

Número do documento | Número da revisão

Política de Privacidade da Turkish Cargo

(de acordo com o RGPR)

1. Introdução ao Controlador de Dados

Enquanto controlador de dados, a Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (daqui em diante referida como “**THY**”, a “**Companhia**” ou “**Nós**”) dedica a máxima atenção ao cumprimento da Lei aplicável ao processamento dos dados pessoais dos seus clientes. Nós definimos esta *Política de Privacidade da Turkish Cargo* (a “**Política de Privacidade**”) *de acordo com o RGPR*, para assegurar o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (Union General Data Protection Regulation “**GDPR**”) Europeu (**Regulation (EU) 2016/679**).

A **segurança dos dados pessoais dos nossos clientes** é prioritária, no nosso trabalho. Assim, para evitar todo o acesso ilegal a dados pessoais, bem como quaisquer fugas, e para assegurar a segurança dos dados pessoais relativos aos nossos clientes, esses dados são transferidos exclusivamente para os nossos parceiros de confiança e, ainda assim, apenas os dados estritamente necessários, sendo tomadas as medidas de segurança necessárias, de acordo com a legislação aplicável.

A **transparência** é uma das premissas mais importantes do nosso programa de proteção de dados. Por isso mesmo, preparámos esta Política, para fornecer aos nossos clientes toda a informação necessária enquanto processamos os seus dados pessoais, com a finalidade de cumprirmos com as nossas obrigações legais e para assegurar ao cliente uma melhor experiência. A informação detalhada relativa ao tipo de dados pessoais encontra-se na seção (4) e os objetivos do processamento dos dados pessoais encontram-se detalhados na seção (5) desta Política de Privacidade.

Outro tema ao qual também dedicamos especial atenção, é o **direito de os nossos clientes deterem o controlo sobre os seus dados pessoais**. A nossa Companhia implementa medidas que visam assegurar que os nossos clientes gerem as suas preferências relativamente aos seus próprios dados pessoais e que essas preferências são respeitadas. Esta Política de Privacidade também descreve os seus direitos à proteção dos seus dados, incluindo o direito de oposição a atividades de processamento específicas que a THY Cargo desenvolve. Na secção “Quais são os seus direitos enquanto titular de dados?” está incluída mais informação acerca dos seus direitos e de como os pode exercer.

A **segurança e transparência dos dados, bem como o direito que cada indivíduo tem de controlar os seus dados pessoais** são, para nós, pedras basilares do cumprimento do RGPD. Assim, através desta Política comprometemo-nos a facultar-lhe informação detalhada quanto ao processamento dos seus dados pessoais.

2. Informação de Contacto

Se sentir alguma preocupação quanto ao modo como processamos os seus dados, ou se não quiser ser alvo de ações de marketing direto, de acordo com as leis aplicáveis pode contactar, nesse sentido:

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
Istambul, Turquia

Se vive na Alemanha e tem uma dúvida por resolver, também poderá contactar o nosso DPO na Alemanha:

✉ <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

Caso nos contacte por e-mail, a comunicação será encriptada.

3. Como recolhemos os seus dados pessoais

Esta Política de Privacidade contém as nossas declarações e explicações relativamente ao processamento de dados pessoais, para que os nossos clientes e outras pessoas que estabelecem contacto connosco (com exceção dos nossos empregados), dando cumprimento às determinações do RGPD.

Reservamo-nos o direito de proceder a alterações desta Política de Privacidade de modo a fornecer informação atualizada e precisa relativamente às práticas e regulamentações relacionadas com a proteção de dados pessoais. Adicionalmente, os titulares dos dados serão informados, através dos meios apropriados, caso a Política de Privacidade sofra uma alteração substancial.

A nossa Companhia recolhe os seus dados pessoais através das agências autorizadas a proceder à venda de produtos e serviços da Turkish Cargo, escritórios que procedem a vendas, ao website da Turkish Cargo, a redes sociais, e-mails, correio postal, CCTV, cookies e outros canais de comunicação na forma escrita, eletrónica ou áudio, de acordo com as condições de processamento de dados pessoais especificadas pela Lei, com a finalidade já referida nesta Política de Privacidade.

