

Obavijest o privatnosti Turkish Airlinesa o GDPR zaštiti podataka za Miles&Smiles program

Uvod

Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (u daljnjem tekstu "THY", "Društvo" ili "Mi") posvećuje najveću pozornost zakonitosti obrade osobnih podataka svojih klijenata. Obavijest o privatnosti Turkish Airlinesa ("Obavijest o privatnosti") pripremljena je u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (uredba (EU) 2016/679)("GDPR") kako bi se osigurala transparentna obrada osobnih podataka naših klijenata u okviru programa Miles & Smiles ("Miles & Smiles").

U tom pogledu, u sklopu ove Obavijesti o privatnosti, kao voditelji obrade podataka, navodimo sve informacije o tome koje Vaše podatke obrađujemo te u koje svrhe unutar Miles & Smiles programa, treće strane s kojima dijelimo Vaše podatke, o Vašim pravima te načinima na koje možete stupiti s nama u kontakt.

Više informacija o obradi osobnih podataka možete pronaći u Obavijesti o privatnosti Turkish Airlinesa na : <https://www.turkishairlines.com/en-tr/legal-notice/gdpr-privacy-notice>.

Kako prikupljamo Vaše osobne podatke ? Koji je pravni temelj za obradu Vaših osobnih podataka?

Vaši osobni podaci mogu se prikupljati u okviru usluga koje pružamo s programom Miles & Smiles, bilo putem internetskih kanala Turkish Airlinesa, dokumentiranih obrazaca, prodajnih ureda, šaltera za prijavu (check-in), pozivnog centra, internetskih usluga unutar zrakoplova te korištenjem tzv. In Flight Entertainment (IFE) usluga, zahtjevom za članstvo u programu, registracijom prilikom ukrcavanja u zrakoplov, ali i putem turističkih agencija ovlaštenih za prodaju proizvoda i usluga Turkish Airlinesa, GDS kanala, internetskih prodajnih kanala, upitnicima te obrascima za evaluaciju usluga i aktivnosti, programskih partnera i drugih aviokompanija u usmenom, pisanom ili digitalnom obliku.

Prema Uredbi o zaštiti osobnih podataka, osobni podaci mogu se obrađivati samo ukoliko je zastupljen barem jednog od uvjeta ranije utvrđenih Uredbom o zaštiti osobnih podataka i/ili propisanih međunarodnim zakonodavstvom. U tom pogledu, kao Turkish Airlines, možemo se osloniti na različite pravne osnove, uključujući;

- Da bismo ispunili ugovor ili poduzeli korake vezane uz ugovor koji imamo s Vama. (Prema čl, 6 / (1), podstavak 1. (b) Uredbe o zaštiti osobnih podataka)
- Prema potrebi za poslovanje te ostvarivanje naših legitimnih interesa (prema čl. 6. stavak 1., podstavak 1., točka (f) Uredbe o zaštiti osobnih podataka)
- u svrhe koje su propisane zakonom (prema čl. 6. / (1), podstavak 1., točka (c) Uredbe o zaštiti osobnih podataka)(zakonske obveze)

- u slučaju kada nam dajete svoj pristanak (prema čl. 6., / (1), podstavak 1., točka (a) Uredbe o zaštiti osobnih podataka) Ako je to slučaj, Vaši će se osobni podaci obrađivati ograničeno unutar opsega Vašeg slobodno danog izričitog pristanka. Svoj izričiti pristanak možete opozvati u bilo kojem trenutku.

Koje osobne podatke obrađujemo?

Opće informacije o Vašim osobnim podacima koje obrađuje THY su sljedeće (Više informacija o obradi osobnih podataka možete pronaći u Obavijesti o privatnosti Turkish Airlinesa na : <https://www.turkishairlines.com/en-tr/legal-notice/gdpr-privacy-notice>) :

- podaci o identitetu i kontakt podaci : osobni podaci kao što su ime, prezime, OIB, podaci o putovnici te kontakt podaci kao što su adresa e-pošte, adresa stanovanja, broj telefona i mobitela ili podatke za kontakt putem društvenih mreža koje ste nam dostavili otvaranjem računara, promjenom statusa članstva, rezervacijom avionske karte ili prijavom za ekskluzivne ponude i usluge koje nudi THY i njegovi partneri
- Podaci o letu: informacije o rezervaciji ili avionskoj karti, ali i druge informacije vezane uz Vaše letove
- Prošireni podaci o putniku (“API”): Osobni podaci koji se odnose na Vaše ime, državljanstvo, datum rođenja, spol, vrstu i broj Vaših putnih isprava te njihova valjanost i datum izdavanja, ali i država u kojoj su izdani
- Evaluacija i zahtjevi : Podaci vezani uz Vaše procjene, prigovore te zahtjeve koji se odnose na naše usluge
- Podaci o plaćanju: podaci o kreditnoj / debitnoj kartici, podaci o bankovnom računu, informacije o IBAN-u, stanju na računu te ostale informacije o financijama
- Informacije o programskom članstvu: ukoliko ste član, informacije o Vašem članstvu u Miles & Smiles i/ili Turkish Airlines Corporate Club programu
- Zahtjevi za posebne usluge: pod uvjetom da podnesete zahtjev i date pristanak; informacije o bolesti, invaliditetu, alergijama te posebnim prehranbenim zahtjevima, ali i informacije o dokumentima koji se na njih odnose, kako bismo Vam pružili uslugu koja Vam je potrebna tijekom putovanja
- Podaci o kućanstvu i rodbini: informacije o obitelji u slučaju obiteljskog članstva (“Family membership”)

Zašto obrađujemo Vaše osobne podatke?

