

Avis de confidentialité du RGPD de Turkish Cargo

1. Présentation du Contrôleur de Données

En tant que contrôleur de données, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (ci-après dénommée « **THY** », la « **Société** » ou « **Nous** ») accorde la plus grande attention à la licéité du traitement des données personnelles de ses clients. Nous avons préparé cet *Avis de confidentialité du RGPD concernant Turkish Cargo* (l'« **Avis de confidentialité**») afin de garantir la conformité avec le Règlement général de l'Union Européenne sur la protection des données («**RGPD**») (**Règlement (UE) 2016/679**).

La sécurité des données personnelles de nos clients est au premier plan de notre travail. Par conséquent, afin d'éviter tout accès illégal aux données personnelles ou fuite et pour assurer la conservation sécurisée des données personnelles relatives à nos clients, ces données ne sont transférées qu'à des partenaires commerciaux de confiance et à un niveau minimum, en prenant les mesures de sécurité nécessaires conformément à législation en vigueur.

La transparence est l'un des sujets les plus importants de notre programme de protection des données personnelles. À cet égard, nous avons préparé le présent avis afin de fournir à nos clients toutes les informations nécessaires concernant notre façon de traiter les données personnelles du point de vue du respect de nos obligations légales et pour assurer une meilleure expérience client. Des informations détaillées concernant les types de données personnelles sont détaillées sous la rubrique (4) et les finalités du traitement des données personnelles sont détaillées sous la rubrique (5) du présent avis de confidentialité.

Un autre sujet auquel nous prêtons également une attention particulière est **le droit des clients de contrôler leurs données personnelles**. Nous mettons en place des mesures pour nous assurer que nos clients gèrent leurs préférences concernant leurs propres données personnelles et nous respectons fortement les préférences de nos clients. Cet avis de confidentialité décrit également vos droits en matière de protection des données, y compris le droit de vous opposer aux activités de traitement spécifiques effectuées par THY Cargo. Pour plus d'informations sur vos droits et sur la manière de les exercer, consultez la section « **Quels sont vos droits en tant que personnes concernées?** ».

La sécurité des données, la transparence et le droit des individus à avoir le contrôle sur leurs données personnelles sont fondamentaux pour nous afin de garantir le respect du RGPD. À cet égard, des informations détaillées concernant le traitement de vos données personnelles sont présentées à votre attention dans le présent avis.

2. Coordonnées

Si vous avez des doutes sur la façon dont nous traitons vos données, ou si vous souhaitez vous désinscrire du marketing direct, sur la base des lois qui vous sont applicables, vous pouvez nous contacter au:

Siège 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
Istanbul, Turquie

Si vous vivez en Allemagne et avez un problème non résolu, vous pouvez également contacter notre DPO allemand:

✉ <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 vous nous contactez par e-mail, la communication n'est pas cryptée.

3. Comment collectons-nous vos données personnelles

Cette déclaration de confidentialité contient nos déclarations et explications concernant le traitement des données personnelles relatives à nos clients et autres personnes physiques établissant un contact avec nous, à l'exclusion de nos employés, conformément aux dispositions du RGPD.

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à cet avis de confidentialité afin de fournir des informations exactes et à jour concernant les pratiques et réglementations relatives à la protection des données personnelles. En outre, les personnes concernées seront informées par des moyens appropriés en cas de modification substantielle de la déclaration de confidentialité.

Notre société recueille vos données personnelles via les agences autorisées à la vente de produits et services Turkish Cargo, les bureaux de vente, le site Internet Turkish Cargo, les comptes de réseaux sociaux, les e-mails, les courriers, la vidéosurveillance, les cookies et autres canaux de communication, audio, électroniques ou par écrit, conformément aux conditions de traitement des données personnelles telles que spécifiées dans la loi, aux fins énoncées dans le présent avis de confidentialité.

4. Quelles données personnelles collectons-nous et traitons-nous?

Les données personnelles traitées par notre société peuvent différer en fonction de la nature de la relation juridique établie avec notre société. À cet égard, les catégories de données personnelles collectées par notre société à travers tous les canaux sont les suivantes:

- **Informations d'identification:** nom-prénom, signature, informations de carte d'identité et de passeport;
- **Coordonnées:** adresse e-mail, numéro de téléphone professionnel et adresses de contact;
- **Informations sur le processus client:** Code IATA ou code de compte, code client, enregistrements du centre d'appels, instructions et enregistrements client, formulaires de demande client et informations sur le processus client qui varient en fonction de la nature du service;
- **Traitement des informations de sécurité:** des informations sur les mots de passe et les pins du site Web créés par votre partie lors de votre utilisation des produits ou services proposés sur les supports numériques;
- **Information financière:** les détails de la carte de crédit / débit, les détails du compte bancaire, les détails IBAN, les informations de solde et d'autres informations financières;
- **Informations sur la sécurité de l'environnement physique:** journaux d'entrée / sortie dans les environnements physiques de l'entreprise, informations de visite.
- **Procédure légale et informations de conformité:** informations personnelles dans les demandes d'informations et les décisions des autorités judiciaires et administratives;
- **Informations d'audit et d'inspection:** des informations sur toutes sortes d'enregistrements et de processus concernant l'exercice de nos droits et droits légaux associés à la personne concernée;
- **Information marketing:** données personnelles et évaluations générées à la suite d'enquêtes, d'enquêtes de satisfaction, de campagnes et d'activités de marketing direct;
- **Informations sur la gestion des demandes / réclamations:** les informations et les enregistrements collectés en relation avec les demandes et les plaintes adressées à notre société concernant nos produits et services associés à la personne concernée, ainsi que les informations contenues dans les rapports concernant la conclusion de ces demandes / plaintes par nos unités commerciales concernées;
- **Données audio et visuelles:** photographies, enregistrements vocaux d'appareils photo et de centre d'appels.

5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles et quelle est la base juridique de cette utilisation (objectif du traitement)?

Nous traitons vos données personnelles selon la base légale indiquée ci-dessous;

- Pour remplir un contrat ou prendre des mesures liées à un contrat que nous avons avec vous. (Conformément à l'article 6 / (1), alinéa 1 (b) du RGPD).
- Comme l'exige la conduite de nos affaires et la poursuite de nos intérêts légitimes (selon l'article 6 / (1), alinéa 1 (f) du RGPD).
- À des fins exigées par la loi (conformément à l'article 6 / (1), alinéa 1 (c) du RGPD) (obligations légales).
- Lorsque vous nous donnez votre consentement (conformément à l'article 6 / (1), alinéa 1 (a) du RGPD): Si tel est le cas, les données personnelles seront traitées dans la limite de la portée de votre consentement explicite librement donné. **Vous pouvez révoquer votre consentement explicite à tout moment.**

Nous traitons vos données personnelles pour les raisons suivantes:

- Planification et exécution des processus de vente des services de cargo
- Exécution des communications concernant les services fournis dans le cadre des activités de cargo
- Réalisation des services de service après-vente concernant les Biens / Services
- Prise de contact avec nos clients et gestion de la relation client
- Personnalisation et amélioration de votre expérience client
- Provision d'informations sur les produits et services
- Gestion et conclusion de vos demandes et réclamations
- Administration des opérations concernant les urgences et la gestion des cas
- Respect de nos obligations découlant des législations applicables à notre Société et fourniture d'informations aux autorités et organisations compétentes conformément à la législation
- Conduite des opérations financières et de comptabilité
- Mise en place d'infrastructures de technologies de l'information et exécution et audit des processus et opérations de sécurité de l'information
- Prévention contre la fraude et la contrefaçon
- Spécification des autorisations d'accès pour les partenaires commerciaux et les fournisseurs

Dans certains cas (par exemple la réservation d'un service de cargo), la fourniture d'informations est obligatoire: si les données pertinentes ne sont pas fournies, nous ne serons pas en mesure de traiter votre demande. Lorsque la fourniture d'informations n'est pas marquée comme obligatoire (par exemple à des fins de marketing direct), elle est facultative.

6. À qui, pourquoi et où transférons-nous vos données personnelles?

Dans certaines circonstances, nous pouvons transférer vos données personnelles à des destinataires résidant à l'intérieur des frontières de la Turquie ou à l'étranger, conformément aux lois applicables.

Les destinataires auxquels nous pouvons transférer vos données peuvent être répertoriés de manière catégorique de la façon suivantes:

- **Nos partenaires commerciaux ou fournisseurs résidant à l'intérieur des frontières de la Turquie ou à l'étranger :** Sociétés de sécurité, prestataires de services d'opérations au sol dans les aéroports, prestataires de services de transport pour les services d'escale et autres services connexes supplémentaires, systèmes de distribution mondiaux, compagnies aériennes partenaires, y compris, mais sans s'y limiter, les compagnies aériennes membres de Star Alliance qui vous fourniront des services pendant les vols de correspondance.
- **Sociétés du groupe:** Certains services proposés par THY sont réalisés par nos affiliés, dans ce contexte, vos données personnelles peuvent être partagées avec nos affiliés concernés.
- **Fournisseurs:** Vos données personnelles seront également partagées avec des fournisseurs de services, en particulier des fournisseurs d'hébergement de sites Web, de logiciels, de maintenance, des centres d'appels, des sociétés de sécurité et des fournisseurs de services de transport.
- **Les autorités gouvernementales telles que l'aviation civile ou les autorités douanières et / ou les responsables de l'application des lois autorisés par les législations nationales ou internationales :** par exemple, aux agences d'exécution, aux organes exécutifs ou judiciaires en rapport avec les enquêtes en cours, etc.
- **Dans le cas où l'entreprise est vendue ou intégrée à une autre entreprise,** certaines parties de vos coordonnées peuvent être divulguées à nos conseillers et au conseiller de tout acheteur potentiel et peuvent être transmises aux nouveaux propriétaires de l'entreprise.

