



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

1. Uvod Voditelja obrade

Kao Voditelj obrade, Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (ovdje se navodi kao "THY", "Društvo", "Turkish Airlines" ili "Mi"), posvećuje najveću pozornost zakonitosti obrade osobnih podataka svojih klijenata. Pripremili smo ovaj dokument *Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti podataka* ("**Obavijest o zaštiti podataka**") o zaštiti i obradi osobnih podataka kako bismo osigurali usklađenost s Općom uredbom o zaštiti podataka ("**GDPR**") (Uredba (EU) 2016/679).

Sigurnost osobnih podataka naših klijenata nam je u prvom planu. Prema tome, kako bismo spriječili bilo kakav nezakonit pristup osobnim podacima ili gubitak istih te kako bismo osigurali sigurno pohranjivanje osobnih podataka naših klijenata, takvi podaci se dijele samo s poslovnim partnerima od povjerenja i u najmanjem obujmu, poduzimajući sve potrebne sigurnosne mjere u skladu s aktualnim zakonodavstvom.

Transparentnost je jedna od najvažnijih stavki našeg programa zaštite osobnih podataka. U tom pogledu, pripremili smo ovu Obavijest kako bismo svojim klijentima pružili sve potrebne informacije dok obrađujemo osobne podatke u svrhu usklađenosti sa zakonskim obvezama te kako bismo osigurali bolje korisničko iskustvo. Detaljne informacije o vrstama osobnih podataka i svrsi obrade osobnih podataka navedene su u odlomku 5 ove Obavijesti o zaštiti podataka.

Još jedna stavka na koju posebno pazimo jest **pravo klijenta na nadzor nad vlastitim podacima**. Provodimo mjere kako bismo osigurali da naši klijenti mogu sami birati svoje preferencije u vezi obrade osobnih podataka i te preferencije jako poštujemo. Ova Obavijest o zaštiti podataka također opisuje Vaša prava na zaštitu podataka, uključujući pravo na prigovor načinu na koji THY obrađuje podatke. Više informacija o Vašim pravima i kako ih ostvariti navedeno je u odlomku "Koja su Vaša prava kao Ispitanika?"

Sigurnost podataka, transparentnost i pravo pojedinca na nadzor nad vlastitim podacima temelji su naše usklađenosti s GDPR-om. U tom pogledu, detaljne informacije o obradi osobnih podataka predstavljene su u ovoj Obavijesti.

2. Kontakt podaci

Ukoliko imate bilo kakvih nedoumica u vezi s načinom na koji obrađujemo Vaše podatke, ili ako biste htjeli otkazati privolu za izravan marketing, na temelju važećih zakona možete kontaktirati:

THY središnjica:

✉ <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

Ukoliko nas kontaktirate e-mailom, komunikacija nije zaštićena enkripcijom.



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

3. Kako prikupljamo Vaše osobne podatke?

Ova Obavijest o zaštiti podataka sadrži naše izjave i pojašnjenja o procesu obrade osobnih podataka naših klijenata i drugih subjekata koji uspostavljaju kontakt s nama, osim naših zaposlenika, u skladu s odredbama GDPR-a.

Zadržavamo pravo na izmjene ove Obavijesti kako bismo pružili točne i pravovremene informacije o praksama i regulativama vezano uz zaštitu osobnih podataka. Osim toga, ispitanici će biti obaviješteni na prikladan način u slučaju značajnijih promjena ove Obavijesti.

Ova Obavijest o zaštiti podataka sastavljena je kako bi pružila informacije o tome koji se osobni podaci obrađuju od strane Turkish Airlines-a u okviru njegovih poslovnih aktivnosti, o svrhama obrade, o trećim stranama kojima se osobni podaci prosljeđuju i o svrhama prosljeđivanja. Ova Obavijest obuhvaća sljedeće kanale putem kojih se prikupljaju osobni podaci:

- Pozivni centar, blagajne, check-in šalteri, kiosci, sustavi za zabavu tijekom leta, zahtjevi i pritužbe, ukrcajni punktovi, ankete, sajmovi i sl. događaji; usmenim, pisanim ili elektroničkim putem, u cijelosti ili djelomično automatiziranim i neautomatiziranim sredstvima,
- Internetske stranice Turkish Airlines, web stranica Miles&Smiles posebnog programa za putnike te mobilne aplikacije,
- Agencije ovlaštene za prodaju proizvoda i usluga Turkish Airlinesa, prodajni kanali na internetu i društvenim mrežama, razgovori s putnicima i klijentima, SMS kanali, poslovna inteligencija, ugovorni trgovci, poslovni partneri i druge aviokompanije; usmenim, pisanim ili elektroničkim putem, u cijelosti ili djelomično automatiziranim i neautomatiziranim sredstvima.
- Ako zatražite uslugu preko ovih kanala; internetska stranica turkishairlines.com ("Internetska stranica"); softver i aplikacije koji se pružaju putem računala ili drugih pametnih uređaja ("Aplikacija"); računari na društvenim mrežama kojima upravljaju osobe ovlaštene za pružanje usluga u ime Turkish Airlinesa ("Društvene mreže"), aplikacije za razmjenu poruka ("Platforme za slanje poruka") koje posreduju u uslugama koje pruža Turkish Airlines, kao WhatsApp Business, Telegram, Facebook Messenger, WeChat, BiP itd. i drugi kanali dalje će se navoditi kao ("Digitalne Platforme").

4. Koje osobne podatke prikupljamo i obrađujemo?

Osobni podaci koje obrađuje naše Društvo razlikuju se u skladu s prirodom pravnog odnosa uspostavljenog s našim Društvom. U tom pogledu, kategorije osobnih podataka koje naše Društvo prikuplja kroz sve kanale, uključujući digitalno okruženje, su sljedeće:

- **Podaci o identitetu i Kontakt podaci:** Osobni podaci poput imena, prezimena, OIB-a, podaci u putovnici i kontakt podaci (kao npr. e-mail adresa), broj telefona i mobitela ili kontakt podaci s društvenih mreža koje ste naveli tijekom otvaranja računa, rezervacije avionskih karata ili prijave za ekskluzivne usluge koje nude THY i partneri. Za više detalja o obradi Podataka o identitetu/Podataka o putovnici možete pročitati "Turkish Airlines Protection of Personal Data"



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

Announcement for the Processing of Identity/Passport Information” objavljen na <https://www.turkishairlines.com/en-tr/legal-notice/privacy-policy/processing-of-identity-passport-information/>



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

- **Podaci o letu:** Podaci o rezervaciji/karti i druge informacije vezane za Vaše letove kao npr. Vaše zdravstveno stanje ili preferencije oko obroka.
- **Prošireni podaci o putniku ("API"):** Osobni podaci kao što su ime, državljanstvo, datum rođenja, spol, tip i broj putne isprave uključujući rok valjanosti i državu koja je izdala dokument.
- **Podaci o lokaciji** (podaci o lokaciji prikupljeni pomoću alata temeljenih na lokaciji, kao što su upute do zračne luke, prikaz karte, Turkish Airlines Lounge, najbliže parkirno mjesto)
- **Podaci o obitelji i rodbini** (identifikacijske informacije, kontakt podaci, podaci o zanimanju i obrazovanju itd., podaci ispitanika o djeci, partneru itd.)
- **Podaci o klijentu** (osobni podaci prikupljeni preko pozivnog centra, izvodi s bankovnog računa, računi, upute za klijente uključujući rezervaciju, kupovinu, otkazivanje, odgodu i druge promjene učinjene na zahtjev osobe)
- **Sigurnosni podaci** (podaci o lozinkama za internetsku stranicu itd. pruženi u svrhu korištenja proizvoda i usluga koji se nude u digitalnom okruženju)
- **Podaci o Upravljanju rizicima** (kao što su rezultati i podaci iz različitih anketa javnih ustanova u vezi Ispitanika, podaci o sigurnosnim provjerama vezanim uz provjeru postoji li zabrana ukrcanja, podaci o adresi i IP adresi)
- **Podaci o upravljanju zahtjevima/pritužbama** (kao što su podaci i informacije prikupljeni tijekom zaprimanja zahtjeva ili pritužbi o našim proizvodima i uslugama i podaci sadržani u izvješćima o rješavanju povodom takvih zahtjeva od strane naših poslovnih jedinica)
- **Financijski podaci** (podaci o kreditnim/debitnim karticama, podaci o bankovnom računu, IBAN podaci, bankovni izvještaji, podaci o stanju na računu i ostali financijski podaci)
- **Sigurnosni podaci o fizičkom okruženju** (podaci o ulazu/izlazu iz fizičkog okruženja Društva, podaci o posjetima, zapisi kamere i glasovni zapisi)
- **Podaci o zakonskoj proceduri i usklađenosti** (podaci pruženi u okviru zahtjeva za informacijama i odluke sudskih i upravnih vlasti)
- **Podaci o inspekciji i reviziji** (podaci vezani uz sve vrste evidencija i o postupcima vezanim uz naše pravne zahtjeve i prava ispitanika)
- **Posebne kategorije osobnih podataka** (posebne kategorije osobnih podataka ograničene na okolnosti izričito predviđene zakonima i tamo gdje je to potrebno za poslovanje Društva, na primjer, kako bi Vam pružili pomoć ili sadržaje u skladu s Vašim zdravstvenim potrebama tijekom putovanja, ispunili Vaše zahtjeve, omogućili sigurnost tijekom leta u skladu sa zakonskim propisima. Podatke o Vašim prehrambenim navikama iz kojih se može izvesti zaključak o vjerskom opredjeljenju ili zdravstvenom statusu koristit ćemo isključivo u svrhu ispunjavanja Vašeg zahtjeva za posebnim obrokom.)
- **Marketinški podaci** (kao što su izvještaji i procjene s podacima o preferencijama, ukusu i putnim navikama Ispitanika koji se koriste za potrebe marketinga, podaci o kolačićima, podaci generirani u operacijama obogaćivanja