Obrađujemo osobne podatke klijenata koji prihvaćaju pravila i uvjete Miles & Smiles programa te koji postaju njegovi članovi u sljedeće svrhe (Više informacija o svrsi obrade Vaših osobnih podataka možete pronaći u Obavijesti o privatnosti Turkish Airlinesa na : <https://www.turkishairlines.com/en-tr/legal-notice/gdpr-privacy-notice>):

- Kako bismo Vam dostavili i osigurali milje (“Miles”) od letova s Turkish Airlinesom, ali i ostalih aviokompanija koje su partneri programa
- Kako bismo dodijelili sigurnosni kod (“PIN kod”) i karticu za svakog člana
- Kako bismo kreirali i pružili posebne usluge članovima programa putem više od stotinu naših programskih partnera (<https://www.turkishairlines.com/en-nl/miles-and-smiles/program-partners/index.html>) koji posluju u različitim sektorima poput zrakoplovnih tvrtki, rent-a-car kompanija, banaka koje pružaju kreditne kartice koje se koriste za prikupljane nagradnih milja, hotela, osiguravajućih kuća, pružatelja zdravstvenih usluga, turističkih kompanija, organizacija pružatelja usluga kupovine i zabave, telekomunikacijskih kompanija, obrazovnih institucija te energetske kompanija
- Kako bismo Vam osigurali mogućnost potrošnje milja u Shop&Miles programu te osigurali milje za kupovinu kreditnom karticom
- Kako bi naši članovi Miles&Smiles kreditne kartice postigli povoljnije uvjete
- Kako bi naši članovi i njihova rodbina uživali pogodnosti ostvarene zarađenim Miles&Smiles miljama sukladno statusu članstva (besplatne karte, nadogradnje kabinskog razreda)
- Kako bismo omogućili obavljanje transakcija poput kupovine milja, prijenosa milja, aktiviranja zastarjelih milja, plaćanja pristojbi karte putem milja ili konvertiranja milja
- Kako bismo omogućili rezervaciju i kupovinu karata putem web stranice i mobilnih aplikacija, posebno kreirali ponude za članove Miles&Smiles programa kroz razne ankete, kako bismo ponudili posebne pogodnosti za rođendane naših članova, poput rezanja torte, organizirali slavlja te posebne usluge poput parkiranja vozila i usluge osobnog vozača
- U slučaju da zatražite obiteljsko članstvo (“Family membership”), kako bismo poduzeli sve radnje unutar programa vezano uz milje prikupljene od članova obitelji (ukoliko otvorite obiteljsko članstvo, svi članovi obitelji mogu vidjeti promjene te kretanja na korisničkom računu drugih članova obitelji) te svim članovima osigurali pristup programu lojalnosti. **Unutar općih značajki programa lojalnosti kako bi se nagrađivala odanost članova, kako bi se program prilagođavao očekivanjima članova i pratilo ponašanje članova**
- U slučaju da imate RFID prtljažnu karticu, da vas putem SMS-a možemo obaviještavati o statusu Vaše prtljage u zračnoj luci
- Kako bismo nagradili odane članove kao opća značajka programa lojalnosti te slijedili korisnička ponašanja svojih članova kako bismo prilagodili program sukladno njihovim očekivanjima

Kome prenosimo Vaše osobne podatke i zašto?






Pod određenim okolnostima, Vaše osobne podatke koje obrađujemo možemo prenijeti trećim stranama koje se nalaze u zemlji ili inozemstvu, u skladu s važećim zakonima.







Treće strane kojima možemo dostaviti Vaše podatke mogu se kategorizirati na sljedeći način:

- **Naši poslovni partneri s u zemlji ili inozemstvu;** npr. Pružatelji usluga zemaljskih službi na zračnim lukama, agencije, pružatelji usluga prijevoza, globalni distribucijski sustavi, partnerske aviokompanije koje će Vam pružati usluge tijekom povezanih letova,
- **Društva u grupaciji,** npr. Određene usluge ponuđene od strane Turkish Airlinesa pružaju naše podružnice. U tom kontekstu, Vaši osobni podaci se mogu dijeliti s našim podružnicama. Više informacija o podružnicama Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı te Politici zaštite i obrade osobnih podataka na : <https://www.turkishairlines.com/en-tr/press-room/about-us/index.html>
- **Dobavljači;** npr. softverske kompanije od kojih dobavljamo tehničke usluge, istraživačke kompanije, agencije koje pružaju posebne usluge članovima programa, zaštitarske tvrtke, pružatelji usluga prijevoza
- **Strane zemlje** u koje se putuje te javne i private institucije ovlaštene nacionalnim ili međunarodnim zakonodavstvom; npr. Izvršne agencije, izvršna ili sudska tijela uključena u istrage itd.

