



# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

## Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

### 1. Uvod Voditelja obrade i ove Obavijesti o zaštiti podataka

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 Europske Unije (Regulativa (EU) 2016/679) ("**GDPR**").

**Sigurnost osobnih podataka naših klijenata** nam je u prvom planu. Prema tome, kako bismo spriječili bilo kakav nezakonit pristup osobnim podacima ili gubitak te kako bismo osigurali sigurno pohranjivanje osobnih podataka naših klijenata, takvi se podaci 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, Mi smo pripremili ovu Obavijest o zaštiti podataka 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. Detaljnije informacije o vrstama osobnih podataka i svrsi obrade osobnih podataka detaljno su nabrojane u točki 5. ove Obavijesti o zaštiti podataka.

Još jedna stavka na koju Mi 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 navodeno je u odlomku "Koja su Vaša prava kao Ispitanika?"

**Sažeto, sigurnost podataka, transparentnost i pravo pojedinca na nadzor nad vlastitim podacima** temelj su naše usklađenosti s GDPR-om.

Ova Obavijest o zaštiti podataka sadrži naše izjave i objašnjenja o obradi privatnih podataka naših klijenata i drugih osoba koje imaju kontakt s nama, isključujući naše zaposlenike, u skladu s pravilima GDPR-a.

Ova Obavijest o zaštiti podataka pripremljena je kako bi pružila informacije o tome koje privatne podatke Turkish Airlines obrađuje unutar svojih prodajnih aktivnosti, o svrsi obrade podataka, o stranama kojima se privatni podaci šalju te o svrsi takvog dijeljenja.

### 2. Kontakt podaci

Ukoliko imate bilo kakvih nedoumica u vezi s načinom na koji Mi 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

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](http://www.turkishairlines.com)



# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

**Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti**

34149

Istanbul, Turska

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

### 3. Kako Mi prikupljamo Vaše osobne podatke?

Ovaj članak pokriva izvor podataka i kanale kroz koje se osobni podaci prikupljaju:

- Pozivni centar, prodajni uredi, check-in šalteri, kiosci, sustavi za zabavu tijekom leta, zahtjevi i pritužbe, ukrcajni punktovi, ankete, sajmovi i događaji; usmenim, pisanim i elektroničkim putem, u cijelosti ili djelomično automatiziranim i ne-automatiziranim sredstvima.
- Internetske stranice Turkish Airlines i Miles&Smiles posebni program za putnike te mobilne aplikacije.
- Agencije ovlaštene za prodaju proizvoda i usluga Turkish Airlines-a, 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 i elektroničkim putem, u cijelosti ili djelomično automatiziranim i ne-automatiziranim sredstvima.
- Ako zatražite uslugu preko ovih kanala: internetska stranica [turkishairlines.com](http://turkishairlines.com) ("**Internetska stranica**"); software i aplikacije koji se pružaju putem računala i ostalih pametnih uređaja ("**Aplikacija**"); računari na društvenim mrežama kojima upravljaju osobe ovlaštene za pružanje usluga u ime Turkish Airlines-a, aplikacije za razmjenu poruka koje posreduju uslugama koje Turkish Airlines pruža kao WhatsApp Business, Telegram, Facebook Messenger, WeChat, BiP i svi drugi kanali, dalju će se navoditi kao "**Digitalno Okruženje**".

### 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 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 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  
Vaše zdravstveno stanje ili preferencije o obroku.
- **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 alatima za lokacije poput uputa do zračne  
luke, prikaz karte, Turkish Airlines Lounge, najbliže parkirno mjesto.)
- **Podaci o obitelji i rodbini** (identifikacijski podaci, kontakt podaci, 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 ostale 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** (rezultati i podaci raznih anketa javnih ustanova u vezi Ispitanika, podaci o sigurnosnim provjerama vezanim uz provjeru postoji li zabrana ukrcaja, podaci o adresi i IP adresi.)
- **Podaci o upravljanju zahtjevima i pritužbama** (podaci i informacije prikupljeni tijekom zaprimanja zahtjeva ili pritužbi o našim proizvodima i uslugama i podaci sadržani u izvješćima o rješavanju 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, video-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 zakonskim okvirima. Podatke o Vašim prehrambenim navikama iz kojih se može izvesti zaključak o vjerskom opredjeljenju ili zdravstvenom statusu, koristit ćemo isključivo u svrhu omogućavanja Vašeg zahtjeva za posebnim obrokom.)
- **Marketinški podaci** (izvještaji i procjene s podacima o preferencijama, ukusu, putnim navikama Ispitanika koji se koriste za potrebe marketinga, podaci o



## TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

### Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

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

- **Vizualni podaci** (slike, kamera.)
- **Audio-podaci** Snimanje razgovora s Call Centrom isključivo uz Vaš pristanak.
- **Podaci o članstvu u programu vjernosti:** Ako ste član, podaci o Miles&Smiles i Turkish Airlines Corporate Club članstvu.

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

- **API:** Kad 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 ostale informacije vezane za Vaš let kao 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 za ugovor koji smo Mi sklopili s Vama. (Prema članku 6/(1), stavak 1(b) GDPR) to uključuje:

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

Kada rezervirate let, uključujući rezervacijski proces zaključen 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 se zbog provjere Vašeg identiteta tijekom check-ina, dostave prtljage i na sigurnosnim kontrolnim točkama. Dodatno, Vaši osobni podaci mogu biti obrađeni tijekom korištenja aerodromskih usluga pruženih kroz kioske za check-in, odabir sjedala, predaju prtljage i tereta.

- **Upravljanje letaćkim operacijama i uspostava komunikacije vezano uz usluge koje se pružaju tijekom Vašeg putovanja**

U okviru Vašeg putovanja, Mi 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 i potvrđivanja Vašeg leta, promjene Vašeg leta, datum i vrijeme otvaranja check-ina i slanja podsjetnika o nefinaliziranoj rezervaciji.

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

U određenim okolnostima, Mi našim klijentima moramo dostaviti određene podatke o našim letovima. Na primjer, nekad 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 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 Čla. 6/(1), Stavak 1(f) GDPR), 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, Mi možemo obraditi osobne podatke tijekom procjene odgovora naših klijenata u sklopu ankete o zadovoljstvu korisnika, kako bismo procijenili kvalitetu naše usluge.
- **Sprječavanje zlouporabe:** Pratimo radnje klijenata kako bismo spriječili, istražili i/ili prijavili zlouporabu, terorizam, pogrešno 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 vezanih za informacijsku sigurnost, upravljanje sustava informacijskih tehnologija kao i poboljšanja i optimizacije takvih sustava, omogućavanje pristupačnosti i pouzdanosti takve infrastrukture i sustava putem dodatne pohrane i testiranja, poboljšanje proizvoda i usluga koje nudimo uključujući statističke analize i istraživanja sustava i programa za izdavanje karata i putne operacije.
- **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, naknada.
- **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. Dodatno, kako bismo pružili uslugu, obrađuju se podaci o IP adresi, modelu uređaja koji koristite za prikaz naših internetskih stranica ili aplikacija. Gdje zakon nalaže, marketinške i reklamne aktivnosti provedene ciljano i profilirano, provode se uz Vaš pristanak.
  - U svrhe propisane zakonom (Prema Čla. 6/(1), Stavak 1(c) GDPR) (zakonske obveze):
- Osiguranje usklađenosti s nacionalnim i međunarodnim zakonodavstvom kojem THY podlježe ispunjavanju obveza iz nadležnih legislativa. Provođenje istrage kao



# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

## Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

odgovor na zahtjev vlade ili provedbenih zakonodavnih tijela.



# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

## Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

- 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 ovlastima ili policiji (API podaci ili regulacije o osobnim podacima)
- Kad nam date privolu (Prema Čla. 6/(1), Stavak 1(a) GDPR):
- **Marketinške aktivnosti:** Gdje zakon nalaže, Mi ćemo Vam, uz Vašu privolu, slati 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 obavijesti vama kad su takve tehnologije korištene. Za više detalja, vidite “Upotreba kolačića”
  - **Ostali slučajevi:** U drugim slučajevima kad tražimo Vašu privolu, koristit ćemo osobne podatke u svrhu koju ćemo tada razjasniti, kao kad prikupljamo podatke vezane za Vaše zdravstveno stanje.