4. Quais os dados pessoais que recolhemos e processamos?

Os dados pessoais que são processados pela nossa Companhia podem variar de acordo com a natureza da relação legal estabelecida com a nossa Companhia. Assim, as categorias de dados pessoais recolhidos pela nossa Companhia através de todos os canais são:

- **Informação para identificação:** nome-apelido, assinatura, informação contida no Cartão de Cidadão e no passaporte;
- **Informação de contacto:** e-mail, número de telefone profissional e morada de contacto;
- **Informação do processo do cliente:** Código IATA, código de cliente, registos de call center, registos e instruções do cliente, formulários de inscrição do cliente e informação do processo do cliente, que variam de acordo com a natureza do serviço;
- **Informação de segurança do processo:** informação sobre pins e passwords de websites, criados durante a sua utilização dos produtos ou serviços oferecidos pelos meios digitais;
- **Informação financeira:** detalhes de cartões de crédito/débito, detalhes de contas bancárias, detalhes do IBAN, informação sobre saldos e outra informação financeira;
- **Informação de segurança de ambiente físicos:** registos de entrada/saída de ambientes físicos da Companhia, informação visitada.
- **Informação relativa a procedimentos legais e seu cumprimento:** informação pessoal contida em solicitações de informação e decisões de autoridades judiciais e administrativas;
- **Informação relativa a auditorias e inspeções:** informação contida em todos os tipos de registo e processos relativos ao exercício das nossas exigências legais e direitos, associados ao titular dos dados;
- **Informação na área do marketing:** dados pessoais e avaliações, obtidos como consequência de questionários, questionários de satisfação, campanhas e atividades de marketing direto;
- **Informação de gestão de solicitações / reclamações:** informação e registos reunidos, relativos a solicitações e reclamações apresentadas à nossa Companhia, relativos aos nossos produtos e serviços associados ao titular dos dados, bem como informação contida em relatórios, relativa à conclusão dessas solicitações /reclamações, pelas nossas unidades de negócio relevantes;
- **Dados audiovisuais:** fotografias, registos de câmaras e de voz (de call centers).

5. Por que razão processamos os seus dados pessoais e qual a base legal para a sua utilização (finalidade do processamento)?

Nós processamos os seus dados pessoais de acordo com as bases legais a seguir referidas:

- Para o cumprimento de um contrato, ou passos relacionados com um contrato que temos consigo. (De acordo com o Artº. 6/(1), Subparágrafo 1(b) do RGPD).

- De acordo com o que é necessário para desenvolvermos a nossa área de negócio e defender os nossos interesses legítimos (De acordo com o Artº. 6/(1), Subparágrafo 1(f) do RGPD).
- Para finalidades exigidas por Lei (De acordo com o Artº. 6/(1), Subparágrafo 1(c) do RGPD) (obrigações legais).
- Situações para as quais temos o seu consentimento (De acordo com o Artº. 6/(1), Subparágrafo 1(a) do RGPD). Se for caso disso, o processamento dos dados pessoais será limitado ao âmbito para o qual temos o seu consentimento explícito. **Poderá revogar a qualquer momento o seu consentimento explícito.**

Nós processamos os seus dados pessoais com os seguintes objetivos:

- Planeamento e execução de processos de venda de serviços de carga
- Implementação de comunicação relativa a serviços disponibilizados no âmbito das atividades de carga
- Realização de serviços de apoio pós-venda relativos aos Bens/Serviços
- Contacto com clientes e gestão da relação com os clientes
- Personalização e melhoramento da experiência proporcionada ao cliente
- Disponibilização de informação relativa a produtos e serviços
- Gestão e execução das suas solicitações e reclamações
- Administração de operações relativas a gestão de emergências e de casos
- Cumprimento das nossas obrigações decorrentes da legislação aplicável à nossa Companhia e fornecimento de informação às autoridades e organizações competentes, de acordo com a legislação
- Condução de operações financeiras e de contabilidade
- Implementação de infraestruturas de tecnologias de comunicação e execução e auditoria de processos e operações para segurança da informação
- Prevenção de fraude e contrafação
- Especificação de autorizações de acesso atribuídas a parceiros de negócio e fornecedores

