

Număr document | Număr revizuire

Aviz de confidențialitate conform RGPD al companiei Turkish Cargo

1. Prezentarea Operatorului de date

În calitate de Operator de date, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (denumit în continuare „**THY**” „**Compania**” sau „**Noi**”) acordă cea mai mare atenție legalității prelucrării datelor cu caracter personal ale clienților săi. Am pregătit acest *Aviz de confidențialitate conform RGPD al companiei Turkish Cargo* („**Avizul de confidențialitate**”) pentru a garanta respectarea Regulamentului General al Uniunii Europene privind Protecția Datelor („**RGPD**”) (**Regulamentul (UE) 2016/679**).

Siguranța datelor cu caracter personal ale clienților noștri este primordială în activitatea pe care o desfășurăm. Prin urmare, pentru a preveni accesul neautorizat la datele cu caracter personal sau scurgerile de date și pentru a garanta păstrarea în condiții de siguranță a datelor cu caracter personal care îi vizează pe clienții noștri, astfel de date vor fi transferate exclusiv partenerilor de afaceri de încredere și la un nivel minim, luând măsurile de siguranță necesare în conformitate cu legislația în vigoare.

Transparența este unul dintre cele mai importante aspecte ale programului nostru de protecție a datelor cu caracter personal. În acest sens, am pregătit acest Aviz pentru a le oferi clienților noștri toate informațiile necesare în timpul procesului prin care noi prelucrăm date cu caracter personal în scopul respectării obligațiilor noastre legale și pentru a asigura o experiență mai bună a clienților. Informațiile detaliate cu privire la tipurile de date cu caracter personal sunt descrise la punctul (4), iar scopurile prelucrării datelor cu caracter personal sunt detaliate la punctul (5) din prezentul Aviz de confidențialitate.

Un alt aspect căruia îi acordăm o atenție deosebită îl reprezintă **dreptul clienților de a avea control asupra datelor lor cu caracter personal**. Avem implementate măsuri care să garanteze clienților noștri posibilitatea de a gestiona preferințele legate de propriile date cu caracter personal și respectăm extrem de mult preferințele clienților noștri. Prezentul Aviz de confidențialitate mai descrie și drepturile pe care le aveți cu privire la protecția datelor, inclusiv dreptul de a refuza anumite activități de prelucrare, pe care THY Cargo le întreprinde. Mai multe informații despre drepturile pe care le aveți și despre cum vă puteți exercita aceste drepturi sunt cuprinse în secțiunea „Care sunt drepturile dumneavoastră de persoane vizate?”.

Siguranța datelor, transparența și dreptul persoanelor de a avea control asupra datelor lor cu caracter personal sunt aspecte esențiale prin care ne asigurăm de respectarea RGPD. În acest sens, în prezentul Aviz vă aducem în atenție informații detaliate cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal.

2. Informații de contact

Dacă aveți preocupări cu privire la modul în care prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal sau dacă doriți să vă dezabonați de la comunicările directe de marketing, în baza legislației aplicabile, ne puteți contacta la:

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, Turkey

Dacă locuiți în Germania și aveți o problemă nerezolvată, mai puteți lua legătura și cu Responsabilul german cu protecția datelor:

✉ <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

Dacă ne contactați prin e-mail, comunicarea nu este criptată.

3. Cum colectăm datele dumneavoastră cu caracter personal

Prezentul Aviz de confidențialitate conține declarațiile și explicațiile noastre cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal referitoare la clienții noștri și la alte persoane fizice care iau contact cu noi, cu excepția angajaților noștri, în conformitate cu prevederile RGPD.

Ne rezervăm dreptul de a aduce modificări prezentului Aviz de confidențialitate, pentru a oferi informații corecte și actualizate despre practicile și reglementările referitoare la protecția datelor cu caracter personal. În plus, persoanele vizate vor fi informate prin mijloace corespunzătoare în caz de modificare importantă adusă Avizului de confidențialitate.

Compania noastră colectează datele dumneavoastră cu caracter personal prin intermediul agențiilor autorizate să comercializeze produsele și serviciile Turkish Cargo, birourilor de vânzări, site-ului web al Turkish Cargo, conturilor de pe rețelele de socializare, e-mail-urilor, corespondenței, CCTV (camerelor video cu circuit închis), modulelor cookie și altor canale de comunicare, în format audio, electronic sau scris, în conformitate cu condițiile impuse pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, după cum se stabilește prin lege, în scopurile stabilite în prezentul Aviz de confidențialitate.

