

Turkish Cargo GDPR Adatvédelmi közlemény

1. Az adatkezelő bemutatása

Adatkezelőként a Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (a továbbiakban **“THY”**, a **“cég”** vagy **“mi”**) a legnagyobb figyelmet fordítja az ügyfelei személyes adatainak törvényes kezelésére. Ezt a *Turkish Cargo GDPR Adatvédelmi közleményt* (röviden **“Adatvédelmi közleményt”**) úgy készítettük, hogy megfeleljen az Európai Unió Általános adatvédelmi rendeletének (**“GDPR”**) **(2016/679 (EU) rendelet)**.

Ügyfeleink személyes adatainak biztonsága munkánk előterében áll. Ezért annak érdekében, hogy megelőzzünk az adatokhoz történő minden illetéktelen hozzáférést, kiszivárogtatást és biztosítsuk ügyfeleink személyes adatainak biztonságos megőrzését, az ilyen adatokat csak minimális mértékben, megbízható partnereknek adjuk át, a hatályos jognak megfelelő biztonsági intézkedések megtételével.

Áttekinthetőség a személyes adatok kezelésére vonatkozó programunk egyik legfontosabb témája. Ennek vonatkozásában jelen közleményt úgy készítettük, hogy ellássa ügyfeleinket a szükséges információkkal az adataik kezelésével kapcsolatban, a törvényi kötelezettségeinknek való megfelelés és a jobb felhasználói élmény biztosítása céljából. A személyes adatok típusaira vonatkozó részletes információkat a (4) cím alatt, a feldolgozás okairól az (5) cím alatt olvashat ebben az Adatvédelmi közleményben.

A másik téma, amire kiemelt hangsúlyt fektetünk, az ügyfeleink **joga a személyes adataik feletti rendelkezésre**. Intézkedéseket tettünk, hogy ügyfeleink kezelhessék személyes adataikra vonatkozó preferenciáikat és messzemenően tiszteletben tartjuk ezeket. Jelen Adatvédelmi közlemény leírja az Önök adatvédelmi jogait is, beleértve a THY Cargo által végzett meghatározott adatfeldolgozások elleni tiltakozás jogát is. A jogaira vonatkozó további információkat és azok gyakorlásának módját a „Mik az Ön jogai az adatok alanyaként?” fejezetben találja.

Adatbiztonság, áttekinthetőség és az egyén joga a személyes adatai feletti rendelkezésre ezek jelentik nekünk az alapot a GDPR megfelelőséghez. Ennek megfelelően ebben a közleményben adunk részletes tájékoztatást Önnek, a személyes adatainak feldolgozásáról.

2. Kapcsolattartás

Ha kérdése van azzal kapcsolatban, hogyan kezeljük személyes adatait, vagy az Önre vonatkozó jogszabályok alapján szeretné letiltani a közvetlen marketinget, így érhet el minket:

THY központ:

✉ <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
İstanbul, Törökország

Ha Németországban él és megválaszolatlan kérdése van, elérheti német adatbiztonsági megbízottunkat:

✉ <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

Ha e-mailben keres meg minket, a kommunikáció nem titkosított.

3. Hogyan gyűjtjük személyes adatait?

Jelene Adatvédelmi közlemény az ügyfeleinkre és más velünk kapcsolatba kerülő természetes személyekre vonatkozó személyes adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozatainkat és magyarázatait tartalmazza, kivéve az alkalmazottainkat, a GDPR előírásainak megfelelően.

Fenntartjuk a jogot, hogy megváltoztassuk jelen Adatvédelmi közleményt annak érdekében, hogy pontos és napra kész információt adjon a személyes adatok védelmének szabályozásáról és gyakorlatáról. Ezen túlmenően az adatok alanyait megfelelő módon tájékoztatjuk az Adatvédelmi közlemény lényeges megváltoztatásáról.