Em determinadas situações (p. ex. reserva de um serviço de carga), o fornecimento de informação é obrigatório: se não forem fornecidos os dados relevantes, não poderemos processar a sua solicitação. Quando o fornecimento de informação não está assinalado como obrigatório, (p. ex. para finalidades no âmbito do marketing direto), é opcional.

6. Para quem, por que razão e em que situações transferimos os seus dados pessoais?

Em determinadas circunstâncias, poderemos transferir os seus dados pessoais para operadores com residência na Turquia ou além-fronteiras, de acordo com as leis aplicáveis.

Os operadores para os quais poderemos transferir os seus dados podem ser listados de acordo com as seguintes categorias:

- **Parceiros ou fornecedores com residência na Turquia ou além-fronteiras:** Empresas de segurança; fornecedores de serviços de operação em terra, nos aeroportos; fornecedores de serviços de transporte para serviços no solo e outros serviços relacionados; sistemas de distribuição global; linhas aéreas nossas parceiras incluindo, mas não exclusivamente, linhas que são membros da Star Alliance e que proporcionam serviços aos nossos clientes durante os voos de ligação.
- **Empresas do grupo:** Determinados serviços oferecidos pela THY são realizados pelos nossos afiliados; neste contexto, os seus dados pessoais poderão ser partilhados com esses nossos afiliados.
- **Fornecedores:** Os seus dados pessoais também poderão ser partilhados com fornecedores de serviços, em particular com fornecedores do nosso website, de software, manutenção, call centers, empresas de segurança e fornecedores de serviços de transporte.
- **Autoridades governamentais tais como a aviação civil ou as autoridades alfandegárias e/ou os agentes que obrigam ao cumprimento da Lei autorizados pela legislação nacional ou internacional:** p. ex. entidades judiciais, executivas ou agências que obrigam ao cumprimento, em relação a investigações a decorrer, etc.
- **Caso a empresa seja vendida ou integrada noutra empresa,** determinadas porções dos seus dados podem ser fornecidos aos nossos consultores e a qualquer consultor do potencial comprador, e poderão ser atribuídos aos novos donos da empresa.

Nós só transferiremos os seus dados pessoais para o exterior do EEE (Espaço Económico Europeu) caso as medidas de proteção adequadas garantam o nível adequado de proteção. Normalmente temos por base:

- Decisão adequada da Comissão da UE, designadamente: Operadores em Andorra, Argentina, Canadá, Ilhas Faroé, Guernsey, Israel, Ilha de Man, Japão, Jersey, Nova Zelândia, Suíça, Uruguai (pode consultar a lista atualizada e restante informação em https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)

- Cláusulas contratuais padrão: Outros operadores (pode consultar mais informação em https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Exceções incluídas no Artº. 49 RGD: Outros operadores:

Poderá obter mais informação relativamente a tais transferências ou cópias destas medidas, através dos contactos já fornecidos.

- **Websites de parceiros:** O nosso website pode incluir websites, microsites, plug-ins e aplicações dos nossos parceiros (p. ex. booking.com). Por favor, tenha em conta que, quando clica nesses links ou permite essas conexões, pode estar a autorizar que esses terceiros recolham ou partilhem dados relativos a si. Nós não controlamos os websites de terceiros e não nos responsabilizamos pelas políticas de privacidade dos mesmos. Assim, sempre que utilizar esses links ou microsites, ou quando sair do nosso website, por favor leia a política de privacidade desse terceiro.

