

Obvestilo o zasebnosti GDPR podjetja Turkish Cargo

1. Predstavitev upravljavca podatkov

Kot upravljevec podatkov Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (v nadaljevanju »**THY**«, »**Podjetje**« ali »**Mi**«) posveča največjo pozornost zakonitosti obdelave osebnih podatkov svojih strank. Za zagotovitev skladnosti s Splošno uredbo Evropske unije o varstvu podatkov (»**GDPR**«) ((**Uredba (EU) 2016/679**)) smo pripravili *Obvestilo o zasebnosti GDPR podjetja Turkish Cargo GDPR* (»**Obvestilo o zasebnosti**«).

Varnost osebnih podatkov naših strank je pri našem delu na prvem mestu. Zato se za preprečitev kakršnega koli nezakonitega dostopa do osebnih podatkov ali uhajanje in za zagotovitev varnega hrambe osebnih podatkov, ki se nanašajo na naše stranke, taki podatki posredujejo samo zaupanja vrednim poslovnim partnerjem in na minimalni ravni s sprejetjem potrebnih varnostnih ukrepov v skladu s z veljavno zakonodajo.

Preglednost je ena najpomembnejših tem našega programa za varstvo osebnih podatkov. V zvezi s tem smo pripravili to Obvestilo, da našim strankam med obdelavo osebnih podatkov zagotovimo vse potrebne informacije v namene izpolnjevanja zakonskih obveznosti ter zagotovimo boljšo izkušnjo strank. Podrobne informacije o vrstah osebnih podatkov so podrobno opisane pod naslovom (4), nameni za obdelavo osebnih podatkov pa pod naslovom (5) tega Obvestila o zasebnosti.

Druga tema, na katero smo tudi zelo pozorni, je **pravica strank do nadzora nad njihovimi osebnimi podatki**. Izvajamo ukrepe za zagotovitev, da naše stranke upravljajo s svojimi željami glede lastnih osebnih podatkov in s tem zelo spoštujemo želje naših strank. To Obvestilo o zasebnosti opisuje tudi vaše pravice do varstva podatkov, vključno s pravico do ugovora zoper posebne obdelave, ki jih THY Cargo izvaja. Več informacij o vaših pravicah in kako jih uveljaviti je opisano v oddelku »Kakšne so vaše pravice v zvezi z osebnimi podatki?«.

Varnost podatkov, preglednost in pravica posameznikov do nadzora nad njihovimi osebnimi podatki so za nas osnove pri zagotavljanju skladnosti z GDPR. V zvezi s tem so vam v tem Obvestilu predstavljene podrobne informacije o obdelavi vaših osebnih podatkov.

2. Kontaktni podatki

Če imate kakršne koli pomisleke glede tega, kako obdelujemo vaše podatke, ali če želite na podlagi zakonov, ki veljajo za vas, onemogočiti neposredno trženje, se lahko obrnete na:

Sedež podjetja THY:

✉ <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, Turčija

V kolikor živite v Nemčiji in imate dvome, se lahko obrnete tudi na naš nemški urad za zaščito oseb:

 <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

Če se obrnete na nas po e-pošti, komunikacija ni šifrirana.

3. Kako zbiramo vaše osebne podatke

To Obvestilo o zasebnosti vsebuje naše izjave in pojasnila v zvezi z obdelavo osebnih podatkov v zvezi z našimi strankami in drugimi fizičnimi osebami, ki vzpostavljajo stik z nami, razen z našimi zaposlenimi, in sicer v skladu z določbami GDPR.

Pridržujemo si pravico do sprememb tega Obvestila o zasebnosti, da zagotovimo natančne in ažurne informacije o praksah in predpisih v zvezi z varstvom osebnih podatkov. Poleg tega bodo posamezniki, na katere se nanašajo osebni podatki, v primeru bistvene spremembe obvestila o zasebnosti obveščeni na ustrezen način.

Naše podjetje zbira vaše osebne podatke prek agencij, ki so pooblašcene za prodajo izdelkov in storitev Turkish Cargo, prodajnih pisarn, spletnega mesta Turkish Cargo, računov družbenih medijev, e-pošte, pošte, video nadzora, piškotkov in drugih komunikacijskih kanalov, v zvočni, elektronski ali pisni obliki v skladu s pogoji za obdelavo osebnih podatkov, kot je določeno v zakonu in za namene, določene v tem Obvestilu o zasebnosti.

