Declaración sobre protección de datos de eXperts

1. Responsable

Nosotros, la

Deutsche Lufthansa AG (Venloer Straße 151-153, 50672 Colonia, Alemania) (en lo sucesivo también referida como "Lufthansa", "nosotros", "nos"), le informamos a continuación sobre el tratamiento de sus datos personales en el marco de la utilización de nuestra página web lufthansaexperts.com ("página web").

Cuando en adelante mencionamos a las compañías aéreas del Grupo Lufthansa, nos referimos a las aerolíneas Austrian Airlines AG, Brussels Airlines SA/NV, Deutsche Lufthansa AG, Swiss International Air Lines Ltd y Eurowings GmbH. El Grupo Lufthansa incluye a las compañías aéreas del Grupo Lufthansa, así como a las demás sociedades del grupo empresarial de Lufthansa.

Para más información sobre la protección de datos en relación con nuestra página web o los servicios en ella ofrecidos, póngase en contacto con nuestro responsable de protección de datos: Responsable de protección de datos del Grupo Lufthansa

Deutsche Lufthansa AG E-mail: datenschutz@dlh.de

Dirija su solicitud de información a: Deutsche Lufthansa AG Información sobre datos FRA CJ/D 60546 Frankfurt

O por e-mail a: datenauskunft@dlh.de

Por regla general, la comunicación vía e-mail con las aerolíneas del Lufthansa Group nunca se envía cifrada.

Para permitirle la participación en el programa eXperts transferimos los datos entre las compañías aéreas del Grupo Lufthansa, para así poder satisfacer el interés legítimo por el proceso paralelo dentro del grupo empresarial de Lufthansa.

2. Alcance, fin y base jurídica del tratamiento de los datos personales

En las siguientes situaciones, recopilamos y utilizamos los datos personales directamente a partir de nuestros usuarios, pero también a partir de otras fuentes (como se indica a continuación):

2.1. Prestación de la página web y creación de archivos de registro

Cuando los usuarios utilizan nuestra página web, nuestro sistema registra automáticamente con cada visita ciertos datos e información del sistema informático del ordenador desde el que se hace la visita. Durante este proceso se recopilan los siguientes datos ("información técnica"):

- Información sobre el tipo de explorador y la versión utilizada
- Sistema operativo del usuario











- Dirección IP del usuario
- Fecha y hora del acceso
- Páginas web desde las cuales el sistema del usuario accede a nuestra página web
- Páginas web a las cuales el sistema del usuario accede a través de nuestra página web

Los datos también se almacenan en los archivos de registro de nuestro sistema. No se realiza un almacenamiento de estos datos junto con otros datos personales del usuario.

Nosotros recopilamos y utilizamos esta información técnica para fines de seguridad (de redes) (p. ej., para combatir posibles ciberataques), de marketing y para comprender mejor las necesidades de nuestros usuarios, así como para mejorar continuamente nuestra página web y posibilitar el correcto funcionamiento de la página web en el ordenador del usuario.

El almacenamiento en archivos de registro se realiza para garantizar el funcionamiento de la página web. Además, los datos nos sirven para optimizar la página web y garantizar la seguridad de nuestros sistemas informáticos.

El artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD constituye la base jurídica para el almacenamiento temporal de los datos y los archivos de registro.

2.1.1. Uso de cookies

Nuestra página web utiliza cookies. Las cookies son archivos de texto que se almacenan en el navegador de Internet o bien que el navegador de Internet almacena en el sistema informático del usuario. Cuando un usuario accede a una página web, es posible que una cookie quede guardada en el sistema operativo del usuario. Esta cookie contiene una secuencia de caracteres específica que permite la identificación unívoca del navegador en el momento en que se acceda a la página web de nuevo.

Las cookies se almacenan en el ordenador del usuario y desde allí se transfieren a nuestra página. Es por ello que, como usuario, tiene usted control total sobre el uso de las cookies. Puede usted desactivar o limitar la transferencia de cookies modificando los ajustes pertinentes en su navegador de Internet. Las cookies ya almacenadas pueden eliminarse en cualquier momento. Este proceso también puede ocurrir de manera automática. Si se desactivan las cookies para nuestra página web, es posible que no puedan usarse todas las funciones de los servicios de nuestra página web.

