

Защита персональных данных участников программы eXperts

1. Контролер персональных данных

Компания

Deutsche Lufthansa AG, юридический адрес: Venloer Straße 151-153, 50672 Кельн, Германия (далее — «Lufthansa», «Компания», «Мы/наш»), информирует вас о порядке обработки персональных данных при использовании веб-сайта lufthansaexperts.com (далее — «Веб-сайт»).

Термин «авиакомпания Lufthansa Group», используемый в настоящем документе, означает авиакомпании Austrian Airlines AG, Deutsche Lufthansa AG, Swiss International Air Lines Ltd, Brussels Airlines SA/NV и Eurowings GmbH. Lufthansa Group состоит из авиакомпаний Lufthansa Group и других компаний Lufthansa Group.

По любым вопросам относительно защиты данных в связи с нашим веб-сайтом или предоставляемыми услугами необходимо обращаться к лицу, ответственному за обработку персональных данных:

Специалист Lufthansa Group по защите персональных данных
Deutsche Lufthansa AG
Эл. почта: datenschutz@dlh.de

Запросы на получение информации необходимо направлять по адресу:
Deutsche Lufthansa AG
Data Information
FRA CJ/D
60546 Frankfurt,
Германия,

или по электронной почте: dataaccess@dlh.de

Переписка по электронной почте с авиакомпаниями Lufthansa Group, как правило, осуществляется в незашифрованном виде.

Для вашего участия в программе eXperts ваши персональные данные передаются всем авиакомпаниям Lufthansa Group, что обеспечивает их параллельную обработку авиакомпаниями Lufthansa Group в их законных интересах.

2. Цели, объем и законодательное обоснование обработки персональных данных

Компания собирает персональные данные пользователей напрямую от них, а также из перечисленных ниже источников, в следующих ситуациях:

2.1. Переход на веб-сайт и создание файла журнала

При каждом посещении пользователем веб-сайта система автоматически записывает информацию о его компьютере. Система собирает следующие данные (далее — «Технические сведения»):

- информация о типе и версии используемого браузера;
- сведения об операционной системе пользователя;
- IP-адрес пользователя;
- дата и время посещения веб-сайта;
- веб-сайт, с которого был выполнен переход на веб-сайт Компании;
- веб-сайты, на которые был выполнен переход с веб-сайта Компании.

Данные также сохраняются в системных файлах журнала Компании. Эти данные хранятся отдельно от других персональных данных пользователей.

Компания собирает Технические сведения в целях обеспечения безопасности системы и пользователей в сети (например, для отражения кибератак), проведения маркетинговых мероприятий и лучшего понимания потребностей пользователей, а также постоянного совершенствования веб-сайта и предоставления пользователям доступа к нему.

Для обеспечения работы веб-сайта данные сохраняются в файлы журнала. Также данные помогают Компании улучшать веб-сайт и защищать свои информационные системы. Законодательное обоснование временного хранения данных и файлов журнала обеспечивается ст. 6(1)(f) GDPR.

2.1.1. Использование файлов cookie

Веб-сайт Компании использует файлы cookie. Cookie — это текстовые файлы, сохраняемые в веб-браузере или веб-браузером в компьютерной системе пользователя. Каждый раз при доступе пользователя к веб-сайту в операционной системе пользователя может сохраняться файл cookie. Он содержит определенную строку символов, которая позволяет идентифицировать браузер при повторном доступе пользователя к веб-сайту.

Файлы cookie сохраняются на компьютере пользователя, который затем передает их на веб-сайт Компании. Таким образом, пользователь полностью контролирует использование файлов cookie. Пользователь может отключить или ограничить передачу файлов cookie, изменив настройки веб-браузера. Сохраненные ранее файлы cookie могут быть удалены в любой момент. Также можно настроить их автоматическое удаление. При отключении использования файлов cookie для веб-сайта его функции могут быть доступны не полностью.

Подробные сведения об используемых Компанией файлах cookie приведены в [Политике в отношении файлов cookie](#).

2.2. Использование услуг, предлагаемых на веб-сайте Компании

На веб-сайте lufthansaexperts.com предлагается множество различных услуг. Для их оказания Компании необходимо собирать и обрабатывать персональные данные пользователей/клиентов.

2.2.1. Веб-сайт

Для посещения веб-сайта и пользования услугами, предлагаемыми на нем, необходимо зарегистрироваться по адресу lufthansaexperts.com. При регистрации на веб-сайте eXperts пользователь вводит следующие данные, которые затем передаются Компании для хранения и обработки:

- адрес электронной почты и страна, в которой ведет деятельность туристическое агентство;
- имя, фамилия и обращение;
- должность в туристическом агентстве, основные должностные обязанности.

Также пользователь по желанию может предоставить следующие данные:

- номер телефона;
- дата рождения.

Для участия в программе eXperts в процессе регистрации необходимо подтвердить согласие с условиями участия.

