

Obaveštenje o privatnosti za Turkish Cargo GDPR

1. Uvod kontrolora podataka

Kao kontrolor podataka, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (u daljem tekstu „**THY**”, „**Kompanija**” ili „**Mi**”) posvećuje najveću pažnju zakonitosti obrade ličnih podataka svojih kupaca. Pripremili smo ovo *Obaveštenje o privatnosti za Turkish Cargo GDPR* („**Obaveštenje o privatnosti**”) kako bismo osigurali usklađenost sa Opštom uredbom o zaštiti podataka Evropske unije („**GDPR**”) (**Uredba (EU) 2016/679**)).

Sigurnost ličnih podataka naših kupaca je u prvom planu našeg rada. Stoga se, kako bi se sprečio nezakonit pristup ličnim podacima ili curenje podataka i obezbedilo sigurno zadržavanje ličnih podataka koji se odnose na naše kupce, takvi podaci se prenose samo pouzdanim poslovnim partnerima i na minimalnom nivou, preduzimanjem potrebnih mera bezbednosti u skladu sa važećim zakonodavstvom.

Transparentnost je jedna od najvažnijih tema našeg programa zaštite ličnih podataka. S tim u vezi, pripremili smo ovo Obaveštenje kako bismo našim kupcima pružili sve potrebne informacije dok obrađujemo lične podatke u svrhu poštovanja naših zakonskih obaveza i kako bismo osigurali bolje korisničko iskustvo. Detaljne informacije u vezi sa vrstama ličnih podataka detaljno su opisane u naslovu (4), a svrhe obrade ličnih podataka u poglavlju (5) ovog obaveštenja o privatnosti.

Još jedna tema kojoj takođe posvećujemo veliku pažnju je **pravo kupaca na kontrolu nad njihovim ličnim podacima**. Primenjujemo mere kako bismo osigurali da naši kupci upravljaju svojim preferencama u vezi sa sopstvenim ličnim podacima i visoko poštujemo preferencije naših kupaca. Ovo obaveštenje o privatnosti takođe opisuje vaša prava na zaštitu podataka, uključujući pravo na prigovor određenim aktivnostima obrade koje THY Cargo obavlja. Više informacija o vašim pravima i kako ih ostvariti izloženo je u „Koja su vaša prava kao subjektima podataka?” odeljak.

Sigurnost podataka, transparentnost i pravo pojedinaca da imaju kontrolu nad svojim ličnim podacima su osnovni za nas u obezbeđivanju poštovanja GDPR-a. S tim u vezi, detaljne informacije u vezi sa obradom vaših ličnih podataka su vam predstavljeni u okviru ovog obaveštenja.

2. Kontakt informacije

Ako imate bilo kakvih nedoumica u vezi sa načinom na koji obrađujemo vaše podatke ili ako želite da onemogućite direktan marketing, na osnovu zakona koji važe za vas, možete kontaktirati:

THY HQ entitet:

✉ <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, Turska

Ako živite u Nemačkoj i imate nerešenu nedoumicu, takođe možete kontaktirati naš nemački DPO:

✉ <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

Ako nas kontaktirate e-poštom, komunikacija nije šifrovana.

3. Kako prikupljamo vaše lične podatke

Ovo Obaveštenje o privatnosti sadrži naše izjave i objašnjenja u vezi sa obradom ličnih podataka koji se odnose na naše kupce i druga fizička lica koja uspostavljaju kontakt sa nama, izuzev naših zaposlenih, u skladu sa odredbama GDPR-a.

Zadržavamo pravo da izmenimo ovo Obaveštenje o privatnosti kako bismo pružili tačne i ažurne informacije u vezi sa praksom i propisima koji se odnose na zaštitu ličnih podataka. Pored toga, subjekti podataka biće obavešteni na odgovarajući način u slučaju bitnih promena u Obaveštenju o privatnosti.

Naša kompanija prikuplja vaše lične podatke putem agencija ovlašćenih za prodaju proizvoda i usluga Turkish Cargo, prodajnih kancelarija, veb stranice Turkish Cargo, naloga društvenih medija, e-pošte, pošte, CCTV-a, kolačića i drugih komunikacionih kanala, u audio, elektronskom ili pismenom obliku obrasca, u skladu sa uslovima za obradu ličnih podataka kako je određeno zakonom, u svrhe utvrđene ovim Obaveštenjem o privatnosti.