4. Ce date cu caracter personal colectăm și prelucrăm?

Datele cu caracter personal prelucrate de Compania noastră pot varia în funcție de natura raportului legal stabilit cu Compania noastră. În acest sens, categoriile de date cu caracter personal colectate de Compania noastră prin toate canalele sunt următoarele:

- **Informații de identificare:** prenume-nume, semnătură, detalii carte de identitate și pașaport;
- **Informații de contact:** adresa de e-mail, numărul de telefon al companiei și detaliile adresei de contact;
- **Informații despre procedurile clienților:** Codul IATA sau codul contului, codul clientului, înregistrările apelurilor făcute la call center, instrucțiunile clienților și înregistrările, formularele de solicitare din partea clienților și informațiile despre procedurile clienților, care variază în funcție de natura serviciului;
- **Informații despre procedurile de siguranță:** informații despre parolele și codurile de acces ale site-ului web, care sunt create de dumneavoastră în timpul utilizării produselor sau serviciilor oferite pe suporturile digitale;
- **Informații financiare:** detalii despre cardul de credit/debit, detalii despre contul bancar, detalii IBAN, informații despre sold și alte informații financiare;
- **Informații de securitate din mediul fizic:** jurnalele de intrare/ieșire în/din mediile fizice ale companiei, informații despre vizite.
- **Informații privind procedura legală și conformitatea:** informații personale incluse în solicitările de informații și deciziile autorităților judiciare și administrative;
- **Informații de audit și inspecție:** informații despre toate tipurile de înregistrări și procedee referitoare la exercitarea revendicărilor și drepturilor noastre legale asociate persoanei vizate;
- **Informații de marketing:** date cu caracter personal și evaluări generate în urma sondajelor, sondajelor de satisfacție, campaniilor și activităților directe de marketing;
- **Informații despre gestionarea solicitărilor/reclamațiilor:** informații și înregistrări colectate în legătură cu solicitările și reclamațiile adresate Companiei noastre cu privire la produsele și serviciile noastre care sunt asociate cu persoana vizată, precum și informații din rapoarte privind soluționarea unor astfel de cereri/reclamații de către unitățile noastre relevante de activitate;
- **Date audio și video:** fotografii, înregistrări video și audio din call center.

5. De ce prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal și care este temeiul legal al acestei utilizări (scopul prelucrării)?

Prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal în baza următoarelor temeiuri legale:

- Pentru executarea unui contract sau pentru a parcurge etapele asociate unui contract pe care îl avem cu dumneavoastră. (conform Articolului 6/(1), subparagraful 1(b) din RGPD).
- După cum este necesar, pentru desfășurarea activității noastre și realizarea intereselor noastre legitime (conform Articolului 6/(1), subparagraful 1(f) din RGPD).
- În scopurile impuse de lege (conform Articolului 6/(1), subparagraful 1(c) din RGPD) (obligații legale).
- Când vă dați consimțământul (conform Articolului 6/(1), subparagraful 1(a) din RGPD): În acest caz, datele cu caracter personal vor fi prelucrate doar în scopul pentru care v-ați dat în mod liber consimțământul clar. **Vă puteți retrage consimțământul clar în orice moment.**

Prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal în următoarele scopuri:

- Planificarea și executarea proceselor de vânzare de servicii de transport marfă
- Efectuarea comunicărilor cu privire la serviciile oferite în cadrul activităților de transport marfă
- Efectuarea de servicii de asistență post-vânzare în legătură cu bunurile/serviciile
- Contactarea clienților noștri și administrarea relațiilor cu clienții
- Personalizarea și îmbunătățirea experienței dumneavoastră de client
- Furnizarea de informații despre produse și servicii
- Gestionarea și soluționarea solicitărilor sau reclamațiilor dumneavoastră
- Administrarea operațiunilor pentru gestionarea cazurilor și situațiilor de urgență
- Îndeplinirea obligațiilor noastre conform legislațiilor aplicabile Companiei noastre și punerea la dispoziție de informații autorităților și organizațiilor competente, conform legislației
- Efectuarea de operațiuni financiare și de contabilitate
- Crearea de infrastructuri de tehnologii informaționale și executarea și auditarea proceselor și operațiunilor privind siguranța informațiilor
- Prevenirea fraudelor și falsurilor
- Documentarea autorizațiilor de acces pentru partenerii de afaceri și furnizori

În unele cazuri (de exemplu, rezervarea unui serviciu de transport marfă) furnizarea de informații este obligatorie: dacă nu sunt furnizate datele relevante, atunci nu vom putea prelucra solicitarea dumneavoastră.