Cégünk a Turkish Cargo termékeit és szolgáltatásait értékesítő ügynökségeken, a Turkish Cargo weblapján, a közösségi média fiókjain, e-mailben, levélben, zártlancú TV-ben, sütikkel és más kommunikációs csatornákon gyűjti az Ön személyes adatait elektronikus vagy írott formában, a személyes adatok feldolgozását szabályzó törvényeknek megfelelően, a jelen Adatvédelmi közleményben megadott célokra.

4. Milyen személyes adatait gyűjtjük és dolgozzuk fel?

A cégünk által feldolgozott személyes adatok eltérőek lehetnek, a cégünkkel létrejött kapcsolat természete függvényében. Ennek megfelelően a cégünk által az összes csatornán keresztül gyűjtött személyes adatok kategóriái az alábbiak:

- **Azonosító adatok:** vezetéknév, keresztnév, aláírás, személyi igazolvány és útlevelel adatok;
- **Kapcsolattartási adatok:** e-mail cím, üzleti telefonszám és elérhetőségi cím adatok;
- **Ügyfélfolyamat adatok:** IATA kód vagy fiók kód, ügyfélkód, rögzített telefonhívások, ügyfél útmutatások felvételei, ügyfél jelentkezési lapok és ügyfél folyamatok adatai, amik a szolgáltatás természetétől függően változhatnak;

- **Folyamatbiztonsági adatok:** a digitális felületen kínált termékek és szolgáltatások használata során létrehozott weboldali jelszavak és PIN-kódok adatai;
- **Pénzügyi adatok:** hitelkártya/betéti kártya adatok, bankszámla adatai, IBAN számok, egyenleg adatok és más pénzügyi adatok;
- **A fizikai környezet biztonsági adatai:** cég fizikai környezetének be-/kilépési naplói, látogatási adatok;
- **Jogi folyamatok és megfelelés adatai:** információ-kérelmek személyes adatai és a jogi ill. közigazgatási szervek döntései;
- **Auditálási és felügyeleti adatok:** az adatok alanyaival kapcsolatos jogunk és igényünk érvényesítésének minden adata, feljegyzése és eljárása;
- **Marketing adatok:** a felmérések, elégedettségi vizsgálatok, kampányok és direkt marketing tevékenység kapcsán létrejött személyes adatok és értékelések;
- **Kérelmek/panaszok kezelési adatai:** a cégünkhöz benyújtott kérelmekkel és panaszokkal kapcsolatos adatok és feljegyzések, amik az adatok alanyaihoz kapcsolható termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatosak ill. az érintett üzletágunk döntésével kapcsolatos beszámolóiban foglalt személyes adatok;
- **Hangi és képi adatok:** fényképek, kamerák és ügyfélszolgálati telefonok felvételei.

5. Miért dolgozzuk fel személyes adatait és mi ennek jogi alapja (a feldolgozás célja)?

Személyes adatait a lent megjelölt jogi alapokon dolgozzuk fel;

- Szerződés teljesítéséhez vagy az Önnel kötött szerződéshez kötődő lépésként. (A GDPR 6/(1) szakaszának 1(b) bekezdése szerint).
- Üzletmenetünk gyakorlásához és jogos érdekeink folytatásához (a GDPR 6/(1) szakaszának 1(f) bekezdése szerint).
- A törvény által előírt okokból (a GDPR 6/(1) szakaszának 1(c) bekezdése szerint) (törvényi kötelezettségek).
- Az Ön hozzájárulása alapján (a GDPR 6/(1) szakaszának 1(a) bekezdése szerint): ez esetben az adatok feldolgozása csak az Ön által önként adott, kifejezett hozzájárulása mértékéig terjed. **Ön bármikor visszavonhatja a megadott kifejezett hozzájárulását.**

Személyes adatait a lent megjelölt célokból dolgozzuk fel;