Turkish Airlines Inc. General Management Building Yeşilköy Mahallesi Havaalanı Cad. No:3/1 Yeşilköy 34149 İstanbul, Turkey

P +90 212 463 63 63 F +90 212 465 21 21 Call Center 444 0 THY (849) www.turkishairlines.com



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

podataka, zapisi o anketama, ankete o zadovoljstvu korisnika, podaci i procjene dobiveni kao rezultat kampanja i direktnih marketinških aktivnosti.)

- **Audio-Vizualni podaci** (slike, video i glasovni zapisi itd.)
- **Podaci o članstvu u programu vjernosti:** Ako ste član, podaci vezani uz članstvo u Miles&Smiles i Turkish Airlines Corporate Club programima.

Također, Vaše podatke možemo zaprimiti i od trećih strana, a osobito:

- **API:** Kada napravite rezervaciju u putničkoj agenciji ili kod druge aviokompanije, oni nam mogu poslati Vaše ime, prezime, državljanstvo, datum rođenja, spol, kao i tip, broj putne isprave, državu koja je izdala dokument kao i datum valjanosti.
- **Podaci o letu:** Kada napravite rezervaciju u putničkoj agenciji ili kod druge aviokompanije, oni će nam poslati Vašu rezervaciju i podatke o karti, ili druge informacije vezane uz Vaš let kao što su Vaše zdravstveno stanje ili posebno jelo koje zatražite.

5. Zašto obrađujemo Vaše osobne podatke i koja je pravna osnova za to (svrha obrade)? **Obrađujemo Vaše osobne podatke u sljedeće svrhe:**

- Kako bismo ispunili ugovor, ili poduzeli korake vezane uz ugovor sklopljen s Vama. (Prema članku 6/(1), stavak 1(b) GDPR) To uključuje:

- **Upravljanje rezervacijom leta i ostale povezane usluge:**

Kada rezervirate let, uključujući rezervacijski proces zaključen od treće strane i preko drugih internetskih stranica, stvara se račun putem kojeg možete dovršiti rezervaciju i odabrati preferencije u vezi s letom. U tom pogledu, podaci o Vašim identitetu obrađuju su zbog provjere Vašeg identiteta tijekom check-ina, isporuke prtljage i na sigurnosnim kontrolnim točkama. Osim toga, Vaši osobni podaci mogu biti obrađeni tijekom korištenja usluga pruženih kroz kioske za check-in, odabir sjedala, predaju prtljage i tereta.

- **Upravljanje letačkim operacijama i uspostava komunikacije vezano uz usluge koje se pružaju tijekom leta**

U okviru Vašeg leta, obrađujemo osobne podatke u sklopu usluga koje se pružaju tijekom putovanja u svrhu finalizacije Vaše karte, check-in procesa, pripreme ukrcajne propusnice i ukrcaja na avion. Osobni podaci mogu biti obrađeni samo za u svrhu pružanja informacija u vezi s provjerom Vašeg leta, promjene leta, datuma i vremena otvaranja check-ina i slanja podsjetnika o nezavršenoj rezervaciji.

