**Политика конфиденциальности** **eXperts**

**1. Контролирующая организация**

Мы,

Austrian Airlines AG (Офис-Парк, 2, 1300, Аэропорт Вены, Австрия), Deutsche Lufthansa AG (Линнихер Штрасе, 48, 50933, Кельн, Германия), Swiss International Air Lines Ltd. (Обстгартенштрасе, 25, 8302, Клотен, Швейцария), Eurowings GmbH (Гросенбаумер Вег, 6, 40472, Дюссельдорф, Германия) и Brussels Airlines SA/NV (100-102, Авеню де Сезон, п/я 30, 1050, Брюссель, Бельгия)

(в дальнейшем также именуемые «Авиакомпании Lufthansa Group»), информируем Вас о том, как обрабатываются Ваши персональные данные при пользовании Вами нашим веб-сайтом lufthansaexperts.com («веб-сайт»).

Перечисленные выше компании несут совместную ответственность за сбор, обработку и использование Ваших персональных данных.

В случае возникновения вопросов, касающихся защиты данных в связи с нашим веб-сайтом или предлагаемыми услугами, обращайтесь, пожалуйста, к нашему уполномоченному по защите персональных данных:

Уполномоченный Lufthansa Group по защите персональных данных

Д-р Барбара Кирхберг-Леннарц (Barbara Kirchberg-Lennartz), Deutsche Lufthansa AG E-Mail: dataaccess@dlh.de

Пожалуйста, направляйте запрос на получение информации по адресу:

Deutsche Lufthansa AG Datenauskunft FRA CY 60546 Frankfurt

или по электронной почте e-mail:

dataaccess@dlh.de

В случае если Вы обращаетесь к нам по электронной почте, наш обмен сообщениями не шифруется.

**2. Объем, цель и правовые основы обработки персональных данных**

Мы собираем и используем персональные данные, получаемые непосредственно от наших пользователей и из других источников (перечисленных ниже) в следующих ситуациях:

2.1. Обеспечение работы веб-сайта и создание файлов протокола

Во время посещения нашего веб-сайта система автоматически регистрирует данные и информацию о компьютерной системе пользователя при каждом визите на веб-сайт. Осуществляется сбор следующих данных («**техническая информация**»):

 Информация о типе браузера и используемой версии

 Операционная система пользователя

 IP-адрес пользователя

 Дата и время посещения веб-сайта

 Веб-сайты, с которых система пользователя обращается к нашему веб-сайту

 Веб-сайты, к которым обращается система пользователя через наш веб-сайт

Данные также сохраняются в файлах протокола нашей системы. Эти данные не хранятся вместе с другими персональными данными пользователя.

Мы собираем и используем такую техническую информацию в целях (сетевой) безопасности (например, для противодействия кибератакам), маркетинга и для лучшего понимания потребностей наших пользователей, а также для постоянного усовершенствования нашего веб-сайта и обеспечения доступа пользователей к веб-сайту с их компьютеров.

Данные сохраняются в файлах протокола для обеспечения функциональности веб-сайта. Эти данные также помогают нам улучшить веб-сайт и защитить наши ИТ-системы. Такие данные не анализируются в маркетинговых целях в данном контексте.

Правовым основанием для временного хранения данных и файлов протокола является Ст.6 (1) (f) Общего регламента по защите данных (GDPR).

2.1.1. Использование файлов cookie

Наш веб-сайт использует файлы cookie. Cookie - это текстовые файлы, которые сохраняются в веб-браузере или в веб-браузере компьютерной системы пользователя. При посещении пользователем веб-сайта файлы cookie могут сохраняться в операционной системе пользователя. Такие файлы cookie содержат отличительную символьную строку, обеспечивающую уникальную идентификацию браузера при последующем посещении веб-сайта.

Файлы cookie сохраняются на компьютере пользователя, который передает их на наш веб-сайт. При этом пользователи обладают полным контролем над нашим использованием файлов cookie. Вы можете отключить или ограничить передачу файлов cookie, изменив настройки своего браузера. Ранее сохраненные файлы cookie могут быть в любое время удалены. Это также может быть сделано автоматически. Если Вы отключили cookie для нашего веб-сайта, то, вероятно, не сможете в полной мере пользоваться его функциями.

Чтобы подробнее узнать о том, каким образом, с какой целью и на каких правовых основаниях мы используем файлы cookie, ознакомьтесь с нашей Политикой использования файлов cookie.