Atunci când furnizarea de informații nu este marcată ca fiind obligatorie (de exemplu, în scopuri de marketing direct), aceasta este opțională.

6. Către cine, de ce și unde transferăm datele dumneavoastră cu caracter personal?

În anumite circumstanțe, este posibil să transferăm datele dumneavoastră cu caracter personal către destinatari din Turcia sau din străinătate, în conformitate cu legile aplicabile.

Destinatarii către care este posibil să transferăm datele dumneavoastră cu caracter personal pot fi enumerați în categoriile următoare:

- **Partenerii noștri de afaceri sau furnizorii noștri din Turcia sau din străinătate:** Companii de securitate, furnizori de servicii de operare la sol din cadrul aeroporturilor, furnizori de servicii de transport pentru servicii de asistență la sol și alte servicii conexe suplimentare, sisteme globale de distribuție, companii aeriene partenere, inclusiv, dar fără a se limita la companiile aeriene membre ale Star Alliance, care vă vor oferi servicii în timpul zborurilor de legătură.
- **Societățile din cadrul grupului:** Anumite servicii oferite de THY sunt efectuate de afiliații noștri, și, în acest context, este posibil ca datele dumneavoastră cu caracter personal să fie împărtășite afiliaților noștri corespunzători.
- **Furnizorii:** Datele dumneavoastră cu caracter personal vor mai fi împărtășite și furnizorilor de servicii, în special furnizorilor de servicii de găzduire site-uri web, de servicii de software, de servicii mentenanță, de servicii de call center, firmelor de pază și furnizorilor de servicii de transport.
- **Autoritățile guvernamentale, cum ar fi aviația civilă sau autoritățile vamale și/sau autoritățile de aplicare a legii autorizate de legislațiile naționale sau internaționale:** de exemplu, agențiilor de aplicare a legii, organismelor executorii sau juridice în scopuri de anchete în curs etc.
- În cazul în care **activitatea este vândută sau înglobată de o altă companie**, este posibil ca anumite detalii ale informațiilor despre dumneavoastră să fie dezvăluite consilierilor noștri și consilierilor potențialilor cumpărători, putând fi transmise noilor proprietari ai companiei.

Vom transfera datele dumneavoastră cu caracter personal în afara SEE doar dacă există dispozitive corespunzătoare de siguranță, care să garanteze un nivel corespunzător de protecție. În mod normal, ne bazăm pe următoarele dispozitive de siguranță:

- Decizia de adecvare a Comisiei UE, în prezent aplicabilă: Destinatarii din Andorra, Argentina, Canada, Insulele Feroe, Guernsey, Israel, Insula Man, Japonia, Jersey, Noua Zeelandă, Elveția, Uruguay (lista

actualizată și informații suplimentare sunt disponibile pe https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)

- Clauzele contractuale standard, aplicabile: Altor destinatari (mai multe informații sunt disponibile pe https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Excepțiilor în temeiul Art. 49 din RGPD, aplicabile: Altor destinatari.

Mai multe informații cu privire la astfel de transferuri sau copiile acestor măsuri pot fi obținute prin intermediul detaliilor de contact de mai sus.

- **Site-urile web ale unor părți terțe:** Pe site-ul nostru web, pot apărea linkuri către site-uri web ale unor părți terțe, microsite-uri, plug-in-uri și aplicații (de exemplu, booking.com). Rețineți că accesarea respectivelor linkuri sau activarea respectivelor conexiuni pot permite respectivelor terțe părți să colecteze sau să distribuie date despre dumneavoastră. Noi nu controlăm aceste site-uri web ale unor părți terțe și nu răspundem pentru declarațiilor lor de confidențialitate. Prin urmare, ori de câte ori folosiți aceste linkuri sau microsite-uri sau când ieșiți de pe site-ul nostru web, citiți avizul de confidențialitate al părții terțe.

