobowymi**. Wdrażamy środki, aby zapewnić naszym klientom możliwość zarządzania ich preferencjami dotyczącymi własnych danych osobowych i uszanować preferencje naszych klientów. Niniejsza Informacja o ochronie prywatności opisuje również Państwa prawo do ochrony danych, w tym prawo do sprzeciwu wobec określonych działań związanych z przetwarzaniem, które dopuszcza się THY Cargo. Więcej informacji na temat Państwa praw i sposobu ich wykonywania znajduje się w sekcji „Jakie są Państwa prawa jako osoby, których dane dotyczą?”.

Bezpieczeństwo danych, przejrzystość i prawo osób fizycznych do zarządzania swoimi danymi osobowymi są dla nas podstawą zapewnienia zgodności z RODO. W związku z tym szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych osobowych są zaprezentowane do Państwa wiadomości w niniejszej Informacji.

2. Dane kontaktowe

Jeśli mają Państwo jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące sposobu przetwarzania swoich danych lub jeśli chcą zrezygnować z marketingu bezpośredniego, na podstawie przepisów obowiązujących dla Państwa, mogą Państwo skontaktować się z:

THY HQ z siedzibą:

✉ <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, Turcja

Jeśli mieszkają Państwo w Niemczech i mają jakiegokolwiek wątpliwości, mogą również skontaktować się z naszym niemieckim 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

Jeśli skontaktują się Państwo z nami za pośrednictwem poczty e-mail, informujemy, że komunikacja jest niezaszyfrowana.

3. W jaki sposób gromadzimy Państwa dane osobowe

Niniejsza Informacja o ochronie prywatności zawiera nasze deklaracje i wyjaśnienia dotyczące przetwarzania danych osobowych dotyczących naszych klientów i innych osób fizycznych nawiązujących z nami kontakt, z wyłączeniem naszych pracowników, zgodnie z przepisami RODO.

Zastrzegamy sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej Polityce prywatności w celu dostarczania dokładnych i aktualnych informacji dotyczących praktyk i przepisów dotyczących ochrony danych osobowych. Ponadto osoby, których dane dotyczą, będą informowane za pomocą odpowiednich środków w przypadku istotnej zmiany Informacji o ochronie prywatności.

Nasza Firma gromadzi Państwa dane osobowe za pośrednictwem agencji upoważnionych do sprzedaży produktów i usług Turkish Cargo, biur sprzedaży, strony internetowej Turkish Cargo, kont w mediach społecznościowych, poczty e-mail, CCTV, plików cookie i innych kanałów komunikacji, w formie audio, elektronicznej lub pisemnej, zgodnie z warunkami przetwarzania danych osobowych określonymi w ustawie, w celach określonych w niniejszej Informacji o ochronie prywatności.

4. Jakie dane osobowe gromadzimy i przetwarzamy?

Dane osobowe przetwarzane przez naszą Firmę mogą różnić się w zależności od charakteru stosunku prawnego ustanowionego z naszą Firmą. W związku z tym kategorie danych osobowych gromadzonych przez naszą Firmę za pośrednictwem wszystkich kanałów są następujące:

- **Dane identyfikacyjne:** imię i nazwisko, podpis, dowód osobisty i dane paszportowe;
- **Dane kontaktowe:** adres e-mail, numer telefonu służbowego i dane adresowe kontaktu;
- **Informacje o procedurze dot. klienta:** Kod lub kod konta IATA, kod klienta, rekordy call center, instrukcje i rekordy klienta, formularze wniosków klientów i informacje o przetwarzaniu klienta, które różnią się w zależności od charakteru usługi;
- **Informacje o zabezpieczeniach procedury:** informacje o hasłach do stron internetowych i pinach, które są tworzone przez Państwa stronę podczas korzystania z produktów lub usług oferowanych na nośnikach cyfrowych;
- **Informacje finansowe:** dane karty kredytowej/debetowej, dane konta bankowego, dane IBAN, informacje o saldzie i inne informacje finansowe;
- **Informacje o bezpieczeństwie środowiska fizycznego:** dzienniki wjazdu/wyjazdu w środowiskach fizycznych Firmy, informacje o wizytach.
- **Procedura prawna i informacje o zgodności:** dane osobowe we wnioskach o udzielenie informacji i decyzjach organów sądowych i administracyjnych;
- **Informacje z audytu i inspekcji:** informacje o wszelkiego rodzaju rejestrach i procesach dotyczących wykonywania naszych roszczeń prawnych i praw związanych z podmiotem danych;
- **Informacje marketingowe:** dane osobowe i oceny uzyskane w wyniku ankiet, ankiet satysfakcji, kampanii i działań marketingu bezpośredniego;
- **Informacje dotyczące zarządzania wnioskiem/skargą:** informacje i zapisy zebrane w związku z wnioskami i skargami złożonymi do naszej Firmy w odniesieniu do naszych produktów i usług związanych z podmiotem danych, a także informacje w raportach dotyczących zawierania takich wniosków/skarg przez nasze odpowiednie jednostki biznesowe;
- **Dane audio i wizualne:** zdjęcia, nagrania z kamery i głosowe centrali telefonicznej.

5. Dlaczego przetwarzamy Państwa dane osobowe i jaka jest podstawa prawna tego wykorzystania (cel przetwarzania)?

Przetwarzamy Państwa dane osobowe zgodnie z poniższą podstawą prawną;

- Aby wywiązać się z umowy lub podjąć kroki związane z umową, którą z Państwem zawarliśmy. (Zgodnie z art. 6/(1), § 1 lit. b) RODO).
- Jak jest to wymagane do prowadzenia naszej działalności i realizacji naszych prawnie uzasadnionych interesów (zgodnie z art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. f RODO).
- W celach wymaganych przez prawo (zgodnie z art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. c RODO) (obowiązki prawne).
- Jeżeli wyrażają Państwo na to zgodę (zgodnie z art. 6 ust. 1 pkt 1 lit. a RODO): W takim przypadku dane osobowe będą przetwarzane w sposób ograniczony do zakresu dobrowolnej zgody. **W każdej chwili mogą Państwo cofnąć swoją wyraźną zgodę.**

Przetwarzamy Państwa dane osobowe w następujących celach:

- Planowanie i realizacja procesów sprzedaży usług cargo
- Przygotowywanie komunikatów dotyczących usług świadczonych w ramach działalności cargo
- Świadczenie usług wsparcia posprzedażnego w odniesieniu do Towarów/Usług
- Kontakt z naszymi klientami i zarządzanie relacjami z klientami
- Personalizacja i poprawa jakości obsługi klienta
- Dostarczanie informacji dotyczących produktów i usług
- Zarządzanie i zawieranie wniosków i skarg
- Zarządzanie operacjami dotyczącymi sytuacji nadzwyczajnych i zarządzanie poszczególnymi przypadkami
- Wypełnianie naszych zobowiązań wynikających z przepisów mających zastosowanie do naszej Firmy oraz przekazywanie informacji właściwym organom i organizacjom zgodnie z przepisami prawa
- Prowadzenie operacji finansowych i księgowych
- Tworzenie infrastruktury technologii informatycznych oraz wykonywanie i audyt procesów i operacji bezpieczeństwa informacji
- Zapobieganie oszustwom i podrabianiu
- Specyfikacja zezwoleń na dostęp dla partnerów biznesowych i dostawców

W niektórych przypadkach (np. rezerwacja usługi cargo) podanie informacji jest obowiązkowe: jeśli odpowiednie dane nie zostaną dostarczone, nie będziemy mogli przetworzyć Państwa wniosku. Jeżeli dostarczanie informacji nie jest oznaczone jako obowiązkowe (np. do celów marketingu bezpośredniego), jest to fakultatywne.

6. Komu, dlaczego i gdzie przekazujemy Twoje dane osobowe?

W pewnych okolicznościach możemy przekazywać Państwa dane osobowe odbiorcom zamieszkałym w granicach Turcji lub za granicą, zgodnie z obowiązującym prawem.