2.2. Пользование услугами, предлагаемыми на нашем сайте

На своем веб-сайте мы предлагаем ряд различных услуг. Для их выполнения нам необходимо собирать и обрабатывать пользовательскую информацию или персональные данные клиента.

2.2.1. Веб-сайт

Для посещения нашего веб-сайта и пользования его сервисами Вам необходима однократная регистрация на lufthansaexperts.com. Когда Вы регистрируетесь в программе eXperts, мы получаем и обрабатываем следующие данные из маски ввода данных:

 Адрес электронной почты и страна нахождения туристического агентства.

 Имя, фамилия и обращение

 Должность, занимаемая в туристическом агентстве, и основные обязанности

Вы также опционально можете предоставлять нам следующую информацию:

 Номер телефона

 Дата рождения

В процессе регистрации мы запрашиваем Ваше согласие на обработку данных и предоставляем ссылку на это заявление о защите данных.

Мы анализируем посетителей веб-сайта lufthansaexperts.com с целью определения их предпочтений и соответствующей оптимизации веб-сайта. Для этого мы по умолчанию сохраняем логин eXperts, например DE123456. Логин не привязывается к посещенным страницам. Lufthansa eXperts обрабатывает и использует Ваши персональные данные для целей обслуживания в пределах веб-сайта lufthansaexperts.com; т.е. для того, чтобы делать Вам индивидуальные предложения и/или освобождать Вас от необходимости повторного ввода данных и запрашивать только дополнительные сведения, необходимые в соответствующих случаях. В рамках веб-анализа осуществляется оценка только анонимных, совокупных данных в статистических целях. Для того, чтобы поддерживать актуальность нашей базы данных, мы регулярно определяем и анализируем неактивные профили и при необходимости удаляем их.

Правовым основанием для обработки данных после регистрации пользователя на сайте eXperts является Ст.6 (1) (а) Общего регламента по защите данных (GDPR).

Кроме того, при регистрации выполняется сбор следующих данных:

 Информация о типе браузера и используемой версии

 Операционная система пользователя

 IP адрес пользователя

 Дата и время посещения веб-сайта

 Веб-сайты, с которых система пользователя обращается к нашему веб-сайту

 Веб-сайты, к которым обращается система пользователя через наш веб-сайт

2.2.2. Информационная рассылка

Вы можете отменить подписку на бесплатную информационную рассылку на нашем веб-сайте. При оформлении подписки мы получаем и обрабатываем следующие данные, введенные в маске ввода данных:

 Адрес электронной почты и страна нахождения туристического агентства.

 Имя, фамилия и обращение

 Должность, занимаемая в туристическом агентстве, и основные обязанности

Вы также опционально можете предоставлять нам следующую информацию:

 Номер телефона

 Дата рождения

Кроме того, при регистрации выполняется сбор следующих данных:

 Информация о типе браузера и используемой версии

 Операционная система пользователя

 IP-адрес пользователя

 Дата и время посещения веб-сайта

 Веб-сайты, с которых система пользователя обращается к нашему веб-сайту

 Веб-сайты, к которым обращается система пользователя через наш веб-сайт

Эти данные используются исключительно для распределения сообщений рассылки.

Мы обрабатываем Ваши данные в связи с информационной рассылкой для того, чтобы отправлять Вам новости по интересующим Вас темам, связанным с Авиакомпаниями Lufthansa Group, Star Alliance или партнерами по совместным предприятиям, а также партнерами в туристической индустрии. Кроме того, мы обрабатываем и используем адреса электронной почты, введенные Вами, для отправления индивидуальных предложений и проведения опросов пользователей в связи с информационной рассылкой.

Если ссылка в информационной рассылке приводит Вас на наш веб-сайт, Вы также даете нам разрешение на использование Вашего IP-адреса, а также геоданных, веб-маяков и других аналогичных технологий, для того, чтобы мы могли проверить, отвечают ли предложения Вашим требованиям.

Сюда также относится Ваше взаимодействие с информационной рассылкой, т.е. информация о том, открывали ли Вы информационную рассылку, когда и как долго читали ее и по каким ссылкам, содержащимся в рассылке, переходили.

Правовым основанием для обработки данных вследствие оформления пользователем подписки на информационную рассылку, при условии согласия пользователя, является Ст. 6 (1) (a) Общего регламента по защите данных (GDPR).