- **Uspostava komunikacije s našim klijentom i upravljanje odnosima s klijentom**

U određenim okolnostima, našim klijentima moramo dostaviti određene podatke o našim letovima. Na primjer, nekada moramo uspostaviti komunikaciju s Vama preko SMS poruka, e-mailom ili telefonom u svrhu pružanja informacija o rezervaciji, potvrdi kupovine karte ili o detaljima plaćanja i leta. Dodatno, klijenti koji koriste usluge preko Aplikacije mogu biti kontaktirani na taj način.



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

- **Programi vjernosti:** U slučaju da ste član, posebice Miles&Smiles ili Turkish Airlines Corporate Club programa, provodimo potrebne radnje kako biste uživali povlastice odabranog programa vjernosti i provodimo poslovne procese vezane za te programe.

- Prema potrebi za obavljanje našeg posla i ostvarivanje naših legitimnih interesa (Prema članku 6. stavku 1. podstavku 1. točki f) GDPR-a), posebno:

- **Zahtjevi i procjene:** Vaši osobni podaci mogu se obraditi u svrhu poduzimanja potrebnih radnji kako bismo odgovorili na pitanja, zahtjeve ili pritužbe naših klijenata zaprimljenih kroz digitalno okruženje ili pisanim i usmenim putem. Mišljenja naših klijenata jako su nam važna. Zbog toga, možemo obraditi osobne podatke tijekom procjene odgovora naših klijenata u sklopu ankete o zadovoljstvu korisnika, kako bismo procijenili kvalitetu naše usluge.

- **Sprječavanje prijevare:** Pratimo radnje klijenata kako bismo spriječili, istražili i/ili prijavili prijevaru, terorizam, lažno predstavljanje, sigurnosne incidente ili zločine, u skladu s važećim zakonima.

- **Uspostavljanje infrastrukture informacijskih tehnologija i provođenje i praćenje procesa i operacija informacijske sigurnosti:** Vaši osobni podaci mogu se obraditi u svrhu osiguravanja usklađenosti s internim pravilnikom i procedurama vezanim za informacijsku sigurnost, upravljanje sustavima informacijskih tehnologija kao i za poboljšane i optimizaciju takvih sustava, omogućavanje pristupačnosti i pouzdanosti takve infrastrukture i sustava putem sigurnosnih kopija i testiranja, poboljšavajući proizvode i usluge koji se nude, uključujući statističku analizu i istraživanje sustava i programa u vezi s kartama i putničkim operacijama.

- **Provođenje financijskih i računovodstvenih radnji:** Vaši osobni podaci mogu se obraditi u svrhu usklađenosti s obvezom obavještanja uključujući identifikaciju i potvrdu identiteta te sprječavanja neovlaštenih transakcija, primanje uplata i, gdje je potrebno, naknadu troškova.

- **Prilagođavanje usluge:** Ponuda, predlaganje i predstavljanje programa, usluga i proizvoda klijentima i provođenje aktivnosti prilagođavanja usluge prema klijentovim korisničkim navikama.

- **Podaci o korisniku:** Kako bismo pružili bolju uslugu našim klijentima te prilagodili uslugu Vama, mogu se pratiti Vaše korisničke navike na našim internetskim stranicama i aplikacijama. Uz to, kako bismo pružili uslugu, obrađuju se podaci o IP adresi, modelu uređaja koji koristite za prikaz naših internetskih stranica ili aplikacija. U situacijama gdje zakon nalaže, marketinške i reklamne aktivnosti provedene ciljano i profilirano, provode se uz Vaš pristanak.

- U svrhe propisane zakonom (Prema članku 6. stavku 1. podstavku 1. c) GDPR-a) (zakonske obveze):

- Osiguranje usklađenosti s nacionalnim i međunarodnim zakonodavstvom kojim



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

THY podliježe i ispunjavanje obveza koje proizlaze iz relevantnog zakonodavstva. Kao odgovor na zahtjeve vlade ili policije dok provode istragu.

