

Aviso de Privacidad del RGPD de Turkish Cargo

1. Introducción del Controlador de Datos

Como el controlador de datos, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (en adelante referida como "**THY**", la "**Compañía**" o "**Nosotros**") presta la máxima atención a la legalidad del procesamiento de los datos personales de sus clientes. Para garantizar el cumplimiento del **Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD")** de la Unión Europea (**Reglamento (UE) 2016/679**), hemos preparado este Aviso de Privacidad del RGPD de Turkish Cargo (el "**Aviso de Privacidad**").

La **seguridad de los datos personales de nuestros clientes** está a la vanguardia de nuestro trabajo. Por lo tanto, con el fin de evitar cualquier acceso ilícito a los datos personales o cualquier posible pérdida y garantizar la retención segura de los datos personales relacionados con nuestros clientes, dichos datos solo se transfieren a socios comerciales confiables y en un nivel mínimo, tomando las medidas de seguridad necesarias de acuerdo con la legislación vigente.

La **transparencia** es uno de los asuntos más importantes de nuestro programa de protección de datos personales. Bajo este aspecto, mientras procesamos los datos personales con el fin de cumplir con nuestras obligaciones legales y garantizar una mejor experimentación del cliente, hemos preparado este Aviso de Privacidad con el fin de proporcionar toda la información necesaria a nuestros clientes. Las informaciones detalladas sobre los tipos de los datos personales se proporcionan en el encabezado (4) y los propósitos para el procesamiento de los datos personales se proporcionan en el encabezado (5) de este Aviso de Privacidad.

Otro asunto al que también prestamos mucha atención es el **derecho de los clientes a tener control sobre sus datos personales**. Ponemos en práctica medidas para que nuestros clientes gestionen sus preferencias con respecto a sus propios datos personales y respetamos mucho las preferencias de nuestros clientes. Este Aviso de Privacidad también describe sus derechos de protección de datos, incluido el derecho a oponerse a cualquiera de las actividades de procesamiento específicas que realiza Turkish Cargo. Más información sobre sus derechos y cómo ejercerlos se presentan en la sección "¿Cuáles son Sus Derechos Como Sujetos de Datos?".

La **seguridad de datos, la transparencia y el derecho de las personas a tener control sobre sus datos personales** son fundamentales para garantizar el cumplimiento del RGPD. A este respecto, la información detallada sobre el procesamiento de sus datos personales se presenta para su atención dentro de este Aviso.

2. Datos de Contacto

Si tiene alguna duda sobre cómo procesamos sus datos, o si desea optar por no participar en el marketing directo, de acuerdo con las leyes aplicables, puede comunicarse con:

La sede de 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
Estambul, Turquía

Si vive en Alemania y tiene una duda sin resolver, también puede ponerse en contacto con nuestros Delegados de Protección de Datos en Alemania:

✉ <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

Si se comunica con nosotros por correo electrónico, la comunicación no está cifrada.

3. ¿Cómo Recopilamos Sus Datos Personales?

Este Aviso de Privacidad contiene nuestras declaraciones y explicaciones sobre el procesamiento de datos personales relacionados con nuestros clientes y otras personas físicas que establezcan contacto con nosotros, excluidos nuestros empleados, de conformidad con las disposiciones del RGPD.

Nos reservamos el derecho para realizar cambios en este Aviso de Privacidad con el fin de proporcionar información precisa y actualizada sobre prácticas y normativas relativas a la protección de datos personales. Adicionalmente, los asuntos relacionados con los datos serán informados por los medios apropiados en caso de un cambio sustancial en el Aviso de Privacidad.

De acuerdo con las condiciones para el procesamiento de datos personales que se especifican en la Ley, para los fines establecidos en este Aviso de Privacidad, nuestra Compañía recopila sus datos personales a través de las agencias autorizadas para la venta de productos y servicios de Turkish Cargo, oficinas de ventas, sitio web de Turkish Cargo, cuentas de medios sociales, correo electrónico, correo, CCTV, cookies y otros canales de comunicación, en forma de audio, electrónica o escrita.