U nekim slučajevima (npr. za rezervaciju leta) davanje podataka je obavezno: ako vezani 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 drukčije protivljenje izravnom marketingu

Gdjegod 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 elektronskih poruka gdje postoje ili stupajući u kontakt s nama, kontakt informacije su navedene niže.

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

Pod određenim okolnostima, Mi Vaše osobne podatke možemo prenijeti trećim stranama u Turskoj ili inozemstvu, u skladu s važećim zakonima.



# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

## Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

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

- **Naši poslovni partneri ili dobavljači koji se nalaze unutar Turske ili u 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 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 službenici za provođenje zakona koji su ovlašteni nacionalnim ili međunarodnim propisima;** primjerice izvršne agencije, izvršna ili sudska tijela za istrage u tijeku ili kada se putuje u Sjedinjene Američke Države, te Vijeće za nacionalnu sigurnost SAD-a
- U slučaju da se **društvo proda ili bude pripojeno nekom drugom društvu** – određeni dijelovi Vaših osobnih podataka mogu biti vidljivi našim savjetnicima ili savjetnicima potencijalnih kupaca i mogu biti preneseni novim vlasnicima društva.

Vaše ćemo osobne podatke prenijeti izvan EEA (Europski gospodarski prostor) samo ako smo sigurni da je odgovarajuća razina sigurnosti na snazi. U pravilu se oslanjamo na sljedeće mjere zaštite:

- Odluka dostatnosti Europske komisije, trenutno: Treće strane u Andori, Argentini, Kanadi, Farskim otocima, Guernsey-ju, Izraelu, Isle of Man-u, Japanu, Jersey-ju, Novom Zelandu, Švicarskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Urugvaju (ažurirana lista i više informacija dostupni 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) )
- Standardne ugovorne klauzule: Treće strane (više informacija dostupno 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) )

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](http://www.turkishairlines.com)





# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

## Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

- Iznimke pod Čla. 49 GDPR-a: Treće strane.

Više informacija o takvim prijenosima ili primjercima pravila mogu se dobiti na kontakt detaljima poviše.

**Internetske stranice trećih strana:** Naša internetska stranica može sadržavati poveznice na

internetske stranice trećih stranaka, 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 stranaka i nismo odgovorni za njihove izjave 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; prema turskom zakonu, europskom pravu i, ovisno o državi u kojoj živite i čiji se zakon primjenjuje – prema nacionalnim zakonima države (primjerice američki, njemački, talijanski, španjolski, švicarski, itd.) podliježe zakonskim obvezama o razdobljima čuvanja podataka. Budući da se Turkish Airlines kao globalno društvo nalazi u različitim državama, slukladno tome se primjenjuju zakoni tih država; razdoblja čuvanja podataka mogu se razlikovati od države do države.

Vaši se osobni podaci brišu čim više nisu potrebni za navedene svrhe. Međutim, Mi ponekad moramo pohraniti Vaše podatke do razdoblja čuvanja i rokova koje je odredio zakonodavac ili nadzorne vlasti do maksimalno 30 godina koje mogu proizaći 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 dok ne isteknu rokovi zastare (ponekad i do 30 godina), pod uvjetom da je to potrebno za uspostavljanje, vršenje ili obranu pravnih zahtjeva. Nakon toga se relevantni podaci rutinski brišu ili anonimiziraju.

U situacijama gdje Mi 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 ostvariti Vaše zahtjeve). Također zabilježimo 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 za privatnost osobnih podataka

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

„Zakonitost, poštenje i transparentnost“, „svrhovno ograničenje“, „optimizacija podataka“,

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

„točnost“, „ograničenje čuvanja podataka“, „integritet i povjerljivost“ i „odgovornost“.