- U takvim slučajevima, može se zatražiti usklađenost s obvezama trgovačkog ili poreznog prava ili ispunjavanje sigurnosnih zahtjeva. Za više detalja o razdoblju pohrane podataka, pogledajte “Koliko dugo ćete čuvati moje osobne podatke?”
- Predavanje imigracijskim službama ili policiji (API podaci ili regulacije o osobnim podacima putnika)

➤ Kad nam date privolu (Prema Čla. 6/(1), Podstavak 1(a) GDPR):

- **Marketinške aktivnosti:** Gdje zakon nalaže, s Vašom privolom slat ćemo vam izravan marketinški sadržaj vezan za naše proizvode i usluge, ili druge proizvode i usluge koje nudimo mi, naše podružnice ili naši pažljivo odabrani partneri
- **Kolačići:** Koristimo kolačiće i slične tehnologije u skladu s našom Obavijesti o kolačićima i obavijestima upućenim Vama dok koristite takve tehnologije. Za više detalja, vidite “Upotreba kolačića”
- **Ostali slučajevi:** U drugim slučajevima kad tražimo Vašu privolu, koristit ćemo osobne podatke u svrhu koju ćemo tada navesti, kao na primjer kad prikupljamo podatke vezane za Vaše zdravstveno stanje ili vjersko opredjeljenje.

U nekim slučajevima (npr. za rezervaciju leta) davanje podataka je obavezno: ako relevantni podaci nisu dostavljeni, nećemo biti u mogućnosti obraditi Vaš zahtjev. Kada davanje podataka nije označeno kao obavezno (npr. za svrhe izravnog marketinga), tada je izborno.

Povlačenje pristanka ili protivljenje izravnom marketingu na drugi način

Gdje god se oslanjamo na Vaš pristanak, uvijek ćete biti u mogućnosti povući pristanak iako možda imamo i druge zakonske osnove za obradu Vaših podataka u druge svrhe, poput onih gore navedenih. Imate potpuno pravo u bilo kojem trenutku izuzeti se od izravnog marketinga ili profiliranja koje provodimo za izravan marketing. To možete učiniti na način da slijedite upute preko elektronskih poruka gdje one postoje ili nas kontaktirajte putem niže navedenih kontakt informacija.

Oslanjanje na naš legitimni interes

Obavili smo testove proporcionalnosti za sve obrade podataka koje provodimo na temelju naših legitimnih interesa, a koje smo opisali ranije. Informacije o bilo kojem od naših testova možete dobiti tako da nas kontaktirate koristeći detalje navedene u ovoj Obavijesti o privatnosti.

6. Kome, zašto i kada dajemo Vaše osobne podatke?

Pod određenim okolnostima, vaše osobne podatke možemo prenijeti trećim stranama



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

s prebivalištem u zemlji ili u inozemstvu, u skladu s važećim zakonima.

Treće strane s kojima možemo dijeliti Vaše podatke mogu biti kategorizirane na sljedeći način:

- **Naši poslovni parteri ili dobavljači koji se nalaze u državi ili inozemstvu:** zaštitarske tvrtke, dobavljači za zemaljske usluge u zračnim lukama, pružatelji usluga prijevoza za zemaljske usluge i slične usluge, globalni distribucijski sustavi, partnerske aviokompanije (nije ograničeno na članice Star Alliance-a) koje pružaju usluge tijekom vezanih letova.
- **Usluge povezane s Programom vjernosti:** molimo vidite punu listu na sljedećoj poveznici: <https://www.turkishairlines.com/en-us/miles-and-smiles/program-partners/>
- **Društva grupacije:** Određene usluge koje Turkish Airlines nudi izvode naše podružnice i nastavno na to, Vaši osobni podaci mogu biti podijeljeni s relevantnim podružnicama.
- **Dobavljači:** Vaši osobni podaci će biti podijeljeni i s trećim pružateljima usluga; osobito s dobavljačima usluga hostinga web stranica, softvera, održavanja, Call centara, zaštitarskim tvrtkama te davateljima usluga prijevoza.
- **Državna tijela poput civilnog zrakoplovstva ili graničnih vlasti i/ili policijski službenici koji su ovlašteni nacionalnim ili međunarodnim propisima;** primjerice izvršne agencije, izvršna ili sudska tijela koja provode istrage itd.
- U slučaju da se **društvo proda ili bude pripojeno nekom drugom društvu** – Vaši podaci bit će vidljivi našim savjetnicima ili savjetnicima potencijalnih kupaca i bit će preneseni novim vlasnicima društva.