Odbiorców, do których możemy przekazywać Twoje dane, można podzielić na następujące kategorie:

- **Nasi partnerzy biznesowi lub dostawcy zamieszkali w granicach Turcji lub za granicą:** Firmy ochroniarskie, dostawcy usług obsługi naziemnej na lotniskach, dostawcy usług transportowych w zakresie usług obsługi naziemnej i innych powiązanych usług, globalne systemy dystrybucji, partnerskie linie lotnicze, w tym między innymi linie lotnicze członkowskie Star Alliance, które będą świadczyć usługi podczas lotów łączonych.
- **Spółki należące do grupy:** Niektóre usługi oferowane przez THY są wykonywane przez nasze podmioty stowarzyszone, w tym kontekście Państwa dane osobowe mogą być udostępniane naszym odpowiednim podmiotom stowarzyszonym.
- **Dostawcy:** Państwa dane osobowe będą również udostępniane dostawcom usług, w szczególności dostawcom hostingu stron internetowych, oprogramowania, konserwacji, centrów obsługi telefonicznej, firm ochroniarskich i dostawcom usług transportowych.
- **Organy rządowe, takie jak lotnictwo cywilne lub organy celne i/lub urzędnicy organów ścigania upoważnieni na drodze ustawodawstwa krajowego lub międzynarodowego:** np. organy ścigania, organy wykonawcze lub sądowe w związku z trwającymi dochodzeniami itp.
- W przypadku sprzedaży **lub integracji firmy z inną firmą**, niektóre elementy Państwa danych mogą zostać ujawnione naszym doradcom i doradcy potencjalnego nabywcy i mogą zostać przekazane nowym właścicielom firmy.

Przekażemy Państwa dane osobowe poza EOG tylko wtedy, gdy odpowiednie zabezpieczenia zapewnią odpowiedni poziom ochrony. Zazwyczaj polegamy na następujących zabezpieczeniach:

- Decyzja Komisji Europejskiej w sprawie odpowiedniej adekwatności dotyczy obecnie: Odbiorców w Andorze, Argentynie, Kanadzie, Wyspach Owczych, Guernsey, Izraelu, Wyspie Man, Japonii, Jersey, Nowej

Zelandii, Szwajcarii, Urugwaju (zaktualizowana lista i dalsze informacje są dostępne w https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)

- Standardowe klauzule umowne: Inni odbiorcy (dalsze informacje są dostępne w https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Wyjątki na mocy art. 49 RODO: Inni odbiorcy.

Dalsze informacje na temat takich transferów lub kopii tych środków można uzyskać za pośrednictwem powyższych danych kontaktowych.

- **Witryny internetowe osób trzecich:** Nasza strona internetowa może zawierać linki do stron internetowych osób trzecich, mikrowitryn, wtyczek i aplikacji (tj. booking.com). Należy pamiętać, że kliknięcie tych linków lub włączenie tych połączeń może umożliwić osobom trzecim gromadzenie lub udostępnianie danych o Państwie. Nie kontrolujemy tych stron internetowych osób trzecich i nie ponosimy odpowiedzialności za ich oświadczenia o ochronie prywatności. Dlatego za każdym razem, gdy korzystają Państwo z tych linków lub mikrowitryn lub gdy opuszczają Państwo naszą stronę internetową, prosimy o przeczytanie informacji o ochronie prywatności strony trzeciej.

7. Jak długo będziemy przechowywać Państwa dane?

THY podlega zobowiązaniom prawnym dotyczącym okresów przechowywania danych na mocy prawa tureckiego, prawa europejskiego i w zależności od prawa kraju, w którym mieszkają Państwo lub które prawo ma zastosowanie, prawa krajowego danego kraju (na przykład USA, Niemiec, Włoch, Hiszpanii, Szwajcarii itp.). Ponieważ THY, jako firma światowa, ma lokalizacje w różnych krajach, a obowiązujące przepisy są różne w różnych miejscach, okresy przechowywania mogą się różnić w zależności od kraju.