- a szállítmányozási szolgáltatások értékesítésének megtervezése és végrehajtása
- a szállítványozási szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban végzett kommunikáció
- after sale támogatás nyújtása az árukkal/szolgáltatásokkal kapcsolatban
- kapcsolattartás ügyfeleinkkel és az ügyfélkapcsolatok menedzselése
- személyre szabás és az Ön felhasználói élményének fejlesztése
- a termékeinkkel és szolgáltatásainkkal kapcsolatos információk nyújtása
- kéréseinek és panaszainak kezelése és a döntéshozatal
- vészhelyzeti és esetkezelési műveletek adminisztrációja
- a cégünkre vonatkozó törvényekből eredő kötelezettségeink teljesítése ill. adatszolgáltatás az illetékes hatóságoknak és szervezeteknek, a jog alapján
- pénzügyi és könyvelési műveletek végzése
- IT infrastruktúra létrehozása és az adatbiztonsági folyamatok és műveletek auditálása
- a csalás és hamisítás megelőzése
- üzleti partnerek és beszállítók hozzáférési jogosultságainak meghatározása.

Bizonyos esetekben (pl. szállítványozási szolgáltatás foglalása) kötelező az adatok megadása: a megfelelő adatok nélkül a kérésnek nem tudunk eleget tenni. Ha az adatok megadását nem jelöltük kötelezőnek (pl. direkt marketing célokra) ott az adatközlés önkéntes.

6. Kinek, miért és hová továbbítjuk személyes adatait?

A hatályos törvényeknek megfelelően, bizonyos esetekben továbbíthatjuk személyes adatait Törökországon belüli, vagy azon kívüli fogadóknak.

Az alább felsorolt kategóriákba tartozó fogadóknak továbbíthatjuk adatait:

- **Törökországon belüli vagy azon kívüli üzleti partnereink és beszállítóink:** biztonsági cégek, repülőterek földi szolgáltatásainak nyújtói, szállítási szolgáltatást nyújtók a földi árukezelésben és más ezzel kapcsolatos szolgáltatásokban, globális elosztó rendszerek, partner légitársaságok ide értve, de nem korlátozva a Star Alliance tagjaira, akik szolgáltatásokat nyújtanak Önnek a repülés közben.

- **A csoport cégei:** a THY által kínált bizonyos szolgáltatásokat társvállalataink nyújtják, amivel kapcsolatban személyes adatait megosztjuk az érintett társvállalkozással.
- **Beszállítók:** személyes adatait szolgáltatókkal is megosztjuk, ilyenek a webszolgáltatók, szoftveresek, karbantartók, call centeresek, biztonsági cégek és szállítási szolgáltatók.
- **Kormányzati szervek, pl. polgári légiközlekedési vagy vámhatóság és/vagy rendőrség, amik nemzeti vagy nemzetközi felhatalmazással rendelkeznek:** pl. folyamatban levő nyomozással kapcsolatban rendőri, bírói vagy végrehajtó szervezetek, stb.
- Abban az esetben, ha **a cég eladásra vagy másik céggel való összevonásra kerül**, adatainak bizonyos részét megoszthatjuk tanácsadóinkkal vagy a leendő vásárló tanácsadóival ill. átadhatjuk a cég új tulajdonosának.

Személyes adatait csak akkor továbbítjuk az EGT-n kívül, amennyiben biztosítható azok megfelelő szintű védelme. Jellemzően az alábbi biztosítékokra támaszkodunk:

- az Európai Bizottság megfelelési határozata, jelenleg: fogadók a következő országokban, Andorra, Argentína, Kanada, Feröer szigetek, Guernsey, Izrael, Man sziget, Japán, jersey, Új Zéland, Svájc, Uruguay (frissített lista és további információk: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Normál szerződési kikötések: Egyéb fogadók (további információk: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- A GDPR 49. szakasz szerinti kivételek: Egyéb fogadók.

Az ilyen átadásokról további információkat vagy másolatot a fent megadott kapcsolati címeken kaphat.