Kad su podaci preneseni iz Europskog gospodarskog prostora (EEA) izvan EEA (primjerice u Tursku) i kada se to prenosi sudioniku ili dobavljaču u zemlji koja nije podložna odlukama Europske komisije o adekvatnosti, osobni podaci su prikladno zaštićeni standardnim ugovornim klauzulama odobrenim od strane Europske komisije ili obvezujućim korporativnim pravilima dobavljača.

Informacije u standardnim ugovornim klauzulama Europske unije dostupne su na stranicama Europske unije:

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:DE:PDF>

Internetske stranice trećih stranaka: Naša internetska stranica može sadržavati poveznice na

Turkish Airlines Inc. General Management Building Yeşilköy Mahallesi Havaalanı Cad. No:3/1 Yeşilköy 34149 İstanbul, Turkey
P +90 212 463 63 63 F +90 212 465 21 21 Call Center 444 0 THY (849) www.turkishairlines.com



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

internetske stranice trećih strana, mikrostranice, dodatke i aplikacije (primjerice booking.com). Molimo imajte na umu da klik na te poveznice ili omogućavanje tih veza može dozvoliti trećim stranama prikupljanje ili dijeljenje Vaših osobnih podataka. Mi ne kontroliramo internetske stranice trećih strana i nismo odgovorni za njihove izjave o privatnosti. Stoga, kad god koristite ove poveznice i mikrostranice ili kada napustite našu internetsku stranicu molimo pročitajte obavijest o privatnosti treće strane.

7. Koliko dugo ćete zadržati moje osobne podatke?

Turkish Airlines podliježe zakonskim obvezama o razdobljima čuvanja podataka prema turskom pravu, europskom pravu i, ovisno o državi u kojoj živite i čiji se zakon primjenjuje – prema nacionalnom pravu te države (primjerice američki, njemački, talijanski, španjolski, švicarski, itd.). Budući da se Turkish Airlines kao globalno društvo nalazi u različitim državama, i sukladno tome se mijenja mjerodavno pravo, razdoblja čuvanja podataka mogu se razlikovati od države do države.

Vaši se osobni podaci brišu čim više nisu potrebni za navedene svrhe. Međutim, ponekad moramo pohraniti Vaše podatke do isteka rokova koje je odredio zakonodavac ili nadležne vlasti do maksimalno 30 godina koji rok proizlazi iz Turskog trgovačkog kodeksa, poreznog kodeksa, Turskog kodeksa o obvezama i ovisno o ostalim primjenjivim europskim zakonima i nacionalnim zakonima zemalja Europske unije. Također, možemo zadržati Vaše podatke do isteka zakonskih rokova zastare (ponekad i do 30 godina), pod uvjetom da je to nužno za postavljanje, izvršenje ili obradu pravnih zahtjeva. Nakon toga se relevantni podaci rutinski brišu.

U situacijama gdje obrađujemo osobne podatke u marketinške svrhe ili uz Vaš pristanak, obrađujemo te podatke sve dok nas ne zatražite da prestanemo i nedugo nakon toga (kako bismo mogli ispuniti Vaše zahtjeve). Također bilježimo činjenicu da ste nas zatražili da Vam ne šaljemo izravni marketing niti da obrađujemo Vaše podatke kako bismo mogli uvažiti Vaš zahtjev u budućnosti.

8. Načela koja se odnose na privatnost osobnih podataka

Naše Društvo djeluje u skladu s dolje navedenim načelima u svim aktivnostima obrade podataka.

„Djelovanje u skladu sa zakonom i u dobroj vjeri“, „autentičnost i ažurnost“, „obrada za određene, jasne i legitimne svrhe“, „biti relevantni, ograničeni i proporcionalni svrhama“,

„razdoblje čuvanja podataka kao što je navedeno u zakonu ili koliko je potrebno za odgovarajuću svrhu“.

9. Upotreba kolačića

Kao Turkish Airlines, koristimo tehnologije poput kolačića, piksela, GIFova kako bismo



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

poboljšali Vaše korisničko iskustvo tijekom korištenja naših internetskih stranica i aplikacija. Uporaba ovih tehnologija u skladu je sa zakonom i ostalim povezanim propisima kojima smo podvrgnuti.