2.2.3. Промомикросайты для розыгрышей и онлайн-тренинга

Во время посещения наших промосайтов eXperts (например, домена experts-promotion.com) система автоматически регистрирует данные и информацию о компьютерной системе пользователя при каждом визите на веб-сайт. Осуществляется сбор следующих данных («**техническая информация**»):

 Информация о типе браузера и используемой версии

 Операционная система пользователя

 Дата и время посещения веб-сайта

 Веб-сайты, с которых система пользователя обращается к нашему веб-сайту

 Веб-сайты, к которым обращается система пользователя через наш веб-сайт

 eXperts ID («Логин») пользователя

 Электронный адрес пользователя

Данные также сохраняются в файлах протокола нашей системы. IP-адрес и прочие данные, позволяющие связать эти данные с пользователем, не затрагиваются. Эти данные не хранятся совместно с другими персональными данными пользователя.

Мы собираем и используем такую техническую информацию в целях (сетевой) безопасности (например, для противодействия кибератакам), маркетинга и для лучшего понимания потребностей наших пользователей, а также для постоянного усовершенствования нашего веб-сайта и обеспечения доступа пользователей к веб-сайту с их компьютеров.

Правовым основанием для временного хранения таких данных является Ст. 6 (1) (f) Общего регламента по защите данных (GDPR).

2.2.3.1. Использование файлов cookie

Наши промо-сайты используют файлы cookie. Cookie - это текстовые файлы, которые сохраняются в веб-браузере или в веб-браузере компьютерной системы пользователя. При посещении пользователем веб-сайта файлы cookie могут сохраняться в операционной системе пользователя. Такие файлы cookie содержат отличительную символьную строку, обеспечивающую уникальную идентификацию браузера при последующем посещении веб-сайта.

Файлы cookie сохраняются на компьютере пользователя, который передает их на наш веб-сайт. При этом пользователи обладают полным контролем над нашим использованием файлов cookie. Вы можете отключить или ограничить передачу файлов cookie, изменив настройки своего браузера. Ранее сохраненные файлы cookie могут быть в любое время удалены. Это также может быть сделано автоматически. Если Вы отключили cookie для нашего веб-сайта, то, вероятно, не сможете в полной мере пользоваться его функциями.

2.2.3.2. Средства отслеживания

На наших промосайтах мы используем следующие средства отслеживания и (повторного) маркетинга:

 eTracker

Правовым основанием для использования перечисленных средств в целях повышения эффективности нашего веб-сайта и (прямого) маркетинга является Ст. 6 (1) (f) Общего регламента по защите данных (GDPR).

Для получения более подробной информации об отдельных средствах, ознакомьтесь, пожалуйста, с приложением /«Политика использования средств отслеживания».

**Приложения – Информация об используемых средствах отслеживания и (повторного) маркетинга.**

eTracker:

В зависимости от того, какие сервисы etracker используются, осуществляется сбор, обработка и хранение следующих типов персональных данных (согласно определениям, данным в п. 1, 13, 14 и 15 Статьи 4 Общего регламента по защите данных (GDPR):

 Сокращенные IP-адреса

 Цифровые отпечатки пальцев

 Программы-агенты пользователя

 Геоинформация

 Хэшированные коды мобильных устройств

 Контактные данные учетных записей пользователей, а также получателей счетов и отчетов

 Записи формы, замененные заполнителями (UX Analytics)

 Адреса электронной почты диалоговых окон регистрации («интеллектуальные» сообщения)

 Хэшированный идентификатор кросс-устройства (опционально)

 Идентификаторы псевдонимных получателей электронной почты (опционально)

2.2.4. Опросы и изучение рынка

В рамках нашей деятельности по изучению рынка мы можем предложить Вам принять участие в опросах eXperts для улучшения наших продуктов и услуг. Участие в опросах в целях изучения рынка всегда является добровольным. Информация, полученная в ходе реализации проекта по изучению рынка, анализируется в ананимизированной форме. Она не публикуется и не используется в маркетинговых целях.

Авиакомпании Lufthansa Group работают со сторонним поставщиком услуг, который имеет доступ к персональным данным для управления опросами и оценкой мнений. Этот поставщик услуг обеспечивает программное обеспечение, используемое для сбора мнений, которые в дальнейшем анонимизируются.