Para más información sobre las cookies que utilizamos, sus fines y base jurídica, consulte nuestra Política de cookies.

2.2. Uso de los servicios ofrecidos en nuestra página web

En nuestra página web <u>lufthansaexperts.com</u> ofrecemos toda una serie de servicios. Para poder prestar estos servicios, debemos recopilar y tratar datos personales del usuario o de nuestro cliente.

2.2.1. Página web

Para poder visitar nuestra página web y utilizar sus servicios, debe registrarse a través de <u>lufthansaexperts.com</u>. Durante la inscripción para eXperts se transfieren y tratan los siguientes datos introducidos en la pantalla de entrada:

Dirección de e-mail y país de la agencia de viajes











- Nombre, apellidos y tratamiento
- Cargo en la agencia de viajes y tareas desempeñadas

Puede también proporcionarnos los siguientes datos opcionales:

- Número de teléfono
- Fecha de nacimiento

Para que pueda participar en el programa eXperts, se recogerá su consentimiento de las condiciones de participación durante el proceso de inscripción.

Analizamos las visitas que se realizan a lufthansaexperts.com con el fin de llevar a cabo un seguimiento de las preferencias de los visitantes y así poder optimizar la página web de acuerdo con estos análisis. Para ello, almacenamos por defecto el login de eXperts de los visitantes, p. ej., DE123456. El login no se relacionará con las páginas visitadas. eXperts trata y utiliza sus datos personales para fines de prestación de servicios dentro de la página web <u>lufthansaexperts.com</u>; es decir, para proporcionarle una oferta personalizada y/o evitar la repetición de datos ya introducidos, tratando siempre para ello de minimizar el alcance de los procesos que implican el tratamiento de datos. En el marco del análisis web solo se evalúan datos anónimos agregados para fines estadísticos.

Con el fin de mantener actualizada nuestra base de datos, identificamos y analizamos regularmente los perfiles inactivos para poder eliminarlos si fuera necesario.

Inicialmente, estos datos se tratan para la ejecución del contrato (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD) y para la satisfacción de intereses legítimos (artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD), de modo que podamos contactar con usted para proporcionarle informaciones pertinentes sobre las compañías aéreas del Grupo Lufthansa.

Los siguientes datos también se recopilan durante la inscripción:

- Información sobre el tipo de explorador y la versión utilizada
- Sistema operativo del usuario
- Dirección IP del usuario
- Fecha y hora del acceso
- Páginas web desde las cuales el sistema del usuario accede a nuestra página web
- Páginas web a las cuales el sistema del usuario accede a través de nuestra página web

2.2.2. Newsletter

Nuestra página web le ofrece también la posibilidad de suscribirse a una newsletter gratuita. Durante el proceso de suscripción a la newsletter se transfieren y tratan los datos introducidos en la máscara de entrada:

- Dirección de e-mail y país de la agencia de viajes
- Nombre, apellidos y tratamiento
- Cargo en la agencia de viajes y tareas desempeñadas

Puede también proporcionarnos los siguientes datos opcionales:

- Número de teléfono
- Fecha de nacimiento











Los siguientes datos también se recopilan durante la inscripción:

- Información sobre el tipo de explorador y la versión utilizada
- Sistema operativo del usuario
- Dirección IP del usuario
- Fecha y hora del acceso
- Páginas web desde las cuales el sistema del usuario accede a nuestra página web
- Páginas web a las cuales el sistema del usuario accede a través de nuestra página web

Tratamos sus datos en relación con la newsletter para enviarle mensajes que le informen sobre temas interesantes de las compañías aéreas del Grupo Lufthansa, Star Alliance o Joint Venture Partner, así como de socios del sector turístico. Además, tratamos y usamos la dirección de email introducida también para enviarle ofertas, invitaciones y encuestas para usuarios personalizadas junto con la newsletter.

Si un enlace le redirige a usted desde la newsletter a nuestra página web, usted nos otorga también la autorización para el tratamiento y uso de su dirección IP, así como de los datos sobre ubicación, balizas web o tecnologías semejantes para valorar si las ofertas que se le han proporcionado corresponden a sus necesidades.

Esto también incluye su interacción con la newsletter, es decir, la información acerca de cuándo y durante cuánto tiempo se abrió la newsletter y a qué enlaces accedió el usuario.