Za daljnje informacije u vezi s kolačićima molimo pogledajte obavijest o privatnosti kolačića

na <https://www.turkishairlines.com/en-tr/legal-notice/privacy-policy/cookies>

10. Upotreba digitalnih platformi

Vaši osobni podaci mogu se obrađivati dok koristite digitalne platforme za upravljanje internetskom stranicom, zbog obavljanja aktivnosti za optimizaciju i poboljšanje korisničkog iskustva povezanog s internetskom stranicom i aplikacijom, a sve u cilju kako bi se otkrilo na koje se načine internetska stranica koristi, za podršku i poboljšanje upotrebe alata za lokaciju, za upravljanje Vašim *online* računima i kako bismo Vas informirali o uslugama koje se nude u Vašoj blizini.

Ukoliko želite koristiti ponuđene proizvode i usluge, Vaši će se osobni podaci obrađivati samo u svrhu ponude željenih proizvoda i usluga.

11. Upotreba CCTV-a (Video nadzor)

Kada posjetite prostorije našeg društva, Vaši vizualni i zvučni podaci mogu se prikupiti putem CCTV- a i mogu se sačuvati za razdoblje potrebno za ispunjenje sljedećih svrha; prevencija i otkrivanje bilo kojeg kriminalnog djela koje nije u skladu sa zakonom i politikom društva, održavanje sigurnosti prostorija i opreme smještene unutar prostorija, zaštita dobrobiti posjetitelja i radnika. Obavit ćemo sve potrebne tehničke i administrativne mjere vezane uz sigurnost Vaših osobnih podataka dobivenih putem CCTV-a.

12. Koja su Vaša prava kao Ispitanika?

Prema GDPR-u imate sljedeća prava:

- saznanje o tome obrađuju li se podaci koji se odnose na Vas
- zatražiti daljnje informacije ako su osobni podaci koji se odnose na Vas obrađeni
- saznanje o svrsi obrade osobnih podataka i obrađuju li se podaci u skladu sa svojom svrhom
- zatražiti kopiju svojih osobnih podataka koje posjedujemo
- saznanje o tome kojim se trećim stranama otkrivaju Vaši osobni podaci
- zatražiti ispravak obrađenih osobnih podataka koji su nepotpuni ili netočni i zatražiti da se o tome obavijeste treće strane kojima su osobni podaci preneseni



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

- zatražiti brisanje ili uništavanje osobnih podataka u slučaju da podaci više nisu potrebni s ciljem ispunjenja svrhe zbog koje su prikupljeni unatoč tome što su podaci obrađeni u skladu sa zakonom i ostalim primjenjivim zakonima, te zatražiti da se o tome obavijeste treće strane kojima su osobni podaci preneseni
- pribavljanje osobnih podataka koje ste nam dali preko ugovora ili uz Vaš pristanak u strukturiranom, strojno čitljivom formatu i zatražiti da te podatke podijelimo drugom voditelju obrade podataka
- prigovoriti na negativne posljedice koje ste doživjeli kao rezultat analize obrađenih osobnih podataka isključivo automatskim sredstvima
- prigovoriti obradi Vaših osobnih podataka u određenim okolnostima (osobito onda kada ne moramo obrađivati osobne podatke prema ugovornim ili drugim zakonskim obvezama ili kada koristimo podatke za izravne marketinške svrhe)
- ako imate bilo kakvih nedoumica imate se pravo žaliti tijelu EU-a nadležnom za zaštitu podataka tamo gdje živite, radite ili tamo gdje smatrate da je došlo do kršenja

Prema Općoj uredbi o zaštiti podataka ova prava mogu biti ograničena. Primjerice, ukoliko bi ispunjavanje Vašeg zahtjeva otkrilo osobne podatke neke druge osobe, ukoliko bi taj zahtjev kršio prava treće strane (uključujući naša prava) ili ukoliko od nas zatražite brisanje informacija koje moramo čuvati prema zakonu ili imamo legitiman interes za zadržavanje istih. Relevantni izuzeci uključeni su u Uredbu. Obavijestit ćemo Vas o izuzecima na koja se oslanjamo prilikom odgovora na Vaše zahtjeve.