7. Por quanto tempo irão reter os meus dados?

A THY está sujeita a obrigações legais relativas a períodos de retenção de dados, de acordo com as Leis da Turquia, da Europa e consoante o país em que vive ou quais as leis nacionais aplicáveis de um determinado país (por exemplo, EUA, Alemanha, Itália, Espanha, Suíça, etc.). Como a THY é uma companhia global representada em diversos países e as leis aplicáveis podem variar, os períodos de retenção podem variar entre países diferentes.

Os seus dados serão eliminados assim que já não forem necessários para a finalidade específica para a qual foram recolhidos/processados. No entanto, por vezes temos de continuar com os seus dados armazenados até os prazos de retenção definidos pelo legislador ou pelas entidades supervisoras expirarem, até um máximo de 30 anos, que pode resultar do Código Comercial Turco, do Código Fiscal, e do Código Turco de Obrigações, além de estar dependente das leis aplicáveis a nível europeu e das leis nacionais de um determinado país da UE. Também poderemos reter os seus dados até os prazos estatutários expirarem (em alguns casos, poderão estender-se por 30 anos), visto que poderão vir a ser necessários para a definição, o exercício ou a defesa em casos de processos legais. Após o que, os dados relevantes são eliminados ou tornados anónimos, através de operações de rotina.

Quando processamos os seus dados para fins de marketing, ou com o seu consentimento, o processamento irá prosseguir até que nos solicite para pararmos de fazê-lo (ou melhor, algum tempo após, pois teremos de implementar a sua solicitação). Ficaremos com um registo da sua solicitação para que não lhe enviássemos marketing direto ou não processássemos os seus dados, para, no futuro, continuarmos a respeitar a sua solicitação.

8. Princípios relacionados com a Política de Privacidade de Dados

Quaisquer que sejam as atividades de processamento, a nossa companhia atua de acordo com os princípios aqui declarados: “cumprimento da Lei, correção e transparência”, “limitação das finalidades”, “minimização dos dados”, “precisão”, “limitação do armazenamento”, “integridade e confidencialidade” e “responsabilização”.

9. Utilização de Cookies

A Turkish Airlines utiliza tecnologias como cookies, pixels e GIFs (“Cookies”) para melhorar a experiência do utilizador enquanto este utiliza os nossos websites e aplicações. A utilização destas tecnologias é feita de acordo com a Lei e qualquer outra regulamentação a que a nossa Companhia esteja sujeita.

Para obter mais informação relativa a cookies, por favor consulte o texto com informações sobre cookies disponibilizado pela Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Utilização de circuitos fechados de televisão (Closed Circuit Television ou CCTV)

Quando visitar as instalações da nossa companhia, os seus dados visuais e áudio podem ser obtidos via CCTV e poderão ser preservados somente durante o período de tempo necessário para cumprir com as finalidades a seguir referidas. A utilização de CCTV tem como objetivos a prevenção e deteção de qualquer ato criminal incompatível com a lei e as políticas da companhia, a manutenção da segurança das instalações da companhia e do equipamento nelas existente, a proteção do bem-estar dos visitantes e dos trabalhadores. Nós iremos tomar todas as medidas técnicas e administrativas necessárias, para garantirmos a segurança dos seus dados pessoais obtidos através de circuitos fechados de televisão (CCTV)

11. Quais são os seus direitos enquanto titular de dados?

Ao abrigo do RGPD, tem os seguintes direitos (mais informação disponibilizada em https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Direito de retirar o consentimento (Artº. 7 RGPD)
- Direito de acesso (Artº. 15 RGPD)
- Direito de retificação (Artº. 16 RGPD)
- Direito de eliminação (Artº. 17 RGPD)
- Direito de restringir o processamento (Artº. 18 RGPD)

- Direito de retirar o consentimento (Artº. 20 RGPD)
- Direito de oposição (Artº. 21 RGPD)