En caso de un consentimiento, el artículo 6, apartado 1, letra a del RGPD constituye la base jurídica para el tratamiento de los datos tras la suscripción a la newsletter por parte del usuario.

2.2.3. Páginas relacionadas con promociones para sorteos y formaciones online

Cuando los usuarios visitan páginas web de eXperts relacionadas con promociones (p. ej., páginas del dominio experts-promotion.com), nuestro sistema registra automáticamente con cada visita a nuestra página web datos e informaciones del sistema informático del ordenador desde el que se accede. Durante este proceso se recopilan los siguientes datos ("información técnica"):

- Información sobre el tipo de explorador y la versión utilizada
- Sistema operativo del usuario
- Fecha y hora del acceso
- Páginas web desde las cuales el sistema del usuario accede a nuestra página web
- Páginas web a las cuales el sistema del usuario accede a través de nuestra página web
- ID de eXperts ("Identificación de acceso") del usuario
- Dirección de e-mail del usuario

Los datos también se almacenan en los archivos de registro de nuestro sistema. Las direcciones IP del usuario u otros datos que permiten atribuir los datos a un usuario concreto no se ven afectados por este procedimiento. No se realiza un almacenamiento de estos datos junto con otros datos personales del usuario.

Nosotros recopilamos y utilizamos esta información técnica para fines de seguridad (de redes) (p. ej., para combatir posibles ciberataques), de marketing y para comprender mejor las necesidades











de nuestros usuarios, así como para mejorar continuamente nuestra página web y posibilitar el correcto funcionamiento de la página web en el ordenador del usuario.

El artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD constituye la base jurídica para el almacenamiento temporal de los datos.

2.2.3.1. Uso de cookies

Nuestras páginas web relacionadas con promociones utilizan cookies. Las cookies son archivos de texto que se almacenan en el navegador de Internet o bien que el navegador de Internet almacena en el sistema informático del usuario. Cuando un usuario accede a una página web, es posible que una cookie quede guardada en el sistema operativo del usuario. Esta cookie contiene una secuencia de caracteres específica que permite la identificación unívoca del navegador en el momento en que se acceda a la página web de nuevo.

Las cookies se almacenan en el ordenador del usuario y desde allí se transfieren a nuestra página. Es por ello que, como usuario, tiene usted control total sobre el uso de las cookies. Puede usted desactivar o limitar la transferencia de cookies modificando los ajustes pertinentes en su navegador de Internet. Las cookies ya almacenadas pueden eliminarse en cualquier momento. Este proceso también puede ocurrir de manera automática. Si se desactivan las cookies para nuestra página web, es posible que no puedan usarse todas las funciones de los servicios de nuestra página web.

2.2.3.2. Herramientas de seguimiento

En nuestras páginas web relacionadas con promociones utilizamos las siguientes herramientas de sequimiento y (re)marketing:

eTracker

Nuestro interés legítimo según artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD en fines de mejora de eficacia de nuestra página web y marketing directo constituye la base jurídica para el uso de las herramientas enumeradas.

Encontrará más información acerca de las herramientas concretas en el anexo/en la "Política de herramientas de seguimiento".

Anexo: Notas sobre las herramientas de seguimiento y remarketing utilizadas

eTracker:

Dependiendo de qué servicios de eTracker se utilicen, se registran, tratan o almacenan los siguientes tipos de datos personales (de acuerdo con la definición del artículo 4, número 1 del RGPD):

- Direcciones IP abreviadas
- Huellas digitales
- Agente de usuario
- Datos sobre la ubicación
- Claves de aparatos móviles resumidas en valores hash
- Datos de contacto de usuarios de cuentas y destinatarios de facturas e informes











- Datos de formulario reemplazados por caracteres de sustitución (UX Analytics)
- Direcciones de e-mail de diálogos de suscripción (Smart Messaging)
- Identificadores multidispositivo resumidos en valores hash (opcional)
- Identificaciones seudónimas de destinatarios de e-mail (opcional)

2.2.4. Encuestas y estudios de mercado

En cuanto a estudios de mercado, es posible que le invitemos a participar en encuestas destinadas a mejorar nuestros servicios y productos. La participación en proyectos de estudio de mercado siempre es voluntaria. Los datos obtenidos en el marco de un proyecto de estudio de mercado se analizan exclusivamente de manera anonimizada y no son publicados.