### 9. Upotreba kolačića

Kao Turkish Airlines, Mi koristimo tehnologije poput kolačića, piksela, GIFova („Kolačići“) kako bismo poboljšali Vaše korisničko iskustvo tijekom korištenja naših internetskih stranica i aplikacija. Uporaba ovih tehnologija u skladu je sa zakonom i ostalim vezanim 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 biste se 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 video-podaci mogu se dobiti putem CCTV- a i mogu se sačuvati za razdoblje potrebno za ispunjenje sljedećih svrha. Upotreba CCTV-a za sljedeće svrhe;

prevencija i otkrivanje bilo kojeg kriminalnog djela koje nije u skladu sa zakonom i pravilnikom 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 (više informacija dostupno 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)):

- Pravo na povlačenje privole (Čla. 7 GDPR-a)
- Pravo na pristup (Čla. 15 GDPR-a)



## TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

### Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

- Pravo na ispravak (Čla. 16 GDPR-a)
- Pravo na brisanje (Čla. 17 GDPR-a)
- Pravo na restrikcije obrade (Čla. 18 GDPR-a)
- Pravo na prenosivost podataka (Čla. 20 GDPR-a)
- Pravo na prigovor (Čla. 21 GDPR-a)

Prema Općoj uredbi o zaštiti podataka ili državnim zakonima 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 uvjerljive legitimne interese za zadržavanje istih. Odgovarajući izuzeci uključeni su u Uredbu ili državni zakon. Obavijestit ćemo Vas o odgovarajućim izuzecima na koja se oslanjamo kada odgovaramo na Vaše zahtjeve.

Ukoliko želite ostvariti ova prava molimo, da nas kontaktirate putem gore navedenih kontak podataka. Molimo Vas, da navedete koja pojedinačna prava prema Članku 15. i dalje želite ostvariti. U tu svrhu, moguće je da ćemo morati potvrditi Vaš identitet prije odgovara na Vaš zahtjev. Molimo navedite sljedeće detalje kako bismo Vas mogli identificirati:

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

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 koristiti Vaše osobne podatke u skladu s člankom 6., odl. 1 (f) Odredbe kao zakonske obveze.

Ukoliko smatrate da nismo ispoštovali pravila o zaštiti osobnih podataka tijekom obrade Vaših osobnih podataka, možete se žaliti nadležnom nadzornom tijelu EU-a za zaštitu podataka sukladno članku 77 GDPR-a. Nadležno nadzorno tijelo može se pronaći na:

[https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members\\_en](https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en).

U Hrvatskoj, nadležno nadzorno tijelo je „Agencija za zaštitu osobnih podataka“ (Croatian Personal Data Protection Agency), a više informacija može se pronaći 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](http://www.turkishairlines.com)



# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

## Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

<http://www.azop.hr/>.

### **13. Pravo na prigovor obrade osobnih podataka (Članak 21 Uredbe o zaštiti podataka)**

Kao što je ranije navedeno, prema Članku 6 (1), točka e ili f Uredbe, imate pravo prigovoriti na obradu Vaših osobnih podataka, iz razloga koji se odnose na Vašu određenu 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.

Kada 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, i bez obzira na Direktivu 2002/58/EC možete iskoristiti Vaše pravo na prigovor 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 podataka, 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
- pristup osobnim podacima unutar našeg Društva vrši se kontrolirano u skladu s prirodom osobnih podataka i unutar načela stroge povjerljivosti
- 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 relevantnu treću stranu na poštivanje svih odredbi Uredbe
- poduzima potrebne radnje kako bi obavijestila sve zaposlenike, posebice one koji



# TURKISH AIRLINES

Broj dokumenta | Broj

## Turkish Airlines GDPR Obavijest o zaštiti

imaju pristup osobnim podacima, o njihovim dužnostima i odgovornostima u okviru Uredbe.

### 15. Promjene u Obavijesti o zaštiti podataka

Mi zadržavamo pravo napraviti promjene u ovoj Obavijesti o zaštiti podataka kako bismo pružili točne i ažurne informacije o praksama i pravilima koji se bave zaštitom osobnih podataka. Ispitanici će biti obaviješteni odgovarajućim kanalima u slučaju velikih promjena u Obavijesti o zaštiti podataka.