7. Pentru cât timp îmi veți păstra datele?

THY trebuie să respecte obligațiile legale cu privire la durata de timp permisă pentru păstrarea datelor, prevăzute de legislația turcă, de legislația europeană și, în funcție de statul în care locuiți sau de legislația aplicabilă în cazul dumneavoastră, de legislația națională a statului în cauză (spre exemplu, SUA, Germania, Italia, Spania, Elveția etc). Întrucât THY, în calitate de companie internațională, are sedii în diferite state, iar legislația aplicabilă se schimbă în funcție de acestea, este posibil ca perioadele permise pentru păstrarea datelor să difere de la stat la stat.

Datele dumneavoastră cu caracter personal sunt șterse imediat ce nu mai sunt folosite în scopurile specificate. Cu toate acestea, uneori avem obligația de a păstra datele dumneavoastră până la datele și pe perioadele de păstrare stabilite de legiuitor sau de autoritățile de supraveghere, până la 30 de ani, cum ar putea fi cazurile prevăzute de Codul Comercial Turc, Codul Fiscal și Codul Turc al Obligațiilor și în funcție de alte legislații europene aplicabile și legislații naționale ale statelor UE. De asemenea, este posibil să vă păstrăm datele până la expirarea perioadelor limită obligatorii (dar până la 30 de ani, în anumite cazuri), cu condiția ca acest lucru să fie necesar la stabilirea, exercitarea sau apărarea revendicărilor legale. După aceste perioade, datele respective sunt în mod obișnuit șterse sau anonimizate.

Atunci când prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal în scopuri de marketing sau cu consimțământul dumneavoastră, prelucrăm datele până când ne solicitați să nu o mai facem sau pentru o perioadă scurtă de timp după aceea (pentru a putea implementa opțiunile solicitate). De asemenea, ținem evidența faptului că ne-ați solicitat să nu vă trimitem comunicări directe de marketing sau să nu vă prelucrăm datele, astfel încât să vă respectăm în viitor solicitarea.

8. Principiile referitoare la Confidențialitatea datelor cu caracter personal

Compania noastră își desfășoară activitatea în conformitate cu principiile stabilite în prezentul document, în cadrul tuturor activităților de prelucrare a datelor: „legalitate, echitate și transparență”, „limitarea scopurilor”, „reducerea la minim a volumului de date”, „exactitate”, „limitarea perioadelor de păstrare”, „integritate și confidențialitate” și „responsabilitate”.

9. Utilizarea modulelor cookie

În calitate de membru al Turkish Airlines, utilizăm tehnologii precum modulele cookie, pixeli, GIF-uri („module cookie”) pentru a vă îmbunătăți experiența de utilizare în timpul utilizării site-urilor web și aplicațiilor noastre. Utilizarea acestor tehnologii este în conformitate cu legea și alte reglementări conexe la care suntem supuși.

Pentru informații suplimentare cu privire la modulele cookie, consultați textul cu informații privind modulele cookie folosite de Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) de pe <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Utilizarea CCTV (camerelor video cu circuit închis)

Când vizitați clădirile companiei noastre, este posibil ca datele dumneavoastră să fie obținute video și audio prin intermediul CCTV și este posibil să fie păstrate doar pe perioada de timp necesară la îndeplinirea următoarelor scopuri. Prin utilizarea CCTV, se urmărește prevenirea și depistarea oricărui act penal incompatibil cu legea și politicile companiei, menținerea securității spațiilor și echipamentelor companiei, situate în incintă, protejarea vizitatorilor și a angajaților. În ceea ce privește siguranța datelor dumneavoastră cu caracter personal, obținute prin intermediul CCTV, vor fi luate toate măsurile tehnice și administrative necesare.

11. Ce drepturi aveți în calitate de persoane vizate?

În baza RGPD, aveți următoarele drepturi (mai multe informații sunt disponibile pe https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Dreptul de retragere a consimțământului (Art. 7 din RGPD)
- Dreptul de acces (Art. 15 din RGPD)

- Dreptul de rectificare (Art. 16 din RGPD)
- Dreptul de ștergere (Art. 17 din RGPD)
- Dreptul de restricționare a prelucrării (Art. 18 din RGPD)
- Dreptul de portabilitate a datelor (Art. 20 din RGPD)
- Dreptul de a refuza (Art. 21 din RGPD)

Conform RGPD sau legislațiilor naționale, aceste drepturi pot fi limitate, de exemplu, dacă satisfacerea solicitării dumneavoastră ar dezvălui date cu caracter personal despre o altă persoană, în cazul în care acestea ar încălca drepturile unei terțe părți (inclusiv drepturile noastre) sau dacă ne solicitați să ștergem informații pe care suntem obligați prin lege să le păstrăm sau pe care avem interese legitime serioase să le păstrăm. Excepțiile corespunzătoare sunt prevăzute de RGPD sau de legislațiile naționale aplicabile. În răspunsul pe care-l veți primi de la noi legat de solicitările formulate, vă vom da informații despre toate excepțiile relevante pe care le invocăm.