4. Katere osebne podatke zbiramo in obdelujemo?

Osebni podatki, ki jih obdeluje naše podjetje, se lahko razlikujejo glede na naravo pravnega razmerja, vzpostavljenega z našim podjetjem. V zvezi s tem so kategorije osebnih podatkov, ki jih naše podjetje zbira po vseh kanalih, sledeče:

- **Identifikacijski podatki:** ime in priimek, podpis, podatki o osebni izkaznici in potnem listu;
- **Kontaktne podatki:** e-poštni naslov, poslovna telefonska številka in podatki o kontaktnem naslovu;
- **Informacije o postopku stranke:** Koda IATA ali koda računa, koda stranke, evidence klicnega centra, navodila in evidence strank, obrazci za prijavo strank in informacije o postopkih strank, ki se razlikujejo glede na naravo storitve;

- **Podatki o postopku varnosti:** podatki o geslih in zaznamkih spletnega mesta, ki jih ustvari vaša stranka med uporabo izdelkov ali storitev, ki so na voljo na digitalnih medijih;
- **Finančni podatki:** podatki o kreditni/debetni kartici, podatki o bančnem računu, podatki o IBAN, podatki o stanju in drugi finančni podatki;
- **Podatki o varnosti fizičnega okolja:** dnevniki vstopa/izstopa v fizičnem okolju podjetja, informacije o obiskih.
- **Podatki o pravnih postopkih in skladnosti:** osebni podatki v zahtevah za podatke in odločitvah sodnih in upravnih organov;
- **Podatki o revizijah in inšpekcijskih pregledih:** podatki o vseh vrstah evidenc in postopkov v zvezi z uveljavljanjem naših pravnih zahtevkov in pravic, povezanih s posameznikom, na katerega se nanašajo osebni podatki;
- **Podatki o trženju:** osebni podatki in ocene, ustvarjeni na podlagi raziskav, anket o zadovoljstvu, kampanj in dejavnosti neposrednega trženja;
- **Podatki o upravljanju prošenj/pritožb:** podatki in evidence, zbrane v zvezi s prošnjami in pritožbami, predloženimi našemu podjetju v zvezi z našimi izdelki in storitvami, povezanimi s posameznikom, na katerega se nanašajo osebni podatki ter podatki iz poročil v zvezi z zaključkom tovrstnih zahtev/pritožb s strani naših ustreznih poslovnih enot;
- **Zvočni in vizualni podatki:** fotografije, zvočni posnetki kamer in klicnega centra.

5. Zakaj obdelujemo vaše osebne podatke in kakšna je pravna podlaga za tovrstno uporabo (namen obdelave)?

Vaše osebne podatke obdelujemo v skladu s pravno podlago, ki je navedena spodaj;

- Za izpolnitev pogodbe ali sprejetje ukrepov, ki so povezani s pogodbo, ki jo imamo z vami. (V skladu s členom 6/1), pododstavek 1(b) GDPR).
- Po potrebi za poslovanje in zasledovanje naših legitimnih interesov (v skladu s členom 6/(1), pododstavek 1(f) GDPR).
- Za namene, ki jih zahteva zakon (v skladu s členom 6/(1), pododstavek 1(c) GDPR) (pravne obveznosti).

- Kadar nam daste privolitev (v skladu s členom 6/(1), pododstavek 1(a) GDPR): V tem primeru se bodo osebni podatki obdelovali v omejen obsegu na podlagi vaše izrecne prostovoljne privolitve. **Svoje izrecno privolitev lahko kadar koli prekličete.**

Vaše osebne podatke obdelujemo za naslednje namene:

- načrtovanje in izvajanje prodajnih procesov tovarnih storitev
- izvajanje komunikacij v zvezi s storitvami, ki se opravljajo v okviru tovarnih dejavnosti
- izvajanje poprodajnih podpornih storitev v zvezi z blagom/storitvami
- stik s strankami ter upravljanje odnosov s strankami
- prilagoditev in izboljšanje zadovoljstva strank
- zagotavljanje informacij o izdelkih in storitvah
- upravljanje in zaključevanje vaših zahtev in pritožb
- vodenje operacij v zvezi z izrednimi razmerami ter vodenje primerov
- izpolnjevanje naših obveznosti, ki izhajajo iz zakonodaje, ki velja za naše podjetje in zagotavljanje informacij pristojnim organom ter organizacijam v skladu z zakonodajo
- vodenje finančnih in računovodskih operacij
- vzpostavitev infrastruktur informacijskih tehnologij in izvajanje ter revizija procesov in operacij informacijske varnosti
- preprečevanje goljufij in ponarejanja
- specifikacija dovoljenj za dostop za poslovne partnerje in dobavitelje

V nekaterih primerih (npr. rezervacija storitve prevoza tovora) je obveščanje obvezno: če ustrezni podatki niso zagotovljeni, vaše zahteve ne bomo mogli obdelati. Kadar zagotavljanje informacij ni označeno kot obvezno (npr. za namene neposrednega trženja), je neobvezno.

6. Komu, zakaj in kam prenašamo vaše osebne podatke?

V določenih okoliščinah lahko v skladu z veljavno zakonodajo vaše osebne podatke prenesemo prejemnikom, ki prebivajo znotraj meja Turčije ali pa v tujini.

Prejemnike, ki jim bomo lahko prenesli vaše podatke, se lahko kategorizirajo na sledeč način:

- **Naši poslovni partnerji ali dobavitelji s prebivališčem v Turčiji ali v tujini:** Varnostna podjetja, ponudniki zemeljskih operacij na letališčih, ponudniki prevoznih storitev za storitve zemeljske oskrbe in druge dodatne s tem povezane storitve, globalni distribucijski sistemi, partnerske letalske družbe, vključno z, vendar ne omejeno na letalske družbe članice zveze Star Alliance, ki vam bodo zagotavljale storitve med povezovalnimi leti.
- **Podjetja v skupini:** Nekatere storitve, ki jih ponuja THY, izvajajo naše podružnice, v tem okviru pa lahko vaše osebne podatke delimo z našimi podružnicami.
- **Dobavitelji:** Vaše osebne podatke bomo delili tudi s ponudniki storitev, zlasti s ponudniki gostovanja spletnih mest, programske opreme, vzdrževanja, klicnimi centri, varnostnimi podjetji in ponudniki prevoznih storitev.
- **Vladni organi, kot so organi civilnega letalstva ali carine in/ali uslužbenci organov pregona, pooblaščen z državno ali mednarodno zakonodajo:** npr. izvršilnim organom, izvršnim ali sodnim organom v zvezi s tekočimi preiskavami itd.
- V primeru, da se **podjetje proda ali poveže z drugim podjetjem**, se lahko določeni deli vaših podatkov razkrijejo našim svetovalcem in morebitnim svetovalcem potencialnega kupca ter se posredujejo novim lastnikom podjetja.

Vaše osebne podatke bomo prenesli zunaj EGP le v primeru, če bodo ustrezni zaščitni ukrepi zagotovili ustrezno raven zaščite. Običajno se zanašamo na naslednje zaščitne ukrepe:

- Odločba Komisije EU o ustreznosti, trenutno: Prejemniki v Andori, Argentini, Kanadi, Ferskih otokih, Guernseyu, Izraelu, Otoku Man, na Japonskem, Jerseyu, Novi Zelandiji, Švici, Urugvaju (posodobljen seznam in nadaljnje informacije so na voljo na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Standardne pogodbene klavzule: Drugi prejemniki (nadaljnje informacije so na voljo na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Izjeme iz člena 49 GDPR: Drugi prejemniki.

Nadaljnje informacije o takih prenosih ali kopijah teh ukrepov lahko dobite prek zgornjih kontaktnih podatkov.

- **Spletna mesta tretjih oseb:** Naše spletno mesto lahko vključuje povezave do spletnih mest tretjih oseb, mikro spletnih mest, vtičnikov in aplikacij (npr. Booking.com). Prosimo upoštevajte, da lahko klikanje teh povezav ali omogočanje povezav tretjim osebam omogoči zbiranje ali skupno rabo vaših podatkov. Teh spletnih mest tretjih oseb mi ne nadzorujemo in nismo odgovorni za njihove izjave o zasebnosti. Zato si preberite obvestilo o zasebnosti tretje osebe vsakič ko uporabite te povezave ali mikro spletna mesta ali pa ko zapustite naše spletno mesto.

