

Číslo dokumentu | Číslo revízie

Oznámenie o ochrane osobných údajov podľa GDPR pre tureckú nákladnú prepravu

1. Predstavenie prevádzkovateľa

Ako prevádzkovateľ venuje spoločnosť Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (ďalej len „**THY**“, „**spoločnosť**“ alebo „**my**“) maximálnu pozornosť zákonnosti spracúvania osobných údajov svojich zákazníkov. Toto *Oznámenie o ochrane osobných údajov podľa GDPR pre tureckú nákladnú prepravu* (ďalej len „**oznámenie o ochrane osobných údajov**“) sme pripravili, aby sme zaistili súlad s všeobecným nariadením Európskej únie o ochrane údajov („**GDPR**“) (**Nariadenie (EÚ) 2016/679**).

Zabezpečenie osobných údajov našich zákazníkov je v popredí našej práce. Preto, aby sa zabránilo akémukoľvek nezákonnému prístupu k osobným údajom alebo k ich úniku, a aby sa zabezpečilo bezpečné uchovávanie osobných údajov týkajúcich sa našich zákazníkov, tieto údaje sa prenášajú iba dôveryhodným obchodným partnerom a na minimálnej úrovni, a to prijatím potrebných bezpečnostných opatrení v súlade s platnými predpismi.

Transparentnosť je jedným z najdôležitejších motívov nášho programu ochrany osobných údajov. V tejto súvislosti sme pripravili toto oznámenie, aby sme poskytli našim zákazníkom všetky potrebné informácie počas spracúvania osobných údajov na účely plnenia našich zákonných povinností a zabezpečili lepšiu zákaznícku skúsenosť. Podrobné informácie o typoch osobných údajov sú uvedené v záhlaví (4) a účely spracúvania osobných údajov sú uvedené v záhlaví (5) tohto oznámenia o ochrane osobných údajov.

Ďalším bodom, ktorému tiež venujeme osobitnú pozornosť, je **právo zákazníkov mať kontrolu nad svojimi osobnými údajmi**. Implementujeme opatrenia na zabezpečenie toho, aby naši zákazníci spravovali svoje preferencie týkajúce sa ich vlastných osobných údajov a preferencie našich zákazníkov dôrazne rešpektujeme. Toto oznámenie o ochrane osobných údajov tiež popisuje vaše práva na ochranu údajov, vrátane práva namietať proti konkrétnym spracovateľským činnostiam, ktoré spoločnosť THY Cargo uskutočňuje. Ďalšie informácie o vašich právach a o tom, ako ich uplatňovať, sú uvedené v časti „Aké sú vaše práva ako dotknutých osôb?“.

Bezpečnosť údajov, transparentnosť a právo jednotlivcov mať kontrolu nad svojimi osobnými údajmi sú pre nás základom pri zaistovaní súladu s GDPR. V tejto súvislosti sú vám v tomto oznámení poskytnuté podrobné informácie týkajúce sa spracúvania vašich osobných údajov.

2. Kontaktné údaje

Ak máte pochybnosti o tom, ako spracúvame vaše údaje, alebo ak by ste sa chceli odhlásiť z priameho marketingu na základe zákonov, ktoré sa na vás vzťahujú, môžete kontaktovať:

THY HQ entita:

✉ <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, Turecko

Ak žijete v Nemecku a máte nevyriešené obavy, môžete tiež kontaktovať našu zodpovednú osobu v Nemecku:

✉ <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

Ak nás kontaktujete e-mailom, komunikácia je nezašifrovaná.

3. Ako získavame vaše osobné údaje

Toto oznámenie o ochrane osobných údajov obsahuje naše vyhlásenia a vysvetlenia týkajúce sa spracúvania osobných údajov našich zákazníkov a iných fyzických osôb, ktoré s nami nadväzujú kontakt, s výnimkou našich zamestnancov, a to v súlade s ustanoveniami GDPR.

Vyhradzujeme si právo vykonávať zmeny v tomto oznámení o ochrane osobných údajov s cieľom poskytnúť presné a aktuálne informácie o postupoch a nariadeniach týkajúcich sa ochrany osobných údajov. Navyše, dotknuté osoby budeme vhodnými prostriedkami informovať v prípade podstatnej zmeny oznámenia o ochrane osobných údajov.