Pentru a exercita aceste drepturi, folosiți adresele de contact menționate mai sus. Specificați drepturile individuale anume, prevăzute de Art. 15 et seq., pe care doriți să le exercitați. În acest scop, este posibil să trebuiască să vă confirmăm identitatea, înainte de a răspunde solicitării dumneavoastră. Pentru a vă putea identifica, vă rugăm să ne puneți la dispoziție următoarele detalii:

- Numele
- Adresa poștală
- Adresa de e-mail și, opțional, numărul de client sau codul de rezervare sau numărul solicitării

Dacă ne trimiteți o copie a actului dumneavoastră de identitate, vă rugăm să acoperiți toate celelalte informații, în afară de numele și prenumele dumneavoastră și adresa dumneavoastră. Atunci când ne trimiteți copii ale cărții de identitate, specificați clar că este vorba de copii. Prin urmare, pe copia cărții de identitate, scrieți următoarea notă: „Aceasta este o copie.”

Pentru a putea procesa solicitarea dumneavoastră, dar și în scopuri de identificare, rețineți că vom folosi datele dumneavoastră cu caracter personal în conformitate cu Art. 6, paragraful 1(f) din RGPD, ca obligație legală.

În cazul în care considerați că, în cadrul procesului de prelucrare a datelor dumneavoastră cu caracter personal, nu am respectat reglementările cu privire la protecția datelor, puteți depune o plângere la autoritatea competentă de supraveghere, în conformitate cu Art. 77 din RGPD. Puteți afla care este autoritatea competentă de supraveghere din lista care poate fi accesată pe: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. În Germania, autoritatea competentă de supraveghere este „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und

Informationsfreiheit“, despre care puteți citi pe:
https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Procesul automat individual de profilare și luare a deciziilor

Conform prevederilor RGPD, aveți dreptul de a nu face obiectul niciunui proces de luare a deciziilor bazat exclusiv pe prelucrarea automată a datelor, aici fiind inclus și procedeul de profilare, care ar avea efecte legale sau care v-ar afecta în mod deosebit. Cu toate acestea, în cadrul THY nu efectuăm procedee automate individuale de profilare și luare a deciziilor.

13. Siguranța datelor

Luăm toate măsurile tehnice și organizaționale corespunzătoare pentru a proteja datele dumneavoastră cu caracter personal și pentru a reduce riscurile legate de accesarea neautorizată, pierderea accidentală a datelor, ștergerea intenționată sau distrugerea datelor cu caracter personal.

În acest sens, Compania noastră:

- Garantează siguranța datelor folosind sisteme de protecție, paravane de tip firewall și alte tipuri de software și hardware dotate cu sisteme de prevenire a intruziunilor împotriva virusilor și altor programe software rău intenționate;
- Accesul la datele cu caracter personal din cadrul Companiei noastre se realizează în cadrul unui proces controlat, în conformitate cu natura datelor și în limitele autorității, în funcție de unitate/poziție/practică, strict în cazurile în care accesul este absolut necesar;
- Garantează efectuarea de audituri necesare pentru implementarea prevederilor RGPD, în conformitate cu Articolul 32 din RGPD;
- Garantează legalitatea activităților de prelucrare a datelor prin politici și proceduri interne;
- Aplică măsuri mai drastice în cazul accesării categoriilor speciale de date cu caracter personal;
- În cazuri de accesare din exterior a datelor cu caracter personal, datorată achiziționării de servicii externalizate, Compania noastră obligă partea terță corespunzătoare să se angajeze să respecte prevederile RGPD;
- Ia măsurile necesare pentru a informa toți angajații, mai ales pe cei care au acces la datele cu caracter personal, cu privire la îndatoririle și responsabilitățile pe care le au conform RGPD.