7. Kako dolgo boste hranili moje podatke?

THY je podvržen zakonskimi obveznostmi glede obdobj hrambe podatkov v skladu s turško zakonodajo, evropsko zakonodajo, odvisno od države, v kateri živite ter državno zakonodajo posamezne države (na primer ZDA, Nemčija, Italija, Španija, Švica itd.). Ker ima družba THY kot globalno podjetje lokacije v različnih državah in se po tem veljavna zakonodaja spreminja, se lahko obdobja hrambe od države do države razlikujejo.

Vaši osebni podatki se izbrišejo takoj, ko za določene namene niso več potrebni. Vendar pa moramo vaše podatke včasih še naprej hraniti do obdobj in rokov hrambe, ki jih določi zakonodajalec ali nadzorni organ, in sicer do 30 let, kar lahko izhajajo iz turškega trgovinskega zakonika, davčnega zakonika in turškega obligacijskega zakonika in glede na druge veljavne Evropske zakone ter državne zakonodaje države znotraj EU. Vaše podatke lahko hranimo tudi do izteka zakonskih rokov (v nekaterih primerih do 30 let), pod pogojem, da je to potrebno za uveljavitev, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov. Po tem se ustrezni podatki redno brišejo ali anonimizirajo.

Kadar osebne podatke obdelujemo za tržne namene ali z vašo privolitvijo, jih obdelujemo, dokler od nas ne zahtevate, da ustavimo in za kratek čas po tem (kar nam omogoča izpolnitev vaših zahtev). Prav tako evidentiramo podatke o tem, da ste nas prosili, da naj vam ne pošiljamo neposrednega trženja ali obdelave vaših podatkov, tako da lahko v prihodnosti spoštujemo vašo zahtevo.

8. Načela v zvezi z zasebnostjo osebnih podatkov

Naše podjetje pri vseh dejavnostih obdelave podatkov deluje v skladu z naslednjimi načeli; »Zakonitost, poštenost in preglednost«, »omejitev namena«, »zmanjšanje količine podatkov«, »natančnost«, »omejitev hrambe«, »integriteta in zaupnost« ter »odgovornost«.

9. Uporaba piškotkov

Kot podjetje Turkish Airlines uporabljamo tehnologije, kot so piškotki, slikovne pike, GIF-ji (»piškotki«), da izboljšamo vašo uporabniško izkušnjo med uporabo naših spletnih mest in aplikacij. Uporaba teh tehnologij je v skladu z zakoni in drugimi sorodnimi predpisi, ki jih upoštevamo.

Za nadaljnje informacije o piškotkih si oglejte besedilo z informacijami o piškotkih Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (delniška družba Turkish Airlines), ki se nahaja na <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Uporaba CCTV (televizija zaprtega kroga)

Ko obiščete prostore našega podjetja, se lahko vaši vizualni in zvočni podatki pridobijo prek CCTV in se smejo shranjevati le toliko časa, da se izpolnijo sledeči nameni. Z uporabo CCTV, preprečevanjem in odkrivanjem kakršnega koli kaznivega dejanja, ki je ni skladno z zakonodajo in politikami podjetja, se skrbi za ohranjanje varnosti prostorov in opreme podjetja, ki se nahajajo znotraj prostorov, za zaščito dobrega počutja obiskovalcev in delavcev. V zvezi z varnostjo vaših osebnih podatkov, pridobljenih prek CCTV, bomo izvedli vse potrebne tehnične in upravne ukrepe.