Naša spoločnosť získava vaše osobné údaje prostredníctvom agentúr oprávnených na predaj produktov a služieb tureckej nákladnej prepravy, obchodných zastúpení, webových stránok tureckej nákladnej prepravy, účtov sociálnych médií, e-mailu, pošty, priemyselných kamier, súborov cookies a iných komunikačných kanálov, vo forme zvukovej, elektronickej alebo písomnej, v súlade s podmienkami spracúvania osobných údajov stanovenými v zákone, na účely uvedené v tomto oznámení o ochrane osobných údajov.

4. Aké osobné údaje získavame a spracúvame?

Osobné údaje, ktoré spracúva naša spoločnosť, sa môžu líšiť v závislosti od povahy právneho vzťahu s našou spoločnosťou. V tejto súvislosti sú kategórie osobných údajov získavaných našou spoločnosťou prostredníctvom všetkých kanálov tieto:

- **Identifikačné údaje:** meno, priezvisko, podpis, údaje z občianskeho preukazu a cestovného pasu;
- **Kontaktné údaje:** e-mailová adresa, telefónne číslo a kontaktná adresa;
- **Údaje o zákazníckom procese:** IATA kód alebo kód účtu, kód zákazníka, telefonické záznamy zákazníckeho centra, pokyny a záznamy zákazníka, formuláre žiadostí zákazníka a informácie o zákazníckom procese, ktoré sa líšia podľa povahy služby;
- **Bezpečnostné údaje:** informácie o heslách a pinoch webových stránok, ktoré vytvorila vaša strana počas vášho používania produktov alebo služieb ponúkaných na digitálnych médiách;
- **Finančné údaje:** údaje o kreditnej / debetnej karte, údaje o bankovom účte, údaje IBAN, informácie o zostatku a ďalšie finančné informácie;
- **Údaje o zabezpečení fyzického prostredia:** vstupné / výstupné protokoly vo fyzických prostrediach spoločnosti, informácie o návšteve.
- **Právny postup a údaje o kompatibilite:** osobné údaje v žiadostiach o informácie a v rozhodnutiach súdnych a správnych orgánov;
- **Auditné a kontrolné údaje:** informácie o všetkých druhoch záznamov a procesoch týkajúcich sa uplatňovania našich právnych nárokov a práv spojených s dotknutou osobou;
- **Marketingové údaje:** osobné údaje a hodnotenia generované v dôsledku prieskumov, prieskumov spokojnosti, kampaní a aktivít priameho marketingu;
- **Údaje o správe požiadaviek / sťažností:** informácie a záznamy získané v súvislosti s požiadavkami a sťažnosťami predloženými našej spoločnosti vo vzťahu k našim produktom a službám, ktoré sú spojené s dotknutou osobou, ako aj informácie v správach týkajúcich sa uzatvárania takýchto žiadostí / sťažností našimi príslušnými obchodnými jednotkami;
- **Zvukové a obrazové údaje:** fotografie, kamerové záznamy a hlasové záznamy zákazníckeho centra.

5. Prečo spracúvame vaše osobné údaje a aký je právny základ pre toto použitie (účel spracúvania)?

Vaše osobné údaje spracúvame v súlade s právnym základom uvedeným nižšie;

- Pre plnenie zmluvy alebo podniknutie krokov spojených so zmluvou, ktorú s vami máme uzatvorenú.
(Podľa čl. 6/(1), ods. 1, písm. b) GDPR)

- Podľa potreby pre vykonávania podnikateľskej činnosti a sledovaní našich oprávnených záujmov (Podľa čl. 6/(1), ods. 1, písm. f) GDPR)
- Na účely, ktoré vyžaduje zákon (Podľa čl. 6/(1), ods. 1, písm. c) GDPR) (právne povinnosti)
- Ak nám udelíte súhlas (Podľa čl. 6/(1), ods. 1, písm. a) GDPR): V takom prípade sa osobné údaje budú spracúvať iba v rozsahu vášho slobodne udeleného súhlasu. **Svoj výslovný súhlas môžete kedykoľvek odvolať.**

Vaše osobné údaje spracúvame pre nasledujúce účely:

- Plánovanie a vykonávanie predajných procesov nákladných prepravných služieb
- Výkon komunikácií týkajúcich sa služieb poskytovaných v rámci nákladných prepravných činností
- Poskytovanie podporných služieb po predaji týkajúcich sa tovaru / služieb
- Kontaktovanie našich zákazníkov a riadenie vzťahov so zákazníkmi
- Personalizácia a zlepšenie vašich zákazníckych skúseností
- Poskytovanie informácií o produktoch a službách
- Správa a uzatváranie vašich požiadaviek a sťažností
- Správa operácií týkajúcich sa mimoriadnych udalostí a správa prípadov
- Plnenie našich povinností vyplývajúcich zo zákonov platných pre našu spoločnosť a poskytovanie informácií príslušným orgánom a organizáciám v súlade so zákonmi
- Vykonávanie finančných a účtovných operácií
- Tvorba infraštruktúr informačných technológií a vykonávanie a audit procesov a operácií informačnej bezpečnosti
- Predchádzanie podvodom a falšovaniu
- Špecifikácia prístupových oprávnení pre obchodných partnerov a dodávateľov

V niektorých prípadoch (napr. rezervácia nákladnej prepravnej služby) je poskytnutie údajov povinné: ak nebudú poskytnuté relevantné údaje, nebudeme schopní vašu žiadosť spracovať. Ak poskytnutie údajov nie je označené ako povinné (napr. pre účely priameho marketingu), je voliteľné.

6. Komu, prečo a kam prenášame vaše osobné údaje?

Za určitých okolností môžeme vaše osobné údaje preniesť príjemcom s pobytom na území Turecka alebo v zahraničí v súlade s platnými zákonmi.

Príjemcov, ktorým môžeme vaše údaje preniesť, je možné uviesť v nasledujúcom zozname:

- **Naši obchodní partneri alebo dodávatelia s pobytom v Turecku alebo v zahraničí:** Bezpečnostné firmy, poskytovatelia pozemných operačných služieb na letiskách, poskytovatelia prepravných služieb pre služby pozemnej obsluhy a ďalšie súvisiace služby, globálne distribučné systémy, partnerské letecké spoločnosti, okrem iných aj členské letecké spoločnosti Star Alliance, ktoré vám budú poskytovať služby počas nadväzujúcich letov.
- **Skupina spoločností:** Určité služby ponúkané spoločnosťou THY sú poskytované našimi pridruženými spoločnosťami, v tomto kontexte môžu byť vaše osobné údaje zdieľané s našimi príslušnými pridruženými spoločnosťami.
- **Dodávatelia:** Vaše osobné údaje budú tiež zdieľané s poskytovateľmi služieb, najmä s poskytovateľmi hostingu webových stránok, softvéru, údržby, zákazníckych centier, bezpečnostnými firmami a poskytovateľmi prepravných služieb.
- **Vládne orgány ako sú civilné letectvo alebo colné orgány a / alebo orgány činné v trestnom konaní oprávnené podľa vnútroštátnych alebo medzinárodných právnych predpisov:** napr. orgánom presadzovania práva, výkonným alebo súdnym orgánom v súvislosti s prebiehajúcimi vyšetrovaniami, atď.
- V prípade, že je podnik predaný alebo integrovaný do iného podniku, môžu byť určité vaše podrobnosti sprístupnené našim poradcom a poradcovi potenciálneho kupujúceho a môžu byť postúpené novým vlastníkom spoločnosti.

Vaše osobné údaje mimo EHP prenesieme iba v prípade, že vhodné záruky zabezpečujú zavedenie primeranej úrovne ochrany. Spravidla sa spoliehame na nasledujúce záruky:

- Rozhodnutie Komisie EÚ o primeranosti, v súčasnosti: Príjemcovia v Andorre, Argentíne, Kanade, Faerských ostrovoch, ostrove Guernsey, Izraeli, ostrove Man, Japonsku, ostrove Jersey, Novom Zélande, Švajčiarsku, Uruguaji (aktualizovaný zoznam a ďalšie informácie sú k dispozícii na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)

- Štandardné zmluvné doložky: Ostatní příjemcovia (ďalšie informácie sú k dispozícii na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Výnimky podľa čl. 49 GDPR: Ostatní příjemcovia.

Ďalšie informácie o týchto prevodoch alebo kópie týchto opatrení možno získať prostredníctvom kontaktných údajov uvedených vyššie.

- **Webové stránky tretích strán:** Naše webové stránky môžu obsahovať odkazy na webové stránky tretích strán, mikro-stránky, doplnky a aplikácie (t. j. booking.com). Upozorňujeme, že kliknutie na tieto odkazy alebo povolenie týchto spojení môže tretím stranám umožniť získať alebo zdieľať údaje o vás. Tieto webové stránky tretích strán nekontrolujeme a nezodpovedáme za ich oznámenia o ochrane osobných údajov. Preto vždy, keď využijete tieto odkazy alebo mikro-stránky, alebo keď opustíte náš web, prečítajte si oznámenie o ochrane osobných údajov tretej strany.