Koja su Vaša prava kao Ispitanika?

Gdje je to zakonom dopušteno, imate pravo na :

VAŠA PRAVA	
	Saznajte obrađuju li se podaci vezani uz Vas
	Zatražite dodatne informacije ukoliko su Vaši osobni podaci obrađeni
	Saznajte svrhu obrade osobnih podataka te obrađuju li se podaci u skladu s tom svrhom
	Zatražite kopiju svojih osobnih podataka koje posjedujemo
	Saznajte s kojim se trećim stranama Vaši podaci dijele

	Zatražite ispravak obrađenih osobnih podataka koji su nepotpuni ili netočni te zatražite da se o tome obavijesti i treća strana kojoj se podaci prenose
	Zatražite brisanje ili uništavanja osobnih podataka u slučaju da podaci više nisu potrebni u odnosu na svrhu s kojom su prikupljeni unatoč tome što su prikupljeni i obrađeni u skladu sa zakonom te zatražite da se o tome obavijesti i treća strana kojoj se podaci prenose
	Osobne podatke koje ste nam dali uz ugovor ili pristanak pribavite u strukturiranom, strojno čitljivom formatu te zatražite od nas da ih podijelimo s drugim voditeljem obrade
	Prigovorite negativnim iskustvima koje ste doživjeli kao posljedicu analize obrađenih osobnih podataka
	Prigovorite obradi Vaših osobnih podataka u određenim okolnostima (tamo gdje obrada osobnih podataka nije potrebna da bi se ispunile ugovorene ili druge pravne obveze, ili gdje se podaci koriste isključivo u svrhu marketinških potreba)
	Ukoliko smatrate da Vam je povrijeđeno pravo, imate pravo podnijeti žalbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka Europske Unije unutar države u kojoj živite, radite ili gdje mislite da je došlo do kršenja prava

Prema Uredbi o zaštiti osobnih podataka, ta prava mogu biti ograničena ukoliko bi se, na primjer, ispunjavanjem Vašeg zahtjeva otkrili osobni podaci o drugoj osobi; gdje bi se kršila prava treće strane (uključujući i naša prava); ili ukoliko od nas tražite podatke koje smo zakonski dužni čuvati i/ili ih imamo legitimno pravo zadržati. Relevantna izuzeća su navedena u Uredbi o zaštiti osobnih podataka. Obavijestit ćemo vas o mogućim izuzecima prilikom odgovaranja na bilo koji Vaš zahtjev.

U većini slučajeva nećemo naplatiti naknadu za Vaš zahtjev, no tamo gdje je zahtjev očito neutemeljen ili prekomjeran, možemo zatražiti opravdanu naknadu administrativnih troškova prouzrokovanih Vašim zahtjevom.

Pravo prigovora na obradu osobnih podataka (čl.21 Uredbe o zaštiti osobnih podataka)

Imate pravo podnijeti prigovor vezan uz Vašu specifičnu situaciju, u bilo kojem trenutku temeljem čl. 6./ (1), točke (e) ili (f) Uredbe o zaštiti osobnih podataka, uključujući i profiliranje temeljeno na tim odredbama.

Nećemo obrađivati osobne podatke ukoliko ne dokažemo uvjerljive te pravovaljane razloge za obradu koji nadjačavaju interese, prava i slobode ispitanika ili u svrhu uspostave, izvršavanja ili obrade pravnih zahtjeva.

Ukoliko se Vaši podaci obrađuju u svrhe izravnog marketinga, imate pravo podnijeti prigovor u bilo koje vrijeme, što uključuje i profiliranje do te mjere da je vezano uz izravan marketing.

Ukoliko se protivite obradi u svrhu izravnog marketinga, Vaši osobni podaci više neće biti obrađivani u te svrhe.

U kontekstu upotrebe usluga informacijskog društva, neovisno o Direktivi 2002/58/EC, svoje pravo na prigovor možete ostvariti automatiziranim sredstvima koristeći tehničke specifikacije.

Kontakt podaci:

Ukoliko imate bilo kakvih nedoumica oko načina obrade Vaših osobnih podataka ili ukoliko se želite izuzeti od izravnog marketinga temeljem zakona koji se primjenjuju na Vas, možete nas kontaktirati na:

Türk Hava Yolları Genel Yönetim Binası Yeşilköy Mah. Havaalanı Cad. No:3/1 34149

00 90 212 463 63 63