Para la administración de las encuestas y el análisis de las opiniones, Deutsche Lufthansa AG colabora con un proveedor de servicios externo, el cual tiene acceso a los datos personales. El proveedor de servicios aporta el software mediante el cual se recopilan y anonimizan las opiniones. El artículo 6, número 1, letra b del RGPD constituye la base jurídica para la realización de estudios de mercado.

2.2.5. Análisis estadísticos

No se descarta que sus datos, con el objetivo de examinar las preferencias de nuestros miembros ("Análisis estadísticos"), sean analizados en un almacén de datos para fines de marketing personalizado, tratamiento individualizado y optimización continua de nuestros procesos comerciales. Realizamos este tratamiento para obtener una mejor comprensión de las expectativas de los clientes sobre nuestra empresa y ser capaces de ofrecerles una comunicación personalizada. Además, estos análisis nos ayudan en los procesos de detección de estafas, revisión y garantía de seguridad, por lo que realizamos este tratamiento para satisfacer nuestros intereses legítimos según artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD.

2.3. Nuestros intereses legítimos en el tratamiento de datos personales

Para aquellos casos en los que el artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD constituye la base jurídica para el tratamiento, declaramos que, además de los fines indicados anteriormente, nuestros intereses legítimos son:

- La protección de la empresa frente a daños materiales o inmateriales
- La profesionalización (de nuestros productos y servicios)
- Optimización de los costes (control y minimización)

2.4. Otras obligaciones de tratamiento

Siempre y cuando estemos obligados, tratamos datos personales para cumplir con obligaciones de conservación comerciales o fiscales o para satisfacer requisitos legales de seguridad (p. ej., artículo 7 de la Ley Alemana de Seguridad Aérea LuftSiG). Encontrará más información sobre plazos de conservación en el apartado "Duración del tratamiento de datos".

2.5. Obligación de aportación de datos personales

Para requisitos legales o contractuales, hemos marcado de manera apropiada los campos pertinentes dentro de las máscaras de entrada, los cuales ha de rellenar obligatoriamente para que podamos ejecutar el contrato deseado o brindar el servicio en cuestión.











3. Duración del tratamiento de datos

Sus datos personales son eliminados tan pronto como dejan de ser necesarios para los fines mencionados. Puede ocurrir que los datos personales se almacenen durante el tiempo en que se podrían ejercer derechos contra las compañías aéreas del Grupo Lufthansa (plazo de prescripción legal de tres a diez años). También se guardan los datos siempre y cuando y durante tanto tiempo como las compañías aéreas del Grupo Lufthansa estén obligadas por ley a hacerlo. Tales obligaciones de conservación y de carga de la prueba emanan, entre otras normas alemanas, del Código de Comercio (*Handelsgesetzbuch*), la Ley General Tributaria (*Abgabenordnung*) y la Ley contra el Blanqueo de Capitales (Geldwäschegesetz). De conformidad con estas normas, los plazos de almacenamiento comprenden un período de diez años.

4. Derecho de oposición según artículo 21 RGPD

Tiene derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f) del RGPD, incluida la elaboración de perfiles sobre la base de dichas disposiciones.

El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, salvo que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Cuando el tratamiento de datos personales tenga por objeto la publicidad directa, el interesado tendrá derecho a oponerse en todo momento al tratamiento de los datos personales que le conciernan, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada publicidad directa.

Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de publicidad directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

En el contexto de la utilización de servicios de la sociedad de la información, y no obstante lo dispuesto en la Directiva 2002/58/CE, el interesado podrá ejercer su derecho a oponerse por medios automatizados que apliquen especificaciones técnicas.