Państwa dane osobowe są usuwane, gdy tylko nie są już potrzebne do określonych celów. Jednak czasami musimy nadal przechowywać Państwa dane do czasu upływu okresów przechowywania i terminów wyznaczonych przez ustawodawcę lub organy nadzorcze do 30 lat, które mogą wynikać z tureckiego kodeksu handlowego, kodeksu podatkowego i tureckiego kodeksu zobowiązań oraz w zależności od innych obowiązujących przepisów europejskich i prawa krajowego kraju UE. Możemy również przechowywać Państwa dane do czasu upływu ustawowych terminów przedawnienia (a w niektórych przypadkach do 30 lat), pod warunkiem że jest to konieczne do ustalenia, wykonania lub obrony roszczeń prawnych. Następnie odpowiednie dane są rutynowo usuwane lub anonimizowane.

Jeśli przetwarzamy dane osobowe w celach marketingowych lub za Państwa zgodą, przetwarzamy dane do momentu, gdy poproszą nas Państwo o zaprzestanie i przez krótki okres po tym (aby umożliwić nam realizację Państwa wniosków). Prowadzimy również rejestr tego, kiedy proszą nas Państwo, abyśmy nie wysyłali Państwu marketingu bezpośredniego lub nie przetwarzali Państwa danych, abyśmy mogli uszanować Państwa prośbę w przyszłości.

8. Zasady dotyczące ochrony danych osobowych

Nasza firma działa zgodnie z zasadami określonymi niniejszym we wszystkich działaniach związanych z przetwarzaniem danych; „zgodność z prawem, uczciwość i przejrzystość”, „ograniczenie do celu”, „minimalizacja danych”, „dokładność”, „ograniczenie przechowywania danych”, „integralność i poufność” oraz „odpowiedzialność”.

9. Korzystanie z plików cookie

Jako Turkish Airlines wykorzystujemy technologie takie jak pliki cookie, piksele, GIF-y („Pliki cookie”), aby poprawić komfort korzystania z naszych stron internetowych i aplikacji. Korzystanie z tych technologii jest zgodne z prawem i innymi powiązanymi przepisami, które są nam poddawane.

Więcej informacji na temat plików cookie można znaleźć w tekście informacji o plikach cookie Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) znajdującym się pod adresem <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Korzystanie z CCTV (telewizja o obiegu zamkniętym)

Podczas wizyty w siedzibie naszej firmy, Państwa dane wizualne i dźwiękowe mogą być uzyskane za pośrednictwem cctv i mogą być przechowywane tylko przez okres niezbędny do spełnienia następujących celów. Dzięki zastosowaniu monitoringu dąży się do zapobiegania i wykrywania wszelkich czynów przestępczych niezgodnych z prawem i polityką firmy, utrzymywania bezpieczeństwa pomieszczeń firmy i sprzętu znajdującego się na terenie obiektu oraz ochrony dobra odwiedzających i pracowników. Wszelkie niezbędne środki techniczne i administracyjne zostaną podjęte przez nas w odniesieniu do bezpieczeństwa Państwa danych osobowych uzyskanych za pośrednictwem cctv.

11. Jakie są Państwa prawa jako osoby, których dane dotyczą?

Zgodnie z RODO mają Państwo następujące prawa (dalsze informacje są dostępne w https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Prawo do wycofania zgody (art. 7 RODO)

- Prawo dostępu (art. 15 RODO)
- Prawo do sprostowania (art. 16 RODO)
- Prawo do usunięcia (art. 17 RODO)
- Prawo do ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO)
- Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO)
- Prawo do sprzeciwu (art. 21 RODO)

Zgodnie z RODO lub prawem krajowym prawa te mogą być ograniczone, na przykład jeśli spełnienie Państwa wniosku ujawni dane osobowe innej osoby, jeśli naruszyłyby one prawa osób trzecich (w tym nasze prawa) lub jeśli poproszą nas Państwo o usunięcie informacji, które są wymagane przez prawo do zachowania lub mamy uzasadniony interes w ich utrzymaniu. Odpowiednie ograniczenia są zawarte w RODO lub w obowiązujących przepisach krajowych. Poinformujemy Państwo o odpowiednich ograniczeniach, na których polegamy, odpowiadając na każdy wniosek.