4. ¿Qué Tipo de Datos Personales Recopilamos y Procesamos?

Los datos personales que son procesados por nuestra Compañía pueden diferir con respecto a la naturaleza de la relación legal establecida con nuestra Compañía. En este sentido, las categorías de los datos personales recopilados por nuestra Compañía a través de todos los canales son las siguientes:

- **Datos de Identificación:** Nombre-apellido, firma, cédula de identidad y datos del pasaporte;
- **Datos de Contacto:** Dirección de correo electrónico, número de teléfono comercial y datos de la dirección de contacto;
- **Datos del Proceso de Cliente:** Código IATA o código de cuenta, código de cliente, registros del centro de llamadas, instrucciones y registros de cliente, formularios de solicitud de cliente e datos del proceso de cliente que varía según la naturaleza del servicio;
- **Datos de Seguridad del Proceso:** Informaciones de contraseñas y números de identificación personal (nip) de sitio web que son creadas por su parte durante su utilización de los productos o servicios que se ofrecen en los medios digitales;
- **Datos Financieros:** Detalles de la tarjeta de crédito / débito, detalles de la cuenta bancaria, detalles del IBAN, información del saldo y otra información financiera;
- **Datos de Acceso:** Datos de registros de entrada / salida en los entornos físicos de la Compañía, datos de visitas;
- **Datos de Procedimientos y Cumplimientos Legales:** Información personal en las solicitudes de información y decisiones de autoridades judiciales y administrativas;
- **Datos de Auditoría e Inspección:** Datos sobre todo tipo de registros y procesos relacionados con el ejercicio de nuestras reclamaciones legales y derechos asociados con el sujeto de datos;
- **Datos de Marketing:** Datos personales y evaluaciones generadas como consecuencia de encuestas, encuestas de satisfacción, campañas y actividades de marketing directo;
- **Datos de Gestión de Solicitudes / Reclamaciones:** Datos y registros recopilados en relación con las solicitudes y reclamaciones realizadas a nuestra Compañía con respecto a nuestros productos y servicios que están asociados con el sujeto de los datos, así como los datos en los informes sobre la conclusión de dichas solicitudes / reclamaciones por parte de nuestras unidades de negocios relevantes.
- **Datos de Audio y Visuales:** Fotografías, registros de la cámara y voz del centro de llamadas.

5. ¿Por Qué Procesamos Sus Datos Personales yCuál es la Base Legal Para Esta Utilización (Propósito del Procesamiento)?

Procesamos sus datos personales de acuerdo con la base legal que se indica a continuación;

- Para cumplir con un contrato o adoptar medidas vinculadas a un contrato que tenemos con usted. (De acuerdo con el Art. 6 / (1), Subpárrafo 1 (b) del RGPD).

- Dado que es necesario para concluir nuestros negocios y perseguir nuestros intereses legítimos (De acuerdo con el Art. 6 / (1), Subpárrafo 1 (f) del RGPD).
- Para los fines exigidos por la ley (De acuerdo con el Art. 6 / (1), Subpárrafo 1 (c) del RGPD) (obligaciones legales).
- En los casos en los que usted nos brinde su consentimiento (De acuerdo con el Art. 6 / (1), Subpárrafo 1 (a) del RGPD): En este caso, los datos personales se procesarán limitados al alcance de su consentimiento explícito otorgado libremente. **Usted puede revocar su consentimiento explícito en cualquier momento.**

Procesamos sus datos personales para los fines que se explican a continuación:

- Planificación y ejecución de los procesos de venta de los servicios de carga
- Realización de comunicaciones relacionadas con los servicios prestados en el ámbito de las actividades de carga
- Realización de los servicios postventa relacionados con los Bienes / Servicios
- Contacto con nuestros clientes y gestión de las relaciones con los clientes
- Personalización y mejora de la experimentación de los clientes
- Suministro de datos relacionados con los productos y servicios
- Gestión y conclusión de sus solicitudes y reclamaciones
- Administración de operaciones relativas a emergencias y gestión procesal
- Cumplimiento de nuestras obligaciones derivadas de las legislaciones aplicables a nuestra Compañía y suministro de datos a las autoridades y organismos competentes según la legislación
- Realización de operaciones financieras y contables
- Establecimiento de infraestructuras de tecnologías informáticas y ejecución y auditoría de procesos y operaciones de seguridad de datos
- Prevención de la defraudación y la falsificación
- Especificación de autorizaciones de acceso para socios comerciales y proveedores

En algunos casos (por ejemplo, al reservar un servicio de carga), el suministro de datos es obligatorio: Si no se proporcionan los datos relevantes, no podremos procesar su solicitud de procesamiento. Cuando la provisión de datos no está marcada como obligatoria (por ejemplo, para fines de marketing directo), significa que es opcional.

6. ¿A Quién, Por Qué y Dónde Transferimos Sus Datos Personales?

En ciertas circunstancias, con respecto a las leyes aplicables, podemos transferir sus datos personales a destinatarios que residan dentro de las fronteras de Turquía o en el extranjero.

Los destinatarios a los que podemos transferir sus datos pueden enumerarse categóricamente de la siguiente manera:

- **Nuestros socios comerciales o proveedores que residen dentro de las fronteras de Turquía o en el extranjero:** Empresas de seguridad, proveedores de servicios de operaciones terrestres en aeropuertos, proveedores de servicios de transporte para servicios de asistencia en tierra y otros adicionales servicios relacionados, sistemas de distribución global, aerolíneas asociadas, incluidas, pero sin limitarse a las aerolíneas miembro de Star Alliance que le brindarán servicios durante los vuelos de conexión.
- **Compañías del Grupo:** Ciertos servicios ofrecidos por THY son realizados por nuestros afiliados, dentro de este contexto, sus datos personales pueden ser compartidos con nuestros afiliados relevantes.
- **Proveedores:** Sus datos personales también se compartirán con los proveedores de servicios, en particular, proveedores de alojamiento web, software, mantenimiento, centros de llamadas, empresas de seguridad y proveedores de servicios de transporte.
- **Autoridades gubernamentales como la aviación civil o las autoridades aduaneras y/o los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley autorizados por las legislaciones nacionales o internacionales:** Por ejemplo, a los organismos encargados de hacer cumplir la ley, los órganos ejecutivos o judiciales en relación con las investigaciones en curso, etc.
- En el caso de que **el negocio de servicios/productos se venda o se integre con cualquier otro negocio**, ciertas partes de sus datos pueden ser reveladas a nuestros asesores y al asesor de cualquier comprador potencial y pueden ser transferidas a los nuevos dueños del negocio.

Transferiremos sus datos personales fuera del EEE solo si las salvaguardias adecuadas garantizan que existe un nivel adecuado de protección. Por lo general, confiamos en las siguientes medidas de seguridad:

- La Decisión de Adecuación de la Comisión de la UE, actualmente: Destinatarios en Andorra, Argentina, Canadá, Islas Feroe, Guernesey, Israel, Isla de Man, Japón, Jersey, Nueva Zelanda, Suiza, Uruguay (la lista actualizada y más información están disponibles en https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Cláusulas Contractuales Estándar: Otros destinatarios (más información está disponible en https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Excepciones en virtud del Art. 49 del RGPD: Otros destinatarios.

Se puede obtener más información sobre dichas transferencias o copias de estas medidas a través de los datos de contacto mencionados anteriormente.

- **Sitios Web de Terceros:** Nuestro sitio web puede incluir enlaces a sitios web, micrositios, accesorios y aplicaciones de terceros (por ejemplo, booking.com). Por favor, tenga en cuenta que hacer clic en esos enlaces o habilitar esas conexiones puede permitir que terceros recopilen o compartan sus datos. Nosotros no controlamos estos sitios web de terceros y no somos responsables de sus declaraciones de privacidad. Por lo tanto, siempre que haga uso de estos enlaces o micrositios o cuando salga de nuestro sitio web, lea el aviso de privacidad de estos terceros.