7. Ako dlho uchováвате moje údaje?

Spoločnosť THY podlieha zákonným povinnostiam ohľadne lehôt uchovávania údajov podľa tureckých právnych predpisov, európskych právnych predpisov a v závislosti od krajiny, v ktorej žijete alebo ktoré právne predpisy sa uplatňujú, vnútroštátnych právnych predpisov štátu (napr. USA, Nemecko, Taliansko, Španielsko, Švajčiarsko, atď.). Keďže spoločnosť THY ako globálna spoločnosť má pobočky v rôznych krajinách a príslušné zákony sa následne menia, lehoty uchovávania sa môžu v jednotlivých krajinách líšiť.

Vaše osobné údaje vymažeme, akonáhle už nie sú potrebné pre uvedené účely. Niekedy však musíme pokračovať v ukladaní vašich údajov až do retenčných lehôt a lehôt stanovených zákonodarcom alebo dozornými orgánmi, a to až do 30 rokov, ktoré môžu vyplývať z tureckého obchodného zákonníka, daňového zákona a tureckého zákonníka povinností a v závislosti od ďalších príslušných európskych zákonov a národných zákonov členského štátu EÚ. Vaše údaje môžeme tiež uchovať, kým neuplynie zákonná premŕľacia doba (v niektorých prípadoch však až 30 rokov), pokiaľ je to nevyhnutné na zistenie, výkon alebo obranu právnych nárokov. Potom sa príslušné údaje bežne mažú alebo anonymizujú.

Ak spracúvame osobné údaje pre marketingové účely alebo s vašim súhlasom, spracúvame údaje, kým nás nepožiadate o zastavenie a ešte krátko po tom (aby sme mohli vaše žiadosti realizovať). Taktiež vedíme záznamy o tom, že ste nás požiadali, aby sme vám neposielali priamy marketing alebo nespracúvali vaše údaje, aby sme mohli v budúcnosti rešpektovať vašu žiadosť.

8. Zásady týkajúce sa ochrany osobných údajov

Naša spoločnosť koná pri všetkých spracovateľských činnostiach údajov v súlade s tu uvedenými zásadami; „zákonnosť, spravodlivosť a transparentnosť“, „obmedzenie účelu“, „minimalizácia údajov“, „správnosť“, „minimalizácia uchovávanía“, „integrita a dôvernosť“ a „zodpovednosť“.

9. Používanie súborov cookies

Ako spoločnosť Turkish Airlines používame technológie, ako sú súbory cookies, pixely, súbory GIF („súbory cookies“), aby sme zlepšili vašu skúsenosť s používaním našich webových stránok a aplikácií. Používanie týchto technológií je v súlade so zákonom a ďalšími súvisiacimi predpismi, ktoré musíme dodržiavať.

Ďalšie informácie týkajúce sa súborov cookies nájdete v texte informácií o cookies spoločnosti Turk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (Turkish Airlines Incorporated Company), ktorý sa nachádza na <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Používanie kamerových záznamov (priemyselnej televízie)

Pri návšteve priestorov našej spoločnosti môžu byť vaše obrazové a zvukové údaje získané prostredníctvom priemyselných kamier a môžu byť uchované iba po dobu nevyhnutnú na splnenie nasledujúcich účelov. Prevencia a odhaľovanie trestných činov, ktoré nie sú v súlade s právnymi predpismi a politikami spoločnosti, udržiavanie bezpečnosti priestorov a vybavenia spoločnosti nachádzajúceho sa v areáli, sledovanie ochrany návštevníkov a pracovníkov. Prijmeme všetky potrebné technické a organizačné opatrenia týkajúce sa bezpečnosti vašich osobných údajov získaných prostredníctvom priemyselných kamier.