W celu skorzystania z tych praw prosimy o kontakt z podanymi powyżej adresami kontaktowymi. Proszę określić, z którego z wymienionych praw zgodnie z art. 15 i nas., chcą Państwo skorzystać. W tym celu być może będziemy musieli potwierdzić Państwa tożsamość przed udzieleniem odpowiedzi na wniosek. Prosimy o podanie następujących szczegółów, abyśmy mogli Państwa zidentyfikować:

- Imię i nazwisko
- Adres pocztowy
- Adres e-mail i opcjonalnie: numer klienta lub kod rezerwacji lub numer biletu

Jeśli wyśłą nam Państwo kopię swojego dowodu osobistego, prosimy o zaciemnienie wszystkich innych informacji oprócz imienia i nazwiska oraz adresu. Podczas wysyłania kopii dowodu osobistego musi być jasne, że jest to kopia. W związku z tym należy odnotować, że to kopia dowodu osobistego: „To jest kopia”.

Aby móc przetwarzać Państwa wniosek, a także w celach identyfikacyjnych, należy pamiętać, że będziemy wykorzystywać Państwa dane osobowe zgodnie z art.

Jeśli uważasz, że nie przestrzegamy przepisów o ochronie danych podczas przetwarzania Twoich danych osobowych, możesz złożyć skargę do właściwego organu nadzorczego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit.f RODO jako obowiązek prawny. Właściwy organ nadzorczy można zidentyfikować zgodnie z wykazem podanym w: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. W Niemczech właściwym organem nadzorczym jest

“Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit”, który można znaleźć pod adresem : https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Zautomatyzowane indywidualne podejmowanie decyzji i profilowanie

Zgodnie z przepisami RODO mają Państwo prawo nie podlegać podejmowaniu decyzji wyłącznie w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowanie, które miałyby wpływ prawny na Państwo lub które znacząco wpłynęłyby na Państwo. Jednak jako THY nie wykonujemy zautomatyzowanego indywidualnego podejmowania decyzji i profilowania.

13. Bezpieczeństwo danych

Podejmujemy wszelkie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych i ograniczenia ryzyka związanego z nieautoryzowanym dostępem, przypadkową utratą danych, celowym usunięciem lub uszkodzeniem danych osobowych.

W związku z tym nasza Firma;

- Zapewnia bezpieczeństwo danych poprzez wykorzystanie systemów ochrony, zapór sieciowych i innego oprogramowania i sprzętu zawierającego systemy zapobiegania włamaniom przeciwko wirusom i innemu złośliwemu oprogramowaniu,
- Dostęp do danych osobowych w ramach naszej Spółki odbywa się w kontrolowanym procesie zgodnie z charakterem danych i w ramach upoważnienia na podstawie jednostki / roli / praktyki na zasadzie ścisłej potrzeby,
- Zapewnia przeprowadzenie niezbędnych audytów w celu wdrożenia przepisów RODO, zgodnie z art. 32 RODO,
- Zapewnia zgodność z prawem działań związanych z przetwarzaniem danych za pomocą wewnętrznych polityk i procedur,
- Stosuje bardziej rygorystyczne środki dostępu do specjalnych kategorii danych osobowych,
- W przypadku zewnętrznego dostępu do danych osobowych w związku z zakupem usług zleconych na zewnątrz, nasza Firma zobowiązuje odpowiednią stronę trzecią do zobowiązania się do przestrzegania przepisów RODO,
- Podejmuje się niezbędne działania w celu poinformowania wszystkich pracowników, zwłaszcza tych, którzy mają dostęp do danych osobowych, o ich obowiązkach i odpowiedzialności w zakresie RODO.