4. Koje lične podatke prikupljamo i obrađujemo?

Lični podaci koje obrađuje naša kompanija mogu se razlikovati u skladu sa prirodom pravnog odnosa uspostavljenog sa našom kompanijom. U tom pogledu, kategorije ličnih podataka koje je naša kompanija prikupila putem svih kanala su sledeće:

- **Podaci o identifikaciji:** ime-prezime, potpis, lična karta i podaci o pasošu;
- **Kontakt informacije:** adresa e-pošte, poslovni telefon i detalji kontakt adrese;

- **Informacije o postupku kupca:** IATA kôd ili kôd računa, kôd kupca, evidencija pozivnog centra, uputstva i evidencije kupaca, obrasci za prijave kupaca i informacije o procesu kupca koji se razlikuju u zavisnosti od prirode usluge;
- **Obrada bezbednosnih informacija:** informacije o lozinkama i pinovima veb lokacija koje je stvorila vaša stranka tokom korišćenja proizvoda ili usluga koji se nude na digitalnim medijima;
- **Finansijske informacije:** detalji kreditne/debitne kartice, detalji bankovnog računa, IBAN detalji, podaci o stanju i druge finansijske informacije;
- **Informacije o bezbednosti fizičkog okruženja:** evidencije ulaska/izlaska u fizičkom okruženju kompanije, informacije o poseti.
- **Pravni postupak i informacije o usklađenosti:** lični podaci u zahtevima za informacije i odlukama sudskih i upravnih vlasti;
- **Informacije o reviziji i inspekciji:** informacije o svim vrstama evidencija i procesa koji se odnose na vršenje naših pravnih zahteva i prava povezanih sa subjektom podataka;
- **Marketinške informacije:** lični podaci i procene generisani kao posledica anketa, anketa o zadovoljstvu, kampanja i direktnih marketinških aktivnosti;
- **Informacije o upravljanju zahtevima/žalbama:** informacije i evidencija prikupljena u vezi sa zahtevima i žalbama upućenim našoj kompaniji u vezi sa našim proizvodima i uslugama koji su povezani sa subjektom podataka, kao i informacije u izveštajima u vezi sa zaključivanjem takvih zahteva/žalbi od strane naših relevantnih poslovnih jedinica;
- **Audio i vizuelni podaci:** fotografije, videoi glasovni zapisi call centra.

5. Zašto obrađujemo vaše lične podatke i šta je pravni osnov za ovu upotrebu (svrha obrade)?

Vaše lične podatke obrađujemo prema pravnom osnovu navedenom u nastavku;

- Da bismo ispunili ugovor ili preduzeli korake povezane sa ugovorom koji imamo sa vama. (Prema članu 6/(1), podstav 1(b) GDPR-a).
- Prema potrebi za obavljanje našeg posla i ostvarivanje naših legitimnih interesa (prema članu 6/(1), podstav 1(f) GDPR-a).
- U svrhe koje su propisane zakonom (prema članu 6/(1), podstav 1(c) GDPR-a) (zakonske obaveze).

- Tamo gde nam dajete saglasnost (Prema članu 6/(1), podstav 1(a) GDPR-a): U tom slučaju, lični podaci će se obrađivati ograničeni na opseg vašeg slobodno datog izričitog pristanka. **U bilo kom trenutku možete opozvati svoj izričiti pristanak.**

Vaše lične podatke obrađujemo u sledeće svrhe:

- Planiranje i izvršenje procesa prodaje usluga prevoza tereta
- Izvođenje komunikacija u vezi sa uslugama koje se pružaju u okviru teretnih aktivnosti
- Sprovođenje usluga podrške nakon prodaje u vezi sa robama/uslugama
- Kontaktiranje naših kupaca i upravljanje odnosima sa kupcima
- Personalizacija i poboljšanje vašeg korisničkog iskustva
- Pružanje informacija o proizvodima i uslugama
- Upravljanje i zaključivanje vaših zahteva i žalbi
- Administriranje operacija u vezi sa vanrednim situacijama i upravljanje slučajevima
- Ispunjavanje naših obaveza koje proizilaze iz zakona koji važe za našu kompaniju i pružanje informacija nadležnim organima i organizacijama u skladu sa zakonodavstvom
- Sprovođenje finansijskih i računovodstvenih operacija
- Uspostavljanje infrastrukture informacionih tehnologija i izvršavanje i revizija procesa i operacija bezbednosti informacija
- Sprečavanje prevara i falsifikovanja
- Specifikacija odobrenja za pristup za poslovne partnere i dobavljače

U nekim slučajevima (npr. rezervacija usluge prevoza tereta) pružanje informacija je obavezno: ako relevantni podaci nisu pruženi, nećemo moći da obradimo vaš zahtev. Kada pružanje informacija nije označeno kao obavezno (npr. u svrhe direktnog marketinga), to je neobavezno.

6. Kome, zašto i gde prenosimo vaše lične podatke?

Pod određenim okolnostima, vaše lične podatke možemo preneti primaocima koji borave unutar granica Turske ili u inostranstvu, u skladu sa važećim zakonima.

Primaoci kojima možemo preneti vaše podatke mogu se kategorizovati na sledeći način:

- **Naši poslovni partneri ili dobavljači sa prebivalištem u granicama Turske ili u inostranstvu:** Sigurnosne firme, pružaoci zemaljskih usluga na aerodromima, pružaoci usluga prevoza za zemaljske usluge i druge dodatne srodne usluge, globalni distributivni sistemi, partnerske aviokompanije, uključujući ali ne ograničavajući se na aviokompanije članice Star Alliance-a koje će vam pružati usluge tokom povezanih letova.
- **Grupe kompanija:** Određene usluge koje THY nudi pružaju naša povezana preduzeća, u ovom kontekstu vaši lični podaci mogu se deliti sa relevantnim povezanim kompanijama.
- **Dobavljači:** Vaši lični podaci će se deliti i sa dobavljačima usluga, posebno sa dobavljačima hostinga veb stranica, softvera, održavanja, pozivnih centara, zaštitarskih firmi i dobavljača usluga prevoza.
- **Državni organi poput civilnog vazduhoplovstva ili carinske vlasti i/ili službenici za sprovođenje zakona ovlašćeni nacionalnim ili međunarodnim zakonodavstvom:** npr. agencijama za izvršenje, izvršnim ili sudskim organima u vezi sa tekućim istragama itd.
- U slučaju da se **preduzeće proda ili integriše sa drugim preduzećem**, određeni delovi vaših podataka mogu biti otkriveni našim savetnicima i bilo kom savetniku budućeg kupca i mogu biti prosleđeni novim vlasnicima preduzeća.

Vaše lične podatke prenećemo van EEP-a samo ako odgovarajuće zaštitne mere osiguravaju postojanje odgovarajućeg nivoa zaštite. Obično se oslanjamo na sledeće mere zaštite:

- Odluka o adekvatnosti Evropske komisije, trenutno: Primaoci u Andori, Argentini, Kanadi, Farskim Ostrvima, Gernziju, Izraelu, na Ostrvu Man, u Japanu, Džerziju, na Novom Zelandu, u Švajcarskoj, Urugvaju (ažurirani spisak i dodatne informacije dostupne su na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Standardne ugovorne klauzule: Ostali primaoci (dodatne informacije dostupne su na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Izuzeci iz čl. 49 GDPR-a: Ostali primaoci.

Dodatne informacije o takvim prenosima ili kopije ovih mera mogu se dobiti putem gore navedenih podataka za kontakt.

- **Veb lokacije nezavisnih proizvođača:** Naša veb lokacija može sadržati veze do veb lokacija nezavisnih proizvođača, mikrosajtova, dodataka i aplikacija (tj. booking.com). Imajte na umu da klik na te veze ili omogućavanje tih veza može omogućiti trećim stranama da prikupljaju ili dele podatke o vama. Mi ne kontrolišemo ove veb stranice nezavisnih proizvođača i nismo odgovorni za njihove izjave o privatnosti. Stoga, kad god koristite ove veze ili mikrostranice ili kada napustite našu veb stranicu, pročitajte obaveštenje o privatnosti treće strane.