5. Divulgación de datos personales a terceros

Para poder ofrecerle nuestros productos y servicios, con base en nuestras obligaciones contractuales o de acuerdo con nuestros intereses legítimos, puede ocurrir que estemos obligados a divulgar sus datos personales a terceros, dentro o fuera de Deutsche Lufthansa AG. Estos destinatarios se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Proveedores de servicios:
 - o Transporte
 - Marketing
 - o Servicios informáticos (proveedor de servicios de alojamiento web, proveedor de servicios de soporte técnico, proveedor de servicios de análisis web)
 - o Agencias de información
- Miembros del Grupo Lufthansa











- Miembros de la Star Alliance
- Socios del sector turístico.
- Otras compañías aéreas
- Instituciones y autoridades estatales

Durante la reserva de billetes de avión a través de la pantalla de entrada de la página web de eXperts, tratamos datos personales que usted ha introducido (p. ej., datos principales, datos de contacto y datos de pago). En principio, tratamos estos datos para la ejecución del contrato, en este caso la emisión del billete de avión deseado y el envío de la confirmación de reserva (artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD), pero también para la satisfacción de nuestros intereses legítimos (artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD), en este caso proporcionarle a usted información pertinente sobre el vuelo reservado y el destino de su viaje.

Durante este proceso puede ocurrir que se transfieran datos personales a terceros países o a organizaciones internacionales. Para su protección y la protección de sus datos personales, o bien existen de conformidad con los requisitos legales ciertas garantías que se prevén en caso de tales transferencias de datos (en particular, la aplicación de cláusulas contractuales tipo de la UE) o bien existe una decisión de adecuación emitida por la Comisión de la UE (artículo 45 del RGPD).

Encontrará información sobre cláusulas contractuales tipo de la UE en la siguiente dirección [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:ES:PDF]. La Comisión de la UE proporciona la siguiente información acerca de sus decisiones de adecuación en la siguiente dirección [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/datatransfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eucountries en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu].

Puede solicitar una copia de las medidas de seguridad adoptadas dirigiéndose a datenschutz@dlh.de.

Además, estamos obligados por ley a poner a disposición de las autoridades alemanas e internacionales datos personales de conformidad con artículo 6, apartado 1, letra c del RGPD en relación con las normativas y acuerdos internacionales.

6. Derechos del interesado

Deutsche Lufthansa AG concede especial importancia a unos procesos de tratamiento éticos y transparentes. Por ello hacemos hincapié en la posibilidad de los interesados de ejercer no solo el derecho de oposición sino también a ejercer (siempre y cuando se dé el requisito legal) los siguientes derechos:

- Derecho de acceso, artículo 15 RGPD
- Derecho de rectificación, artículo 16 RGPD
- Derecho de supresión ("derecho al olvido"), artículo 17 RGPD
- Derecho a la limitación del tratamiento, artículo 18 RGPD
- Derecho a la portabilidad de los datos, artículo 20 RGPD

Para ejercer sus derechos, diríjase por e-mail a la siguiente dirección: datenauskunft@dlh.de. Para poder tramitar su solicitud, así como para fines de identificación, le comunicamos que sus datos personales se tratan de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra c del RGPD.











Además, tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad reguladora. La autoridad reguladora competente en el caso de la Deutsche Lufthansa AG es:

The Officer for Data Protection and Freedom of Information of the State of Hesse

Postfach 3163 65021 Wiesbaden Germany

7. Consentimiento

Si nos ha proporcionado un consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, le informamos que puede revocar dicho consentimiento en cualquier momento.

Si desea revocar este consentimiento, envíenos un e-mail a la dirección datenauskunft@dlh.de

Si nos ha proporcionado un consentimiento para la newsletter, puede revocarlo usted en la propia newsletter en el enlace "Anular suscripción a newsletter" o en sus ajustes de perfil (en "Mi perfil" en <u>lufthansaexperts.com</u>).

En todos los demás casos, o si tiene problemas para revocar su consentimiento mediante esta página web, puede dirigirse a datenauskunft@dlh.de.

Tenga en cuenta que la revocación del consentimiento solo tiene efecto para el futuro y no afecta a la licitud del tratamiento en el pasado. A pesar de su revocación, en algunos casos tenemos derecho a continuar tratando sus datos personales a partir de otra base jurídica, p. ej. para la ejecución de un contrato.

8. Aviso legal y límites de esta declaración sobre protección de datos

Esta declaración sobre protección de datos solo atañe a tratamientos de la página web lufthansaexperts.com, así como a posibles páginas web externas (p. ej. experts-promotion.com). Otras páginas web no se ven afectadas por esta declaración sobre protección de datos, sino que ofrecen sus propias declaraciones sobre protección de datos.