11. Kakšne so vaše pravice v zvezi z osebnimi podatki?

V skladu z GDPR ste upravičeni do naslednjih pravic (nadaljnje informacije so na voljo na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Pravica do preklica privolitve (člen 7 GDPR)
- Pravica do dostopa (člen 15 GDPR)
- Pravica do popravka (člen 16 GDPR)
- Pravica do izbrisa (člen 17 GDPR)
- Pravica do omejitve obdelave (člen 18 GDPR)
- Pravica do prenosljivosti podatkov (člen 20 GDPR)
- Pravica do ugovora (člen 21 GDPR)

V skladu z GDPR ali državno zakonodajo so te pravice lahko omejene, na primer če bi izpolnitev vaše zahteve razkrila osebne podatke o drugi osebi, kadar bi kršila pravice tretje osebe (vključno z našimi pravicami) ali če od nas zahtevate, da izbrišemo podatke, ki jih zahteva zakon, da jih obdržimo ali pa imamo prepričljive legitimne interese. Relevantne izjeme so vključene v GDPR ali pa v veljavno državno zakonodajo. Obveščali vas bomo o relevantnih izjemah, na katere se zanašamo, ko se odzivamo na vaše zahteve.

Za uveljavljanje teh pravic se obrnite na zgoraj navedene kontaktne naslove. Navedite, katere posamezne pravice v skladu s členom 15 in naslednjih želite izvajati. V ta namen bomo morda morali potrditi vašo identiteto, preden odgovorimo na vašo zahtevo. Prosim, navedite naslednje podrobnosti, da vas bomo lahko identificirali:

- Ime in priimek
- Poštni naslov
- E-poštni naslov in neobvezno: številka stranke ali koda rezervacije ali številka vozovnice

Če nam pošljete kopijo osebnega dokumenta, zatemnite vse druge podatke, razen svojega imena in priimka ter naslova. Ko pošiljate kopije osebne izkaznice, mora biti jasno, da gre za kopijo. Zato si na kopijo osebnega dokumenta zapišite sledeče besedilo: »To je kopija«.

Da bi lahko obdelali vašo zahtevo, pa tudi za namene identifikacije, prosimo upoštevajte, da bomo vaše osebne podatke uporabljali v skladu s členom 6, odstavkom 1 (f) GDPR kot zakonsko obveznost.

V kolikor menite, da pri obdelavi vaših osebnih podatkov nismo upoštevali predpisov o varstvu podatkov, lahko vložite pritožbo pri pristojnem nadzornem organu v skladu s členom 77 GDPR. Pristojni nadzorni organ je mogoče prepoznati v skladu s seznamom na naslovu: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. V Nemčiji je pristojni nadzorni organ »Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit«, ki ga najdete na: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften/Links/anschriften_links-node.html).

12. Avtomatizirano individualno odločanje in profiliranje

V skladu z določbami GDPR imate pravico, da ne boste podvrženi odločitvam, ki temeljijo samo na avtomatizirani obdelavi, vključno s profiliranjem, ki bi imelo pravni učinek na vas ali pa bi pomembno vplivalo na vas. Vendar pa kot THY ne izvajamo avtomatiziranega individualnega odločanja in profiliranja.

13. Varnost podatkov

Izvajamo vse ustrezne tehnične in organizacijske ukrepe za zaščito vaših osebnih podatkov in za ublažitev tveganj, ki izhajajo iz nepooblaščenega dostopa, nenamerne izgube podatkov, namernega brisanja ali poškodbe osebnih podatkov.

V zvezi s tem naše podjetje;

- zagotavlja varnost podatkov z uporabo zaščitnih sistemov, požarnih zidov in druge programske ter strojne opreme, ki vsebuje sisteme za preprečevanje vdorov pred virusi in drugo zlonamerno programsko opremo,
- skrbi, da dostop do osebnih podatkov v našem podjetju poteka v nadzorovanem postopku v skladu z naravo podatkov in v okviru pooblastila glede na enoto / vlogo / prakso na podlagi stroge potrebe po seznanitvi,
- zagotavlja izvajanje potrebnih revizij za izvajanje določb GDPR v skladu s členom 32 GDPR,
- zagotavlja zakonitost dejavnosti obdelave podatkov z notranjimi politikami in postopki,

- uporablja strožje ukrepe za dostop do posebnih kategorij osebnih podatkov,
- v primeru zunanjega dostopa do osebnih podatkov zaradi naročanja storitev, oddanih zunanjim izvajalcem, se naša družba zaveže, da se bo zadevna tretja oseba zavezala k spoštovanju določb GDPR,
- izvede potrebne ukrepe za obveščanje vseh zaposlenih, zlasti tistih, ki imajo dostop do osebnih podatkov, o njihovih dolžnostih in odgovornostih v okviru GDPR.