Turkish Airlines osigurava besplatnu kopiju osobnih podataka koji su u procesu (za prvi zahtjev o podacima). Međutim, tamo gdje je zahtjev očito neutemeljen ili pretjeran, možemo naplatiti razumnu naknadu temeljenu na administrativnim troškovima koji proizlaze iz Vašeg zahtjeva.

Ukoiko želite ostvariti svoja prava molimo da navedete koja pojedinačna prava prema Članku 15. želite ostvariti. U tu svrhu Vas moramo identificirati u smislu osobnog identiteta. Molimo navedite sljedeće podatke kako bismo Vas mogli identificirati:

- ime
- poštanska adresa
- e-mail adresa i proizvoljno: broj kupca ili kod rezervacije ili broj karte



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

Ako nam pošaljete kopiju osobne iskaznice molimo prekrijte sve podatke osim imena, prezimena i adrese.

Kada šaljete kopije osobne iskaznice mora biti jasno da je riječ o kopiji. Stoga, na kopiji osobne iskaznice zabilježite sljedeće: „Ovo je kopija.“

Kako bismo mogli obraditi vaš zahtjev, kao i u svrhu identifikacije, imajte na umu da ćemo Vaše osobne podatke koristiti u skladu s čl. 6. st. 1 (c) GDPR-a kao zakonskom obvezom.

Također, imate pravo žaliti se regulacijskom tijelu EU-a za zaštitu podataka. Nadležno nadzorno tijelo za Turkish Airlines u Europskoj uniji je u Njemačkoj, kao EU zemlji. U Njemačkoj je odgovorno sljedeće nadležno tijelo: Služba za zaštitu podataka i slobodu informacija države Hessen Postfach 3163 65021 Wiesbaden.

13. Pravo prigovoriti obradi osobnih podataka (Članak 21 Uredbe o zaštiti podataka)

Prema Članku 6 (1), točka e ili f Uredbe, imate pravo prigovoriti na obradu Vaših osobnih podataka, iz razloga koji se odnose na Vašu specifičnu situaciju u bilo kojem trenutku, uključujući profiliranje na temelju tih odredbi.

Nećemo obrađivati osobne podatke osim ako ne dokažemo da pravni temelji za obradu istih nadvladavaju interese, prava i slobode Ispitanika ili su nužni za postavljanje, rješavanje ili obradu pravnih zahtjeva.

Kad se osobni podaci obrađuju u svrhe izravnog marketinga, imate pravo uložiti prigovor u bilo kojem trenutku na obradu Vaših podataka za tu vrstu marketinga. To uključuje i profiliranje u mjeri u kojoj je povezano s izravnim marketingom.

Ukoliko se usprotivite obradi podataka u svrhe izravnog marketinga, Vaši osobni podaci više se neće obrađivati u takve svrhe.

U kontekstu korištenja usluga informacijskog društva, bez obzira na Direktivu 2002/58/EC, svoje pravo na prigovor možete ostvariti automatiziranim sredstvima koristeći tehničke specifikacije.

14. Sigurnost osobnih podataka

Poduzimamo sve odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bismo zaštitili Vaše osobne podatke i ublažili rizike nastale zbog neovlaštenog pristupa, slučajnim gubitkom, namjernim brisanjem ili oštećenjem podataka.

U tom pogledu naše Društvo:

- osigurava sigurnost podataka korištenjem zaštitnih sustava, zaštitnih „zidova“ (firewall) i drugih softvera i hardvera koji sadrže sustave za zaštitu od virusa i drugih štetnih softvera



TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

- pristup osobnim podacima unutar naše tvrtke vrši se kontrolirano u skladu s prirodom podataka i unutar okvira ovlasti na temelju jedinice/uloge/prakse
- osigurava provođenje potrebnih revizija za provedbu odredbi Uredbe, u skladu s Člankom 32 Uredbe
- osigurava zakonitost obrade podataka putem internih politika i postupaka
- primjenjuje strože mjere za pristup posebnim kategorijama osobnih podataka
- u slučaju vanjskog pristupa osobnim podacima zbog korištenja vanjskih usluga, naše Društvo obvezuje treću stranu na poštivanje svih odredbi Uredbe
- poduzima potrebne radnje kako bi obavijestila sve zaposlenike, posebice one koji imaju pristup osobnim podacima, o njihovim dužnostima i odgovornostima u okviru Uredbe.