7. Koliko dugo ćete zadržati moje podatke?

THY podleže zakonskim obavezama o rokovima čuvanja podataka prema turskom zakonu, evropskom zakonu, a u zavisnosti od zemlje u kojoj živite ili koji zakon se primenjuje, nacionalnih zakona države (na primer SAD, Nemačka, Italija, Španija, Švajcarska itd.). Kako THY, kao globalna kompanija, ima lokacije u različitim zemljama, a važeći zakoni se nakon toga menjaju, rokovi zadržavanja mogu se stoga razlikovati od zemlje do zemlje.

Vaši lični podaci se brišu čim više nisu potrebni za navedene svrhe. Međutim, ponekad moramo nastaviti da skladištimo vaše podatke do perioda zadržavanja i rokova koje su odredili zakonodavac ili nadzorni organi, do 30 godina koji mogu proizaći iz Turskog trgovinskog zakona, Poreskog zakona i Turskog zakona o obligacionim odnosima i u zavisnosti od drugih primenljivih evropskih zakona i nacionalnih zakona države EU. Takođe, možemo zadržati vaše podatke dok zakonski rokovi ne isteknu (ali u nekim slučajevima i do 30 godina), pod uslovom da je to neophodno za uspostavljanje, izvršenje ili odbranu pravnih zahteva. Nakon toga se relevantni podaci rutinski brišu ili anonimiziraju.

Tamo gde lične podatke obrađujemo u marketinške svrhe ili uz vašu saglasnost, obrađujemo ih dok ne zatražite da to zaustavimo i na kraći period nakon toga (kako bismo mogli da primenimo vaše zahteve). Takođe evidentiramo činjenicu da ste od nas tražili da vam ne šaljemo direktan marketing ili da obrađujemo vaše podatke kako bismo ubuduće mogli poštovati vaš zahtev.

8. Principi koji se odnose na privatnost ličnih podataka

Naša kompanija deluje u skladu sa ovde navedenim principima u svim aktivnostima obrade podataka; „Zakonitost, pravičnost i transparentnost“, „ograničenje svrhe“, „minimiziranje podataka“, „tačnost“, „ograničenje skladištenja“, „integritet i poverljivost“ i „odgovornost“.

9. Korišćenje kolačića

Kao Turkish Airlines, koristimo tehnologije kao što su kolačići, pikseli, GIF-ovi („kolačići“) da bismo poboljšali vaše korisničko iskustvo tokom upotrebe naših veb lokacija i aplikacija. Upotreba ovih tehnologija je u skladu sa Zakonom i drugim srodnim propisima kojima smo podvrgnuti.

Za dalje informacije u vezi sa kolačićima, vidite tekst informacija o kolačićima Turk Hava Iollari Anonim Ortakligi (pripojena kompanija Turkish Airlines-a) koji se nalazi na <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Korišćenje CCTV-a (televizija zatvorenog kruga)

Kada posetite prostorije naše kompanije, vaši vizuelni i zvučni podaci mogu se dobiti putem CCTV-a i mogu se sačuvati samo tokom perioda potrebnog za postizanje sledećih namena. Korišćenjem CCTV-a, teži se sprečavanju i otkrivanju bilo kog krivičnog dela nespojivog sa zakonom i politikama preduzeća, održavanjem bezbednosti prostorija i opreme preduzeća smeštenih u prostorijama, zaštitom dobrobiti posetilaca i radnika. Mi ćemo preduzeti sve potrebne tehničke i administrativne mere u vezi sa zaštitom vaših ličnih podataka dobijenih putem CCTV-a.