2.2.5. Статистический анализ

Существует вероятность того, что Ваши данные подвергнутся анализу в базе данных для оценки предпочтений наших зарегистрированных клиентов («статистический анализ») в целях заинтересованного маркетинга, индивидуальных подходов и постоянной оптимизации наших бизнес-процессов. Мы предпринимаем такую обработку для получения лучшего понимания того, что наши клиенты ожидают от нас, и для того, чтобы мы могли предложить Вам информационное взаимодействие, ориентированное лично на Вас. Такой анализ также помогает нам выявлять случаи мошенничества, осуществлять проверку и обеспечение безопасности, поэтому мы выполняем данную процедуру для защиты наших законных интересов (Ст. 6 (1) (f) Общего регламента по защите данных (GDPR)).

2.3. Наша законная заинтересованность в обработке персональных данных

Если Ст. 6 (1) (f) Общего регламента по защите данных (GDPR) составляет правовое основание для такой обработки данных, нашими законными интересами, помимо перечисленных выше целей, являются:

 Защита компании от материального и нематериального ущерба

 Профессионализм (создания наших продуктов и услуг)

 Оптимизация расходов (контроль и снижение)

2.4. Прочие обязательства в связи с обработкой данных

Если мы обязаны сделать это по закону, мы обрабатываем персональные данные для того, чтобы выполнить обязанности по хранению в соответствии с коммерческим или налоговым законодательством, или для удовлетворения юридических требований безопасности (например, Части 7 Закона об авиационной безопасности [LuftSiG]). Более подробная информация о сроках хранения данных содержится в пункте «Сроки обработки данных».

2.5. Обязательства по предоставлению персональных данных

Поля ввода, обязательные для заполнения в целях выполнения запрашиваемой услуги, отмечены на сайте соответствующим образом. Ввод данных является обязательным из-за юридических или договорных требований.

**3. Сроки обработки данных**

Ваши персональные данные удаляются, как только они больше не требуются в указанных целях. В определенных случаях персональные данные сохраняются на срок, в течение которого могут быть приведены в исполнение иски в отношении Авиакомпаний Lufthansa Group (срок исковой давности от трех до десяти лет). Персональные данные также сохраняются в случае, если Авиакомпании Lufthansa Group юридически обязаны делать это. Соответствующее бремя доказывания и обязанности по сохранению возникает, в частности, исходя из Коммерческого кодекса, Налогового кодекса и Закона о борьбе с отмыванием денег. Они предписывают хранение данных до 10 лет.

**4. Право на возражение в связи со Ст. 21 Общего регламента по защите данных (GDPR)**

Вы вправе в любое время возражать, по причинам, относящимся к Вашей частной ситуации, против обработки персональных данных, относящихся к Вам, которая осуществляется на основании пункта (e) или (f) Статьи 6 (1) Общего регламента по защите данных (GDPR), в том числе и против профилирования на основании данных положений.

Контролирующая организация не может более обрабатывать Ваши данные, за исключением случаев, когда контролирующая организация демонстрирует убедительные правовые основания для обработки данных, которые превосходят Ваши интересы, права и свободы, или если обработка необходима для установления, осуществления или защиты правовых требований.

Если Ваши персональные данные обрабатываются в целях прямого маркетинга, Вы вправе в любое время возражать против обработки персональных данных, которая включает профилирование в той мере, в какой оно связано с таким прямым маркетингом.

В случае Вашего возражения против обработки данных в маркетинговых целях, касающиеся Вас персональные данные не могут более обрабатываться в таких целях.

В контексте использования услуг информационного общества и безотносительно Директивы 2002/58/EC Вы можете воспользоваться правом возражения с помощью автоматических средств с использованием технических характеристик.

**5. Раскрытие персональных данных третьим сторонам**

Для того, чтобы предлагать Вам продукты и услуги на основании наших договорных обязательств или в соответствии с нашими законными интересами, мы можем быть вынуждены предоставить Ваши персональные данные третьим лицам внутри Lufthansa Group или вне ее. Такие получатели могут быть отнесены к следующим категориям:

 Поставщики услуг:

o Транспорт

o Маркетинг

o ИT (Поставщик услуг веб-хостинга, поставщик услуг ИТ-поддержки или поставщик услуг анализа сайта)

o Кредитные агентства

 Члены Star-Alliance

 Партнеры в сфере туризма

 Другие авиакомпании

 Государственные органы и учреждения

При бронировании авиабилетов через маску ввода данных, хранящуюся на веб-сайте eXperts, мы обрабатываем Ваши персональные данные (например, основные данные, контактные данные и платежные данные). Такие данные сначала обрабатываются нами для выполнения договора, чтобы мы могли оформить запрашиваемый Вами билет и отправить Вам подтверждение бронирования (Ст. 6, п. 1 b Общего регламента по защите данных (GDPR)), но также для обеспечения наших законных интересов (Ст. 6, п. 1 f Общего регламента по защите данных (GDPR )) и для предоставления Вам соответствующей информации о забронированном Вами перелете и пункте назначения.