7. ¿Cuánto tiempo retendrán mis datos?

THY está sujeta a las obligaciones legales sobre los períodos de retención de datos según la ley turca, la ley europea y, según el país en el que usted viva o qué ley se aplique, las leyes nacionales de un país (por ejemplo, EE. UU., Alemania, Italia, España, Suiza, etc.) Como THY, como empresa global, tenemos filiales y oficinas en diferentes países y las leyes aplicables cambian a partir de entonces, por lo tanto, los períodos de retención pueden variar de un país a otro.

Sus datos personales se eliminan tan pronto como ya no son necesarios para los fines especificados. Sin embargo, a veces debemos continuar reteniendo sus datos hasta los períodos de retención y los plazos establecidos por el legislador o las autoridades supervisoras, hasta 30 años que puedan derivarse del Código de Comercio de Turquía, Código Fiscal y Código de Obligaciones de Turquía y dependiendo de otras leyes europeas aplicables y leyes nacionales de un país de la UE. También podemos conservar sus datos hasta que hayan expirado los períodos de limitación estatutaria (pero hasta 30 años en algunos casos), siempre que sea necesario para el establecimiento, ejercicio o defensa de los reclamos legales. Después de ese período, los datos relevantes se eliminan o anonimizan de forma rutinaria.

En los casos en que procesamos los datos personales con fines de marketing o con su consentimiento, procesamos los datos hasta que usted nos pida que nos detengamos y durante un breve período después de esto (para permitirnos implementar sus solicitudes). También mantenemos el registro del hecho si usted nos ha pedido que no le enviemos marketing directo o que procesemos sus datos para que podamos respetar su solicitud en el futuro.

8. Principios Relacionados con la Privacidad de los Datos Personales

En todas las actividades de procesamiento de datos, nuestra empresa actúa de acuerdo con los principios aquí establecidos que son; "Legalidad, licitud y transparencia", "limitación de propósito", "minimización de datos", "precisión", "limitación de almacenamiento", "integridad y confidencialidad" y "responsabilidad".

9. Uso de Cookies

Como Turkish Airlines, utilizamos tecnologías como cookies, píxeles, GIFs -formatos de intercambio gráfico- ("Cookies") para mejorar la experimentación del usuario durante el uso de nuestros sitios web y aplicaciones. El uso de estas tecnologías está de acuerdo con las Leyes y otras regulaciones relacionadas a las que estamos sujetos.

Para obtener más información sobre las cookies, consulte el texto de información sobre cookies de Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) que se encuentra en <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Uso de CCTV (Circuito Cerrado de Televisión)

Cuando visita los locales de nuestra empresa, sus datos visuales y auditivos pueden obtenerse a través de CCTV y pueden conservarse solo durante el período necesario para realizar los siguientes propósitos. Con el uso de CCTV, se persiguen la prevención y detección de cualquier acto delictivo incompatible con la ley y las políticas de la empresa, el mantenimiento de la seguridad de las instalaciones y equipos de la empresa ubicados dentro de las instalaciones, la protección del bienestar de visitantes y trabajadores. Tomaremos todas las medidas técnicas y administrativas necesarias con respecto a la seguridad de sus datos personales obtenidos a través de CCTV.

11. ¿Cuáles son Sus Derechos Como Sujetos de Datos?