- **Harmadik felek weblapjai:** weblapunkon lehetnek olyan linkek, amik harmadik felek weblapjaira, mikro oldalaira, plug-injeire és alkalmazásaira mutathatnak (pl. booking.com). Vegye figyelembe, hogy ezekre kattintva lehetővé teszi ezen kapcsolatoknak, hogy gyűjtsék vagy megosszák adatait. A harmadik felek weblapjait nem irányítjuk és nem felelünk azok adatvédelmi nyilatkozataiért. Ezért, amennyiben használja ezeket a linkeket vagy elhagyja a mi weblapunkat, olvassa el a harmadik fél adatvédelmi nyilatkozatát.

7. Mennyi ideig tárolják személyes adataim?

A THY a török, az európai és az Ön országára vonatkozó törvények alanya az adatok megőrzését tekintve, utóbbiak a nemzeti törvények (pl. USA, Németország, Olaszország, Spanyolország, Svájc, stb.). Mivel a THY globális cég, több országban van telephelye, így a vonatkozó törvények és az adatmegőrzési periódusok is változhatnak országról országra.

Az Ön személyes adatait haladéktalanul töröljük, amint a megjelölt célra már nincs rájuk szükség. Bizonyos esetekben azonban tárolnunk kell a törvényhozó vagy a felügyeleti hatóság által megjelölt határidőig, akár 30 évig is, aminek eredete a Török kereskedelmi Törvény, Adótörvény és a Török Törvény a Kötelezettségekről, valamint az európai törvények és az EU tagállamok törvényei. Megőrizhetjük adatait a törvényes határidő lejártáig (de bizonyos esetekben legfeljebb 30 évig), ha erre a cégnek szüksége van jogi igényeinek gyakorlására vagy védelmére. Ez után a releváns adatokat gyakorlatként töröljük vagy anonymizáljuk.

Ahol személyes adatait marketing célra vagy hozzájárulása alapján kezeljük, ezt addig tesszük, amíg kéri ennek megszüntetését és kicsivel tovább (ami lehetővé teszi, hogy kérésnek eleget tegyünk). Megőrizzük a feljegyzést, hogy kérte, a továbbiakban ne küldjünk direkt marketinget vagy ne dolgozzuk fel adatait, így a későbbiekben is tiszteletben tudjuk tartani kérését.

8. Személyes adatainak védelmi elvei

Cégünk minden adatfeldolgozás során az alább felsorolt elvek szerint tevékenykedik: „törvényesség, egyenesség és átláthatóság”, „a célok korlátozása”, „az adatok minimalizálása”, „pontosság”, „a tárolás minimalizálása”, „sértetlenség és megbízhatóság” valamint „felelősségre vonhatóság”.

9. A sütik használata

A Turkish Airlines társaságként olyan technológiákat használunk, mint a sütik, pixelek, GIF-ek („sütik”) a felhasználói élmény növelésére oldalunk és alkalmazásunk használata során. Ezen technológiák használata megfelel a jogszabályoknak és a többi ránk vonatkozó előírásnak.

A sütikre vonatkozó további információkat a Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) Süti Tájékoztató szövegében talál, itt: <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10.A CCTV (zártlancú TV) használata

Cégünk épületeinek meglátogatása esetén zártlancú TV hálózatunk rögzítheti képi és hangadatait, amiket csak rövid időre őrzünk meg, az alábbi céloknak eleget téve. A zártlancú TV felvételei segítik a törvényekkel és a céges politikával ellentétes bűncselekmények megelőzését és felderítését, az épületek és berendezések biztonságának megőrzését, a látogatók és dolgozók „jól létének” védelmét. Minden műszaki és adminisztratív lépést megteszünk, hogy biztosítsuk a zártlancú TV által gyűjtött személyes adatainak biztonságát.