Ao abrigo do RGPD ou das Leis nacionais, estes direitos podem ser limitados, por exemplo quando dar provimento à sua solicitação implique revelar dados pessoais de terceiros, pois nesse caso estaríamos a infringir os direitos desses terceiros (incluindo os nossos direitos) ou se nos for solicitada a eliminação de informação que, por Lei, nos é exigido que conservemos, ou ainda relativamente à qual temos motivos de força maior que legitimam que os conservemos. As exceções existentes encontram-se listadas no RGPD e nas leis nacionais aplicáveis. Nós informamos o cliente quanto às exceções aplicáveis, quando respondemos a qualquer solicitação do mesmo.

Para exercer estes seus direitos, por favor contacte os contactos acima listados. Por favor, especifique quais os direitos individuais, de acordo com o Artº. 15 e seg., que pretende exercer. Antes de darmos resposta à sua solicitação, poderemos ter de confirmar a sua identidade. Por favor, forneça os seguintes dados, para que nós possamos proceder à sua identificação:

- Nome
- Morada
- Endereço de e-mail e, opcionalmente: número de cliente, código da reserva ou número do bilhete

Se nos enviar uma cópia do seu CC, por favor torne ilegíveis todas as informações exceto o seu primeiro nome, o último e o seu endereço. Se nos enviar cópias do CC, torne claro que se trata de uma cópia. Para tal, por favor escreva na cópia do CC: “Isto é uma cópia”.

Note que, para podermos processar a sua solicitação, bem como para fins de identificação, iremos utilizar os seus dados pessoais de acordo com o Artº 6, parág. 1 (f) do RGPD, por ser uma obrigação legal.

Se estiver convencido de que, ao processarmos os seus dados pessoais, falhamos no cumprimento das regras de proteção de dados, poderá enviar uma reclamação à entidade supervisora competente, de acordo com o Artº 77 do RGPD. A autoridade supervisora competente pode ser identificada na lista que pode ser consultada através do link: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. Na Alemanha, a autoridade supervisora competente é a “Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit”, que pode ser localizada seguindo o link: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12.Elaboração de perfis e tomada de decisões relativas a clientes automaticamente

De acordo com as determinações do RGPD, o cliente tem direito a não ser submetido a nenhuma tomada de decisão baseada apenas no processamento automático, incluindo a definição do seu perfil, que tenha efeitos

legais sobre si, ou que o possa afetar de forma significativa. Porém nós, enquanto THY, não elaboramos perfis nem tomamos decisões relativas a clientes automaticamente

13.Segurança dos dados

Nós tomamos todas as medidas organizacionais e técnicas adequadas, para garantirmos a segurança dos seus dados pessoais e mitigar o surgimento de riscos associados a acessos não autorizados, perda acidental de dados, eliminação deliberada ou danos dos dados pessoais.

Relativamente a este aspeto, a nossa Companhia:

- Assegura a segurança dos dados utilizando sistemas de proteção, firewalls e outros tipos de software e hardware que inclui sistemas de prevenção contra intrusões, nomeadamente por vírus e outro software malicioso,
- Acede a dados pessoais através de um processo controlado, de acordo com a natureza dos dados e no âmbito da moldura legal, baseando-se no que é estritamente necessário tomar conhecimento, em termos de unidade / papel desempenhado / prática,
- Assegura a condução das auditorias necessárias para implementar as determinações do RGPD, de acordo com o Artigo 32 do RGPD,
- Assegura o cumprimento da Lei durante as atividades de processamento de dados, através de políticas e procedimentos internos,
- Aplica medidas mais restritas para o acesso a dados pessoais de determinado tipo,
- Obriga, em casos de acesso externo a dados pessoais por adjudicação de serviços contratados, a que as entidades envolvidas se comprometam a cumprir as determinações do RGPD,
- Realiza as ações necessárias para informar todos os empregados, especialmente aqueles que tenham acesso a dados pessoais, quanto aos seus deveres e responsabilidades no âmbito do RGPD.