

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

## 1. Uvod

Kao izvršitelj obrade Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (u daljnjem tekstu "THY", "Turkish Airlines" ili "Mi") posvećuje najveću pozornost zakonitosti obrade osobnih podataka svojih klijenata. Obavijest o privatnosti THY o GDPR za Miles&Smiles program ("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").

Željeli bismo vas upoznati s pravilima i postupkom obrade osobnih podataka koje prikupljamo. Stoga vam pružamo informacije o tome koje osobne podatke obrađujemo, u koje svrhe i tijekom kojeg razdoblja, o trećim stranama kojima otkrivamo vaše podatke te o vašim pravima i načinima na koje nam se možete obratiti.

Podaci se obrađuju u skladu s načelima „zakonitosti, poštenosti i transparentnosti“, „ograničavanja svrhe“, „smanjenja količine podataka“, „točnosti“, „ograničenja pohrane“, „cjelovitosti i povjerljivosti“, „ispitanikovog nadzora nad vlastitim osobnim podacima“ i „odgovornosti“.

Zadržavamo pravo na ažuriranje ove Izjave o zaštiti privatnosti u bilo kojem trenutku te ćemo vam u slučaju bitnih izmjena poslati novu izjavu. Povremeno vas možemo i na druge načine obavijestiti o obradi vaših osobnih podataka.

Za detaljnije informacije proučite Izjavu o zaštiti privatnosti na temelju Opće uredbe o zaštiti podataka, koju je Turkish Airlines objavio na: <https://www.turkishairlines.com/en-tr/legal-notice/gdpr-privacy-notice>.

## 2. Koje osobne podatke obrađujemo i na koji način prikupljamo vaše osobne podatke?

Vaši osobni podaci koje THY obrađuje u sklopu obrade podataka o identitetu na temelju putovnice:

- **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 računa, 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:** informacije o Vašem članstvu u Miles & Smiles i/ili Turkish Airlines Corporate Club programu (ukoliko ste član);
- **zahtjevi za posebne usluge:** ukoliko podnesete zahtjev i date pristanak; informacije o bolesti, invaliditetu, alergijama te posebnim prehrambenim zahtjevima, ali i informacije o dokumentima koji se na njih odnose, kako bismo Vam pružili uslugu koja Vam je potrebna tijekom putovanja;
- **podaci potrebni za posebne promotivne ponude:** podaci se obrađuju u svrhu odobravanja posebnih popusta studentima ili osobama s invaliditetom;
- **podaci o kućanstvu i rodbini:** podaci o kućanstvu u slučaju obiteljskog članstva, podaci o identitetu, kontakt podaci članova vaše obitelji u slučaju izrade prateće aplikacije kojom se omogućuje brzo izdavanje zrakoplovnih karata;
- **podaci potrebni za sprečavanje prijevара:** podaci o uređaju – naziv, operativni sustav, identifikacijska oznaka, IP adresa, podaci o lokaciji, podaci za prijavu, vrsta preglednika.

Vaši se osobni podaci mogu prikupljati u sklopu usluga našeg programa Miles&Smiles putem THY-jevih online kanala, dokumentiranih obrazaca, prodajnih ureda, šaltera za prijavu putnika, kioska, pozivnog centra, internetskih i IFE usluga tijekom leta, povratnih informacija članova, prikupljenih milja, putničkih agencija ovlaštenih za prodaju THY-jevih proizvoda i usluga, globalnih distribucijskih sustava, internetskih prodajnih kanala, evaluacija, programskih partnera i drugih zračnih prijevoznika, u usmenom, pisanom ili digitalnom obliku. Vaši se osobni podaci mogu prikupljati i obrađivati isključivo u skladu s odredbama nacionalnog/međunarodnog prava, posebice temeljnih načela iz članka 5. Opće uredbe o zaštiti podataka, te samo ako su ispunjeni jedan ili više uvjeta propisanih u Općoj uredbi o zaštiti podataka.