Nous ne transférerons vos données personnelles en dehors de l'EEE que si des garanties appropriées garantissent qu'un niveau de protection approprié est en place. En règle générale, nous nous appuyons sur les garanties suivantes:

- Décision d'adéquation de la Commission européenne, actuellement: Bénéficiaires en Andorre, Argentine, Canada, Îles Féroé, Guernesey, Israël, Île de Man, Japon, Jersey, Nouvelle-Zélande, Suisse, Uruguay (liste mise à jour et informations complémentaires disponibles à l'adresse https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en)
- Clauses contractuelles types: autres destinataires (des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)
- Exceptions en vertu de l'art. 49 RGPD: les autres destinataires.

De plus amples informations sur ces transferts ou des copies de ces mesures peuvent être obtenues via les coordonnées ci-dessus.

- **Sites Web tiers:** Notre site Web peut inclure des liens vers des sites Web tiers, des microsites, des plug-ins et des applications (par exemple, booking.com). Veuillez noter que cliquer sur ces liens ou activer ces connexions peut permettre à des tiers de collecter ou de partager des données vous concernant. Nous ne contrôlons pas ces sites Web tiers et ne sommes pas responsables de leurs déclarations de confidentialité. Par conséquent, chaque fois que vous utilisez ces liens ou microsites ou lorsque vous quittez notre site Web, veuillez lire la politique de confidentialité du tiers.

7. Combien de temps conserverez-vous mes données?

THY est soumis à des obligations légales sur les durées de conservation des données en vertu de la loi turque, de la loi européenne et en fonction du pays dans lequel vous vivez ou de la loi applicable, des lois nationales d'un pays (par exemple, États-Unis, Allemagne, Italie, Espagne, Suisse, etc.). Étant donné que THY, en tant qu'entreprise mondiale, a des sites dans différents pays et que les lois applicables changent par la suite, les périodes de conservation peuvent donc varier d'un pays à l'autre.

Vos données personnelles sont supprimées dès qu'elles ne sont plus nécessaires aux fins spécifiées. Cependant, nous devons parfois continuer à stocker vos données jusqu'aux durées et délais de conservation fixés par le législateur ou les autorités de contrôle, jusqu'à 30 ans qui peuvent découler du code de commerce turc, du code des impôts, et Code turc des obligations et en fonction des autres lois européennes applicables et des lois nationales d'un pays de l'UE. Nous pouvons également conserver vos données jusqu'à l'expiration des délais de prescription légaux (mais jusqu'à 30 ans dans certains cas), à condition que cela soit nécessaire pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits légaux. Après cela, les données pertinentes sont systématiquement supprimées ou transformées en information anonyme.

Lorsque nous traitons des données personnelles à des fins de marketing ou avec votre consentement, nous traitons les données jusqu'à ce que vous nous demandiez d'arrêter et pendant une courte période après cela (pour nous permettre de mettre en œuvre vos demandes). Nous conservons également une trace de votre demande concernant l'envoi de marketing direct ou de traitement de vos données afin que nous puissions respecter votre demande à l'avenir.

8. Principes relatifs à la confidentialité des données personnelles

Notre société agit conformément aux principes énoncés dans les présentes dans toutes les activités de traitement des données; « Licéité, équité et transparence », « limitation des finalités », « minimisation des données », « exactitude », « limitation de stockage », « intégrité et confidentialité » et « responsabilité ».

9. Utilisation des cookies

En tant que Turkish Airlines, nous utilisons des technologies telles que les cookies, les pixels, les GIF («cookies») pour améliorer votre expérience utilisateur lors de votre utilisation de nos sites Web et applications. L'utilisation de ces technologies est conforme à la loi et aux autres réglementations connexes auxquelles nous sommes soumis.

Pour plus d'informations sur les cookies, veuillez-vous référer au texte d'information sur les cookies de Turk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Incorporated Company) situé à l'adresse suivante: <https://www.turkishcargo.com.tr/en/privacy-policy>

10. Utilisation de la vidéosurveillance (télévision en circuit fermé)

Lorsque vous visitez les locaux de notre société, vos données visuelles et sonores peuvent être obtenues via CCTV et ne peuvent être conservées que pendant une période nécessaire pour remplir les objectifs suivants. Avec l'utilisation de la vidéosurveillance, la prévention et la détection de tout acte criminel incompatible avec la loi et les politiques de l'entreprise, le maintien de la sécurité des locaux et des équipements de l'entreprise situés dans les locaux, la protection du bien-être des visiteurs et des travailleurs est suivie. Nous prendrons toutes les mesures techniques et administratives nécessaires concernant la sécurité de vos données personnelles obtenues via CCTV.