11. Aké sú vaše práva ako dotknutých osôb?

Podľa nariadenia GDPR máte právo na nasledujúce práva (ďalšie informácie nájdete na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Právo na odvolanie súhlasu (čl. 7 GDPR)
- Právo na prístup (čl. 15 GDPR)
- Právo na opravu (čl. 16 GDPR)
- Právo na vymazanie (čl. 17 GDPR)
- Právo na obmedzenie spracúvania (čl. 18 GDPR)
- Právo na prenosnosť údajov (čl. 20 GDPR)
- Právo namietat' (čl. 21 GDPR)

Podľa ustanovení GDPR alebo vnútroštátnych právnych predpisov môžu byť tieto práva obmedzené, napríklad ak by splnenie vašej žiadosti odhalilo osobné údaje o inej osobe, ak by došlo k porušeniu práv tretej strany (vrátane našich práv) alebo ak nás požiadate o vymazanie údajov, ktorých uchovanie od nás vyžaduje zákon alebo máme oprávnené záujmy na ich uchovaní. Príslušné výnimky sú obsiahnuté v GDPR alebo v platných národných zákonoch. Budeme vás informovať o príslušných výnimkách, na ktoré sa spoliehame, keď budeme odpovedať na vašu žiadosť.

Za účelom uplatnenia týchto práv kontaktujte vyššie uvedené kontaktné adresy. Uvedte prosím, ktoré jednotlivé práva podľa čl. 15 a nasl. chcete uskutočniť. Z tohto dôvodu bude možno potrebné, aby sme predtým, ako odpovieme na vašu žiadosť, potvrdili vašu totožnosť. Uvedte prosím nasledujúce podrobnosti, aby sme vás mohli identifikovať:

- Meno
- Poštová adresa
- E-mailová adresa a voliteľne: číslo zákazníka alebo rezervačný kód alebo číslo letenky

Ak nám pošlete kópiu svojho dokladu totožnosti, začerníte všetky ďalšie údaje okrem mena, priezviska a adresy. Pri zasielaní kópií dokladu totožnosti musí byť zrejmé, že sa jedná o kópiu. Preto na kópiu dokladu totožnosti poznamenajte nasledovné: „Toto je kópia“.

Aby sme mohli spracovať vašu žiadosť, ako aj pre účely identifikácie, upozorňujeme, že vaše osobné údaje použijeme v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR ako zákonnú povinnosť.

Ak sa domnievate, že sme pri spracúvaní vašich osobných údajov nedodržali nariadenia o ochrane údajov, môžete podať sťažnosť na príslušnom dozornom orgáne v súlade s čl. 77 GDPR. Príslušný dozorný orgán možno určiť podľa zoznamu uvedeného na stránke: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. V Nemecku je príslušným dozorným orgánom „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, ktorý je uvedený na adrese: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Automatizované individuálne rozhodovanie a profilovanie

Podľa ustanovení GDPR máte právo nebyť podrobený žiadnemu rozhodovaniu založenému iba na automatizovanom spracúvaní vrátane profilovania, ktoré by malo pre vás právny účinok alebo ktoré by sa vás výrazne dotklo. Avšak, ako spoločnosť THY, nevykonávame automatizované individuálne rozhodovanie a profilovanie.

13. Bezpečnosť údajov

Prijímame všetky príslušné technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie vašich osobných údajov a na zmiernenie rizík, ktoré vznikajú v súvislosti s neoprávneným prístupom, náhodnou stratou údajov, zámerným vymazaním alebo poškodením osobných údajov.

V tejto súvislosti naša spoločnosť;

- Zaisťuje bezpečnosť údajov využitím ochranných systémov, brán firewall a iného softvéru a hardvéru obsahujúceho systémy prevencie proti vniknutiu pred vírusmi a iným škodlivým softvérom,
- Prístup k osobným údajom v našej spoločnosti sa vykonáva riadeným procesom v súlade s povahou údajov a v rámci povolenia na základe oddelenia / úlohy / praxe a na základe striktnej potreby poznať,
- Zabezpečuje vykonávanie auditov potrebných na implementáciu ustanovení GDPR v súlade s článkom 32 GDPR,
- Zaisťuje zákonnosť spracovateľských činností prostredníctvom interných politík a postupov,
- Uplatňuje prísnejšie opatrenia pre prístup k osobitným kategóriám osobných údajov,
- V prípade externého prístupu k osobným údajom v dôsledku obstarania služieb mimo podnik, naša spoločnosť zaväzuje príslušnú tretiu stranu, aby sa zaviazala dodržiavať ustanovenia nariadenia GDPR,
- Prijíma nevyhnutné opatrenia na informovanie všetkých zamestnancov, najmä tých, ktorí majú prístup k osobným údajom, o ich povinnostiach a zodpovednostiach v rozsahu pôsobnosti GDPR.