### 3. U koje svrhe obrađujemo Vaše osobne podatke?

- Vaši osobni podaci obrađuju se u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i ostalim relevantnim zakonima u sljedeće svrhe:kako bismo Vam dostavili i osigurali milje ("Miles") od letova s THY, 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/programpartners/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;
- mjerodavna tijela nacionalnih i međunarodnih zračnih luka i/ili Star Alliance mogu obrađivati vaše biometrijske podatke na temelju vaše izričite privole, kako bi se članovima jednostavno

i brzo pružale usluge u zračnim lukama putem digitalnih aplikacija (THY ne obrađuje vaše biometrijske podatke);

- kako bismo Vam osigurali mogućnost potrošnje milja na <https://www.shopandmiles.com>;
- kako bi naši članovi Miles&Smiles kreditne kartice postigli povoljnije uvjete;
- kako bi naši članovi, njihova rodbina i prijatelji uživali pogodnosti ostvarene zarađenim Miles&Smiles miljama sukladno statusu članstva (nagradne karte, nadogradnje kabinskog razreda, Cash&Miles);
- kako bismo omogućili obavljanje transakcija poput kupovine milja, prijenosa milja, aktiviranja zastarjelih milja, plaćanja pristojbi karte putem milja ili otkupljivanja 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 slavljeničke torte, organizirali slavlja te posebne usluge poput parkiranja vozila i usluge osobnog vozača;
- radi provođenja THY-jevih My-Pass aktivnosti;
- 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;
- u slučaju da imate RFID prtljažnu karticu, da vas putem SMS-a možemo obaviještavati o statusu Vaše prtljage u zračnoj luci;
- kako bismo nagradili ponašanja svojih članova te prilagodili program sukladno njihovim očekivanjima;
- radi obavljanja prodajnih aktivnosti i pružanja usluga post-prodajne podrške putem <https://www.shopandmiles.com>;
- radi provođenja aktivnosti upravljanja odnosima s kupcima;
- radi sprečavanja, istraživanja i/ili prijavljivanja slučajeva koji uključuju prijevare, terorizam, lažno prikazivanje činjenica, sigurnosne incidente ili kaznena djela, u skladu s primjenjivim zakonima;
- radi provođenja aktivnosti u skladu sa zakonom.

Za pojedine gore opisane stavke možemo vam pružiti detaljniju obavijest, a ako nam je potrebna vaša privola zatražit ćemo je u trenutku prikupljanja vaših osobnih podataka.

Nije dopušteno automatizirano donošenje odluka, uključujući izradu profila, u smislu članka 22. Opće uredbe o zaštiti podataka. Ako dođe do promjena, THY će vas o tome naknadno obavijestiti i ispuniti zahtjeve propisane u Općoj uredbi o zaštiti podataka.

#### **4. Koja je pravna osnova za obradu vaših osobnih podataka?**

Opća uredba o zaštiti podataka propisuje da se osobni podaci smiju obrađivati samo ako je ispunjen najmanje jedan od uvjeta iz članka 6. Opće uredbe o zaštiti podataka.

U tom se pogledu THY može osloniti na različite pravne osnove prema Općoj uredbi o zaštiti podataka, uključujući sljedeće:

- ako nam date privolu u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (a) Opće uredbe o zaštiti podataka, osobni će se podaci obrađivati u opsegu za koji ste dobrovoljno dali izričitu privolu. Privolu možete povući u bilo kojem trenutku, a ako to učinite imajte na umu sljedeće

implikacije: Turkish Airlines će se prestati koristiti vašim osobnim podacima u svrhe za koje ste povukli privolu. Posljedično, možda vam nećemo moći pružati usluge ili značajke koje ovise o obradi vaših osobnih podataka na temelju privole. Na primjer, usluga Miles&Smiles oslanja se na vašu privolu kao pravnu osnovu za obradu vaših osobnih podataka. Međutim, čak i nakon što povučete privolu možemo zadržati određene osobne podatke kako to nalaže ili dopušta zakon, ili u druge legitimne svrhe. Konkretno, zadržat ćemo dokumentaciju za koju ste već prije dali privolu, budući da povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja;