11. Quels sont vos droits en tant que personnes concernées?

En vertu du RGPD, vous avez droit aux droits suivants (de plus amples informations sont disponibles à l'adresse https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights/what-are-my-rights_en):

- Droit de retirer son consentement (Art. 7 GDPR)

- Droit d'accès (Art. 15 GDPR)
- Droit de rectification (Art. 16 GDPR)
- Droit d'effacement (Art. 17 GDPR)
- Droit à la limitation du traitement (Art. 18 GDPR)
- Droit à la portabilité des données (Art. 20 GDPR)
- Droit d'opposition (Art. 21 GDPR)

En vertu du RGPD ou des lois nationales, ces droits peuvent être limités, par exemple si le fait de répondre à votre demande révèle des données personnelles sur une autre personne, où ils enfreindraient les droits d'un tiers (y compris nos droits) ou si vous nous demandez de supprimer des informations que la loi nous oblige à conserver ou conserver des intérêts légitimes impérieux. Les exemptions pertinentes sont incluses dans le RGPD ou dans les lois nationales applicables. Nous vous informerons des exemptions pertinentes sur lesquelles nous nous appuyons pour répondre à toute demande que vous faites.

Afin d'exercer ces droits, veuillez contacter les adresses de contact mentionnées ci-dessus. Veuillez préciser quels droits individuels vous voulez utiliser selon l'art. 15 et suivants. À cette fin, nous pouvons être amenés à confirmer votre identité avant de répondre à votre demande. Veuillez fournir les détails suivants afin que nous puissions vous identifier:

- Nom
- Adresse postale
- Adresse e-mail et éventuellement: numéro de client ou code de réservation ou numéro de billet

Si vous nous envoyez une copie de votre pièce d'identité, veuillez noircir toutes les autres informations à l'exception de votre nom et prénom et adresse. Lors de l'envoi de copies de la carte d'identité, il doit être clair qu'il s'agit d'une copie. Par conséquent, veuillez noter sur la copie de la pièce d'identité comme suit: « Ceci est une copie ».

Afin de pouvoir traiter votre demande, ainsi qu'à des fins d'identification, veuillez noter que nous utiliserons vos données personnelles conformément à l'art. 6 par. 1 (f) du RGPD en tant qu'obligation légale.

Si vous pensez que nous n'avons pas respecté les règles de protection des données lors du traitement de vos données personnelles, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente conformément à l'art. 77 RGPD. L'autorité de contrôle compétente peut être identifiée selon la liste fournie à l'adresse : https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en. En Allemagne, l'autorité de contrôle

compétente est «Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit», qui se trouve à l'adresse: https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html).

12. Prise de décision individuelle automatisée et profilage

Selon les dispositions du RGPD, vous avez le droit de ne pas être soumis à une prise de décision basée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, qui aurait un effet juridique sur vous ou qui vous affecterait de manière significative. Cependant, en tant que THY, nous n'effectuons pas de prise de décision et de profilage individuels automatisés.

13. Sécurité des données

Nous prenons toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles et pour atténuer les risques liés à l'accès non autorisé, à la perte accidentelle de données, à l'effacement délibéré ou à la détérioration des données personnelles.

À cet égard, notre société;

- Assure la sécurité des données en utilisant des systèmes de protection, des pare-feu et d'autres logiciels et matériels contenant des systèmes de prévention des intrusions contre les virus et autres logiciels malveillants,
- assure l'accès aux données personnelles au sein de notre société est effectué dans un processus contrôlé conformément à la nature des données et dans le cadre de l'autorité sur la base de l'unité / du rôle / de la pratique sur la base du strict besoin de savoir,
- Assure la conduite des audits nécessaires à la mise en œuvre des dispositions du RGPD, conformément à l'article 32 du RGPD,
- Assure la licéité des activités de traitement des données au moyen de politiques et procédures internes,
- Applique des mesures plus strictes pour l'accès à des catégories spéciales de données personnelles,
- En cas d'accès externe aux données personnelles en raison de l'acquisition de services externalisés, notre Société oblige le tiers concerné à s'engager à se conformer aux dispositions du RGPD,
- Il prend les mesures nécessaires pour informer tous les employés, en particulier ceux qui ont accès aux données personnelles, de leurs devoirs et responsabilités dans le cadre du RGPD.