11. Milyen jogai vannak, mind az adatok alanyának?

A GDPR az alábbi jogokat biztosítja Önnek (további információkat az alábbi címen érhet el https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- a hozzájárulás visszavonásának joga (GDPR 7. szakasz)
- a hozzáférés joga (GDPR 15. szakasz)
- a helyesbítés joga (GDPR 16. szakasz)
- a törlés joga (GDPR 17. szakasz)
- a feldolgozás megtiltásának joga (GDPR 18. szakasz)
- az adatok átvitelének joga (GDPR 20. szakasz)
- a tiltakozás joga (GDPR 21. szakasz)

A GDPR és a nemzeti törvények szerint ezek a jogok korlátozhatók, pl. amennyiben kérésnek eleget téve más személyek adatai kerülnének nyilvánosságra, vagy sértenék harmadik felek jogait (a mienket is beleértve) vagy ha olyan adat törlését kéri amik megőrzésére jogszabály kötelez vagy jogos érdekünkben áll. A releváns kivételek a GDPR-ban vagy a nemzeti jogokban található. A kérésére válaszolva tájékoztatni fogjuk a releváns kivételekről, amennyiben azokat alkalmazzuk.

A fenti jogok gyakorlásához a már említett címeken vegye fel velünk a kapcsolatot. Jelölje meg, hogy a 15. szakasz mely bekezdése szerinti jogával kíván élni. Mielőtt válaszolnánk kérésére, meg kell győződjünk személyazonosságáról. Az azonosításhoz kérjük adja meg az alábbi adatokat:

- név
- postai cím
- e-mail cím és ha van: ügyfélszám vagy foglalási kód ill. jegyének száma

Ha elküldi igazolványának másolatát, kérjük fedjen le minden információt a nevén és címén kívül. Az igazolvány másolatának megküldése esetén egyértelműnek kell lennie, hogy az egy másolat. Ezért kérjük, az igazolvány másolatára készítsen megjegyzést: „Ez egy másolat”.

Ahhoz, hogy fel tudjuk dolgozni kérését, és azonosítási célból a GDPR 6. szakaszának 1(f) bekezdése szerinti törvényes kötelezettségünk alapján használni fogjuk személyes adatait

Amennyiben úgy véli, hogy nem feleltünk meg az adatvédelmi rendelkezéseknek személyes adatainak kezelése során, panaszt tehet az illetékes felügyeleti hatóságnál, a GDPR 77. szakasza szerint. Az illetékes felügyeleti hatóság az alábbi listából azonosítható: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. Németországban az illetékes felügyeleti hatóság a „Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit“, aki itt érhető el: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Automatizált egyéni döntéshozatal és profilozás

A GDPR előírásainak megfelelően joga van ahhoz, hogy ne legyen olyan, kizárólag automatizált döntéshozatal alanya, a profilozást is beleértve, aminek jogi hatása van Önre vagy lényeges befolyást gyakorolhat. A THY nem végez automatizált döntéshozatalt és profilozást.

13. Adatbiztonság

megteszünk minden megfelelő műszaki és szervezési lépést, hogy biztosítsuk személyes adatait és mérsékeljük az illetéktelen hozzáférés, véletlen adatvesztés, szándékos törlés vagy személyes adatai károsításának kockázatát.

Ezért cégünk:

- Védelmi rendszerek használatával garantálja az adatbiztonságot, tűzfalakkal és más szoftverekkel és hardverekkel, a behatolást gátló rendszereket is beleértve védekezik a vírusok és már rosszindulatú programok ellen,
- az adatokhoz való hozzáférés cégünkön belül ellenőrzött folyamattal történik, az adatok jellegének megfelelően szigorúan szükséges-az-ismerete alapon a részleg / szerep / gyakorlat felhatalmazás keretein belül,
- biztosítja a szükséges auditálások elvégzését a GDPR megfeleléség érdekében, a GDPR 32. szakaszának megfelelően,
- belső politikájával és folyamattal biztosítja az adatfeldolgozás törvényességét,
- szigorú intézkedéseket tesz a személyes adatok meghatározott kategóriáihoz való hozzáférésre,
- a személyes adatokhoz kiszervezett szolgáltatás miatti történő külső hozzáférés esetén cégünk kötelezi a harmadik felet a GDPR előírásainak való megfelelésre,
- megteszi a szükséges intézkedéseket az összes dolgozó tájékoztatására, különösen is a személyes adatokhoz hozzáférőkére, a GDPR-ral kapcsolatos kötelességeikről és felelősségükről.