- ako je to potrebno za uspostavljanje ugovornog odnosa i/ili za izvršavanje naših ugovornih obveza (usluga zračnog prijevoza i drugih povezanih usluga itd.) kako je predviđeno u članku 6. stavku 1. točki (b) Opće uredbe o zaštiti podataka;
- ako je to propisano zakonom ili služi u svrhe predviđene zakonom, poput poštovanja pravnih obveza propisanih u članku 6. stavku 1. točki (c) Opće uredbe o zaštiti podataka;
- ako je to potrebno za naše poslovanje i ostvarivanje naših legitimnih interesa, pod uvjetom da takvi interesi ne utječu negativno na temeljna prava i slobode naših kupaca, kako je predviđeno u članku 6. stavku 1. točki (f) Opće uredbe o zaštiti podataka.

## **5. Je li pružanje osobnih podataka pravni ili ugovorni zahtjev ili je nužno za sklapanje ugovora? Koje su posljedice uskraćivanja osobnih podataka?**

Ako vas zatražimo osobne podatke kako bismo ispunili pravne ili ugovorne obveze, dužni ste nam pružiti takve podatke. Ako to ne učinite, nećemo moći poslovati s vama.

U svim drugim slučajevima, pružanje traženih osobnih podataka je neobvezno. Ako u tim okolnostima odlučite da nećete pružiti relevantne osobne podatke, pravovremeno ćete dobiti jasno obrazloženje posljedica.

## **6. Kako štitimo sigurnost osobnih podataka i koliko dugo ih čuvamo?**

Uveli smo odgovarajuće sigurnosne mjere kako bismo spriječili nenamjerni gubitak, korištenje, neovlašten pristup, izmjene ili otkrivanje vaših osobnih podataka. Uz to, ograničavamo pristup vašim osobnim podacima na zaposlenike, agente, izvođače i ostale treće strane koje ih moraju znati. Vaše će osobne podatke obrađivati isključivo na temelju naših izričitih uputa te su dužni štititi njihovu povjerljivost.

Uspostavili smo procedure za slučajeve u kojima postoji sumnja na kršenje sigurnosti podataka te ćemo o takvim slučajevima obavijestiti i vas i mjerodavnog regulatora ako smo to prema zakonu dužni učiniti.

THY je dužan ispunjavati pravne obveze u pogledu razdoblja zadržavanja podataka koje su propisane turskim i europskim pravom te zakonima zemlje u kojoj živite ili čiji se zakoni primjenjuju (na primjer SAD-a, Njemačke, Italije, Španjolske, Švicarske itd.). Budući da THY kao globalna kompanija ima lokacije u različitim zemljama, u kojima se mogu razlikovati primjenjivi zakoni, razdoblje zadržavanja podataka može se, stoga, razlikovati od zemlje do zemlje.

Vaši se osobni podaci brišu čim prestanu biti potrebni za definirane svrhe. Međutim, ponekad ih moramo čuvati do završetka razdoblja pohrane i rokova koje određuju zakonodavac ili nadzorna tijela, do 30 godina kako je propisano turskim Trgovačkim zakonikom, Poreznim zakonom i Zakonom o obveznim odnosima te ovisno o drugim primjenjivim europskim zakonima i nacionalnom zakonodavstvu zemalja članica EU-a. Vaše podatke možemo zadržati i dok ne nastupi zastara (ali u određenim slučajevima do 30 godina), ako je to nužno za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva. Nakon toga se relevantni podaci rutinski brišu ili čine anonimnima.