11. Koja su vaša prava kao subjekata podataka?

Prema GDPR-u imate pravo na sledeća prava (dodatne informacije su dostupne na https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Pravo na povlačenje saglasnosti (čl. 7 GDPR-a)
- Pravo pristupa (čl. 15 GDPR-a)
- Pravo na ispravku (čl. 16 GDPR-a)
- Pravo na brisanje (čl. 17 GDPR-a)
- Pravo na ograničenje obrade (čl. 18 GDPR-a)
- Pravo na prenosivost podataka (čl. 20 GDPR-a)
- Pravo na prigovor (čl. 21 GDPR-a)

Prema GDPR-u ili nacionalnim zakonima, ova prava mogu biti ograničena, na primer ako bi ispunjenje vašeg zahteva otkrilo lične podatke o drugoj osobi, gde bi kršilo prava treće strane (uključujući naša prava) ili ako od nas tražite da izbrišemo informacije koje po zakonu moramo da zadržimo ili da imamo ubedljive legitimne interese. Relevantna izuzeća su obuhvaćena GDPR-om ili važećim nacionalnim zakonima. Obavestićemo vas o relevantnim izuzećima na koja se oslanjamo kada odgovaramo na bilo koji vaš zahtev.

Da biste ostvarili ova prava, kontaktirajte gore navedene kontakt adrese. Navedite koja pojedinačna prava prema čl. 15 i dalje želite da ostvarujete. U tu svrhu ćemo možda morati da potvrdimo vaš identitet pre nego što odgovorimo na vaš zahtev. Navedite sledeće detalje kako bismo vas mogli identifikovati:

- Ime

- Poštanska adresa
- Adresa e-pošte i po želji: broj kupca ili kod rezervacije ili broj karte

Ako nam pošaljete kopiju lične karte, zamračite sve ostale podatke osim imena i prezimena i adrese. Kada šaljete kopije lične karte, mora biti jasno da se radi o kopiji. Stoga, zabeležite na kopiji lične karte sledeće: „Ovo je kopija“.

Da bismo mogli da obradimo vaš zahtev, kao i u svrhu identifikacije, imajte na umu da ćemo vaše lične podatke koristiti u skladu sa čl. 6. St. 1 (f) GDPR-a kao zakonske obaveze.

Ako smatrate da nismo postupili u skladu sa propisima o zaštiti podataka prilikom obrade vaših ličnih podataka, možete podneti žalbu nadležnom nadzornom organu u skladu sa čl. 77 GDPR-a. Nadležni nadzorni organ može se identifikovati prema spisku navedenom na: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. U Nemačkoj je nadležno nadzorno telo „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, koje se može naći pod: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Automatizovano pojedinačno donošenje odluka i profilisanje

Prema odredbama GDPR-a, imate pravo da ne podležete bilo kakvom donošenju odluka zasnovanih samo na automatizovanoj obradi, uključujući profilisanje, koje bi imalo pravni efekat na vas ili koje bi značajno uticalo na vas. Međutim, kao THY, ne vršimo automatizovano pojedinačno donošenje odluka i profilisanje.

13. Sigurnost podataka

Preduzimamo sve odgovarajuće tehničke i organizacione mere da bismo zaštitili vaše lične podatke i ublažili rizike koji nastaju u vezi sa neovlašćenim pristupom, slučajnim gubitkom podataka, namernim brisanjem ili oštećenjem ličnih podataka.

U tom pogledu naša kompanija;

- Obezbeđuje sigurnost podataka korišćenjem zaštitnih sistema, zaštitnih zidova i drugog softvera i hardvera koji sadrže sisteme za sprečavanje upada od virusa i drugog zlonamernog softvera,
- Pristup ličnim podacima u našoj kompaniji vrši se u kontrolisanom procesu u skladu sa prirodom podataka i u okviru nadležnosti na osnovu jedinice/uloge/prakse na strogoj osnovi da se zna,
- Osigurava sprovođenje neophodnih revizija za sprovođenje odredbi GDPR-a, u skladu sa članom 32. GDPR-a,
- Osigurava zakonitost aktivnosti obrade podataka putem internih politika i procedura,
- Primenuje strože mere za pristup posebnim kategorijama ličnih podataka,

- U slučaju spoljnog pristupa ličnim podacima zbog nabavke usluga prepuštenih spoljnim kompanijama, naša kompanija obavezuje relevantnu treću stranu da se obaveže da će se pridržavati odredbi GDPR-a,
- Preduzima neophodne mere da se svi zaposleni, posebno oni koji imaju pristup ličnim podacima, obaveste o njihovim dužnostima i odgovornostima u okviru GDPR-a.