Conforme al RGPD, usted tiene los siguientes derechos (más información está disponible en https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Derecho de retirar el consentimiento (Art. 7 del RGPD)
- Derecho de acceso (Art. 15 del RGPD)
- Derecho de rectificación (Art. 16 del RGPD)
- Derecho de supresión (Art. 17 del RGPD)
- Derecho de la restricción del procesamiento (Art. 18 del RGPD)
- Derecho de la portabilidad de datos (Art. 20 del RGPD)
- Derecho de objetar (Art. 21 del RGPD)

Según el RGPD o las leyes nacionales, estos derechos pueden estar limitados, por ejemplo, si el cumplimiento de su solicitud revelaría los datos personales de otra persona, donde infringirían los derechos de un tercero (incluidos nuestros derechos) o si usted nos solicita que eliminemos los datos que la ley nos exige que conservemos o tenemos un interés legítimo imperioso en conservarlos. Las exenciones relevantes están incluidas en el RGPD o en las leyes nacionales aplicables. Le informaremos de las exenciones relevantes en las que confiamos al responder a cualquier solicitud que usted realice.

Para ejercer estos derechos, póngase en contacto con las direcciones de contacto mencionadas anteriormente. Especifique qué derechos individuales de acuerdo con el Art. 15 y siguientes que usted quiere ejercitar. Para este fin, es posible que tengamos que confirmar su identidad antes de responder a su solicitud. Rogamos que proporcione los siguientes detalles para que podamos identificar su identidad:

- Nombre
- Dirección postal
- Dirección de correo electrónico y opcionalmente: número de cliente o código de reserva o número de billete

Si usted nos envía una copia de su tarjeta de identificación, por favor, oculte toda la otra información excepto su nombre y apellido y dirección. Al enviar copias de la tarjeta de identificación, debe quedar claro que eso es una copia. Por eso, por favor anote en la copia de la tarjeta de identificación de la siguiente manera: "Esto es una copia".

A fin de poder llevar al trámite su solicitud, así como para fines de identificación, rogamos que tenga en cuenta que utilizaremos sus datos personales de acuerdo con el Art. 6 párr. 1 (f) del RGPD como obligación legal.

Si cree que no hemos cumplido con la normativa de protección de datos al procesar sus datos personales, usted puede presentar una denuncia ante la autoridad de control competente de acuerdo con el Art. 77 del RGPD. La

autoridad de control competente se puede identificar de acuerdo con la lista proporcionada en: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. En Alemania, la autoridad supervisora competente es “Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, que se puede encontrar en: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Toma de Decisiones Individual Automatizada y Elaboración de Perfiles

De acuerdo con las disposiciones del RGPD, usted tiene el derecho de no estar sujeto a ninguna toma de decisiones basada únicamente al procesamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que tendría un efecto legal en usted o que le afectaría significativamente. Sin embargo, como THY, no realizamos la toma de decisiones individual automatizada ni la elaboración de perfiles.

13. Seguridad de Datos

Tomamos todas las medidas técnicas y organizativas apropiadas para salvaguardar sus datos personales y bajar los riesgos que surgen en relación con accesos no autorizados, pérdidas accidentales de datos, borrado o daño deliberado a los datos personales.

A este respecto, nuestra Compañía;

- Garantiza la seguridad de los datos mediante el uso de sistemas de protección, cortafuegos y otros softwares y hardwares que contienen los sistemas de prevención de intrusiones contra virus y otros softwares maliciosos.
- El acceso a los datos personales dentro de nuestra Compañía se realiza en un proceso controlado de acuerdo con la naturaleza de los datos y en el marco de la autoridad basándose en la unidad / función / práctica sobre una base estricta de necesidad de tener conocimiento,
- Asegura la realización de las auditorías necesarias para implementar las disposiciones del RGPD, de conformidad con el artículo 32 del RGPD,
- Asegura la legalidad de las actividades de tratamiento de datos mediante las políticas y procedimientos internos,
- Aplica las medidas más estrictas para el acceso a las categorías especiales de los datos personales,
- En caso de acceso externo a los datos personales debido a la contratación de servicios subcontractados, nuestra Compañía obliga al tercero relevante a comprometerse a cumplir con las disposiciones del RGPD,
- Toma las acciones necesarias para informar a todos los empleados, especialmente a aquellos que tienen acceso a los datos personales, sobre sus deberes y responsabilidades dentro del alcance del RGPD.