Ako obrađujemo vaše osobne podatke u marketinške svrhe ili na temelju vaše privole, to ćemo činiti do nas ne zatražite drugačije te još tijekom kratkog razdoblja nakon toga, koje nam je potrebno za ispunjenje vaših zahtjeva. Nadalje, u evidenciju bilježimo činjenicu da ste nas zatražili da vam ne šaljemo komunikaciju koja predstavlja izravni marketing ili da ne obrađujemo vaše podatke, kako bismo poštovali vaš zahtjev u budućnosti.

## 7. Kome prenosimo Vaše osobne podatke i zašto?

U određenim okolnostima, u gore navedene svrhe možemo prenositi vaše osobne podatke koje obrađujemo trećim stranama, s boravištem u Turskoj ili inozemstvu, u skladu s odredbama nacionalnog ili međunarodnog prava, odnosno članka 44. Opće uredbe o zaštiti podataka. Treće strane kojima možemo prenositi vaše osobne podatke:

- **naši poslovni partneris u Turskoj ili inozemstvu;** npr. tvrtke za najam automobila, hoteli, pružatelji usluga zemaljskih službi na zračnim lukama, agencije, pružatelji usluga prijevoza, globalni distribucijski sustavi, partnerske aviokompanije koje će Vam pružati usluge tijekom povezanih letova, uključujući prikupljanje nagradnih milja, diferencijaciju proizvoda, personalizirane ponude i dinamično određivanje cijena, zamjenu prikupljenih milja (nagradne karte, premještaj u viši razred putovanja);
- **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 društvima naše grupacije možete pronaći 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;
- **zemlje** destinacije te privatne i državne institucije koje su za to ovlaštene temeljem nacionalnog ili međunarodnog zakonodavstva; u skladu s nacionalnim i/ili međunarodnim zakonima ili propisima o civilnom zrakoplovstvu: vlasti i mjerodavna tijela zemlje iz koje putujete ili preko čijeg zračnog prostora putujete, nacionalne i međunarodne javne institucije koje mogu donositi odluke koje utječu na THY i/ili njegovo poslovanje, nacionalna i međunarodna tijela za civilno zrakoplovstvo, poput Opće uprave za civilno zrakoplovstvo, Međunarodne udruge za zračni prijevoz, Ureda za kontrolu strane imovine, Središnjeg ureda za industriju i sigurnost, Uprave za sigurnost prometa te američkog Vijeća za nacionalnu sigurnost itd. pri putovanju u Sjedinjene Američke Države ili preko zračnog prostora Sjedinjenih Američkih Država;
- **tijela državne uprave i/ili službenici za provedbu zakona:** vaši se osobni podaci mogu otkrivati tijelima državne uprave i/ili službenicima za provedbu zakona i/ili izvršnim ili pravosudnim tijelima (npr. mjerodavnim javnim i privatnim tijelima) ako to nalaže zakon ili je to potrebno u

svrhu zaštite naših legitimnih interesa u skladu s primjenjivim zakonima i/ili u pogledu tekućih istraga.

Vaši osobni podaci obično se obrađuju u Turskoj, Njemačkoj i ostalim europskim zemljama.

Vaše ćemo osobne podatke prenositi izvan EGP-a samo u iznimnim okolnostima, ako se odgovarajućim sigurnosnim mjerama jamči primjerena razina zaštite. Sigurnosne mjere na koje se oslanjamo:

1. Odluka o primjerenosti koju je donijela Europska komisija, trenutačno: primatelji u Andori, Argentini, Kanadi, Farskim Otocima, Guernseyu, Izraelu, Otoku Manu, Japanu, Jerseyu, Novom Zelandu, Švicarskoj, Urugvaju i Ujedinjenoj Kraljevini (ažurirani popis i detaljnije informacije dostupni su na: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en));
2. Standardne ugovorne klauzule: ostali primatelji (detaljnije informacije dostupne su na: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en)), osim u situacijama na koje se primjenjuje članak 49. Opće uredbe o zaštiti podataka:
  - 2.1. ispitanik je izričito pristao na predloženi prijenos nakon što je bio obaviješten o mogućim rizicima takvih prijenosa zbog nepostojanja odluke o primjerenosti i odgovarajućih zaštitnih mjera;
  - 2.2. prijenos je nužan za izvršavanje ugovora između ispitanika i THY-ja;
  - 2.3. prijenos je nužan radi sklapanja ili izvršavanja ugovora sklopljenog u interesu ispitanika;
  - 2.4. prijenos je nužan iz važnih razloga javnog interesa i/ili zbog drugih uvjeta propisanih u članku 49. Opće uredbe o zaštiti podataka.
3. Iznimke iz članka 49. Opće uredbe o zaštiti podataka: Drugi primatelji.

Za detaljnije informacije o takvim prijenosima ili mjerama možete nam se obratiti na načine navedene pri završetku Izjave o zaštiti privatnosti.

## **8. Koja su Vaša prava kao Ispitanika?**

Vaša prava prema Općoj uredbi o zaštiti podataka su:

- pravo na pristup (članak 15. Opće uredbe o zaštiti podataka);
- pravo na ispravak (članak 16. Opće uredbe o zaštiti podataka);
- pravo na brisanje (članak 17. Opće uredbe o zaštiti podataka);
- pravo na ograničenje obrade (članak 18. Opće uredbe o zaštiti podataka);
- pravo na prenosivost podataka (članak 20. Opće uredbe o zaštiti podataka);
- pravo na prigovor (članak 21. Opće uredbe o zaštiti 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.

- pravo na povlačenje privole (članak 7. Opće uredbe o zaštiti podataka);

Prema Općoj uredbi o zaštiti podataka ili nacionalnim zakonima, navedena prava mogu biti ograničena, primjerice ako bi se ispunjavanjem vašeg zahtjeva otkrili osobni podaci druge osobe, ako bi se time kršila prava treće strane (uključujući naša prava) ili ako zatražite da obrišemo podatke koje smo dužni čuvati prema zakonu ili imamo uvjerljive legitimne interese da ih čuvamo. Relevantna izuzeća sadržana su u Općoj uredbi o zaštiti podataka ili u primjenjivim nacionalnim zakonima. Obavijestit ćemo vas o relevantnim izuzećima na koje se oslanjamo u odgovoru na bilo koji zahtjev koji nam uputite.

Ako smatrate da se pri obradi vaših osobnih podataka nismo pridržavali propisa o zaštiti podataka, možete podnijeti pritužbu nadležnom nadzornom tijelu u skladu s člankom 77. Opće uredbe o zaštiti podataka. Nadležno nadzorno tijelo može se utvrditi prema popisu dostupnom na: [https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members\\_en](https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en).

Nadležno nadzorno tijelo u Hrvatskoj je Agencija za zaštitu osobnih podataka, čije kontakt informacije možete pronaći na: <https://azop.hr/kontakt/>

Detaljnije informacije o vašim pravima dostupne su na: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/rights-citizens/my-rights_en).

Za više pojedinosti proučite dokument zračnog prijevoznika Turkish Airlines: Izjava o zaštiti privatnosti na temelju Opće uredbe o zaštiti podataka.

## 9. Voditelj obrade podataka i kontakt informacije:

Želite li ostvariti svoja prava kao ispitanik, ili imate nedoumica oko načina na koji obrađujemo vaše podatke, ili biste nam željeli uputiti zahtjev ili odustati od opcije izravnog marketinga, na temelju primjenjivih zakona, možete se nam se obratiti na sljedeće načine:

Subjekt u sjedištu zračnog prijevoznika THY:

- <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/bilgi-edin/musteri-iliskileri/geribildirim/>
- +90 212 444 0 849; +90 212 463 63 63
- Türk Hava Yolları A.O. Genel Yönetim Binası, Yeşilköy Mah. Havaalanı Cad. No.: 3/1 34149  
Istanbul, Turska