В рамках этого персональные данные могут передаваться третьим странам или международным организациям. При такой передаче данных для Вашей защиты и защиты Ваших персональных данных обеспечиваются надлежащие меры безопасности на основании и в соответствии с правовыми

требованиями (в частности, использование стандартных договорных положений ЕС) или принятым Европейской комиссией решением о достаточности мер (Ст. 45 Общего регламента по защите данных (GDPR)).

Для получения информации о стандартных договорных положениях ЕС посетите страницу https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010D0087&from=DE. Европейская комиссия обеспечивает соответствующую информацию, связанную с решениями о достаточности мер на https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries\_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu.

Копию информации об используемых мерах предосторожности можно также запросить на dataaccess@dlh.de.

Мы также связаны правовыми обязательствами по предоставлению персональных данных немецким и международным государственным органам, Ст. 6 (1) (c) Общего регламента по защите данных (GDPR), наряду с местными и международными нормами и соглашениями.

**6. Права субъекта персональных данных**

Авиакомпании Lufthansa Group обязуются обеспечивать справедливую и прозрачную обработку данных. Поэтому нам важно, чтобы субъекты персональных данных могли не только пользоваться правом возражения, но также и следующими правами, в которых удовлетворяются соответствующие правовые требования:

 Право доступа, Ст. 15 GDPR

 Право внесения исправлений, Ст. 16 GDPR

 Право удаления («право на забвение»), Ст. 17 GDPR

 Право на ограничение обработки, Ст. 18 GDPR

 Право на перенос данных, Ст. 20 GDPR

Для того, чтобы воспользоваться своим правом, напишите по адресу: dataaccess@dlh.de. Для обработки Вашего запроса и в аналогичных целях обращаем Ваше внимание на то, что мы обработаем Ваши персональные данные в соответствии со Ст.6 (1) (c) Общего регламента по защите данных (GDPR).

Вы также можете обратиться с жалобой в вышестоящий орган. Соответствующим надзорным органом для Lufthansa Group является:

**Уполномоченный по защите данных и свободе информации Земли Северный Рейн-Вестфалия**

PO Box 20 04 44 40102 Dusseldorf

Germany

Kavalleriestr. 2-4 40213 Dusseldorf

Germany

Телефон: +49 (0)211/38424-0 Факс: +49 (0)211/38424-10 E-mail: poststelle@ldi.nrw.de

**7. Согласие**

Если Вы дали свое согласие на обработку Ваших персональных данных, обратите внимание на то, что Вы в любое время можете отозвать данное согласие.

Если Вы желаете отозвать свое согласие, пожалуйста, направьте нам электронное письмо по адресу: dataaccess@dlh.de.

Если Вы дали нам свое согласие на получение информационной рассылки, Вы можете отозвать его, пройдя по ссылке «Отменить подписку» в информационной рассылке или отмените подписку в настройках своего профиля (в разделе «Мой профиль»).

Во всех других случаях или если у Вас возникли проблемы с отзывом своего согласия, вы можете написать по адресу: dataaccess@dlh.de.

Обратите внимание на то, что Вы можете отозвать согласие только в отношении будущего, и такой отзыв никак не повлияет на законность обработки данных, осуществленной в прошлом. В некоторых случаях мы можем быть вправе, невзирая на отзыв Вашего согласия, продолжить обработку Ваших персональных данных на различных правовых основаниях, например, для выполнения договора.

**8. Отказ от ответственности и ограничения данной декларации о защите данных**

Данная декларация действует только в отношении обработки данных для веб-сайта lufthansaexperts.com и каких-либо внешних веб-сайтов (например, experts-promotion.com). На другие веб-сайты положения данной декларации не распространяется, их операции с персональными данными регулируются собственными декларациями о защите данных.