Мы анализируем посещения сайта lufthansaexperts.com с целью понимания предпочтений посетителей и соответствующей оптимизации веб-сайта. Для этого мы по умолчанию сохраняем имя пользователя на веб-сайте eXperts (например, DE123456). Имя пользователя не связано с посещенными им страницами. Lufthansa eXperts обрабатывает и использует персональные данные на веб-сайте lufthansaexperts.com в служебных целях, то есть для создания индивидуального предложения и/или для автоматической подстановки значений, введенных ранее в поля, исключительно в необходимых для указанных целей объемах. В контексте веб-аналитики используются только анонимные объединенные данные, оцениваемые в статистических целях.

Для поддержания актуальности базы данных мы регулярно выполняем поиск неактивных профилей и при необходимости удаляем их.

Данные изначально обрабатываются в целях исполнения обязательств по контракту (Ст. 6(1)(b) GDPR), а также в законных интересах Компании (Ст. 6(1)(f) GDPR) для предоставления пользователям информации об авиакомпаниях Lufthansa Group.

Дополнительно при регистрации выполняется сбор следующих данных:

- информация о типе и версии используемого браузера;
- сведения об операционной системе пользователя;
- IP-адрес пользователя;
- дата и время посещения веб-сайта;
- веб-сайт, с которого был выполнен переход на веб-сайт Компании;
- веб-сайты, на которые был выполнен переход с веб-сайта Компании.

2.2.2. Рассылка

На веб-сайте Компании можно подписаться на бесплатную рассылку. При регистрации пользователь вводит следующие данные, которые затем отправляются Компании для обработки:

- адрес электронной почты и страна, в которой ведет деятельность туристическое агентство;
- имя, фамилия и обращение;

- должность в туристическом агентстве, основные должностные обязанности.

Также пользователь по желанию может предоставить следующие данные:

- номер телефона;
- дата рождения.

Дополнительно при регистрации выполняется сбор следующих данных:

- информация о типе и версии используемого браузера;
- сведения об операционной системе пользователя;
- IP-адрес пользователя;
- дата и время посещения веб-сайта;
- веб-сайт, с которого был выполнен переход на веб-сайт Компании;
- веб-сайты, на которые был выполнен переход с веб-сайта Компании.

При подписке на рассылку Компания обрабатывает данные пользователя для отправки сообщений на интересные пользователю темы, содержащие информацию об авиакомпаниях Lufthansa Group, Star Alliance или совместных предприятиях, а также компаниях-партнерах из отрасли туризма. Также мы обрабатываем и используем введенный адрес электронной почты для отправки персональных предложений, приглашений и опросов пользователям в связи с данной рассылкой.

При переходе на веб-сайт Компании по ссылке, содержащейся в рассылке, пользователь разрешает Компании обрабатывать свой IP-адрес, информацию о местоположении, веб-маяки и другую подобную информацию для проверки соответствия предложений интересам пользователя.

Также собирается информация о взаимодействии с рассылкой, т. е. сведения о том, было ли открыто письмо рассылки, когда и на какое время оно было открыто, а также по каким из содержащихся в нем ссылок был выполнен переход.

Законодательное обоснование обработки персональных данных пользователя после его подписки на рассылку при предоставлении им согласия формируется Ст. 6(1)(a) GDPR.

2.2.3. Рекламные микросайты, посвященные розыгрышам и обучающим онлайн-курсам

При каждом посещении пользователем рекламных веб-сайтов eXperts (например, расположенных на домене experts-promotion.com) система автоматически записывает данные и информацию о компьютерной системе пользователя. Система собирает следующие данные (далее — «**Технические сведения**»):

- информация о типе и версии используемого браузера;
- сведения об операционной системе пользователя;
- дата и время посещения веб-сайта;
- веб-сайт, с которого был выполнен переход на веб-сайт Компании;
- веб-сайты, на которые был выполнен переход с веб-сайта Компании;
- eXperts ID пользователя («Имя пользователя»);
- адрес электронной почты пользователя.

Данные также сохраняются в системных файлах журнала Компании. IP-адреса пользователя и другие данные, которые позволяют соотнести указанные выше данные с пользователем, здесь не применяются. Эти данные хранятся отдельно от других персональных данных пользователей.

Компания собирает Технические сведения в целях обеспечения безопасности системы и пользователей в сети (например, для отражения кибератак), проведения маркетинговых мероприятий и лучшего понимания потребностей пользователей, а также постоянного совершенствования веб-сайта и предоставления пользователям доступа к нему.

Законодательное обоснование временного хранения данных обеспечивается Ст. 6(1)(f) GDPR.

2.2.3.1. Использование файлов cookie

Рекламные веб-сайты Компании используют файлы cookie. Cookie — это текстовые файлы, сохраняемые в веб-браузере или веб-браузером в компьютерной системе пользователя. Каждый раз при доступе пользователя к веб-сайту в операционной системе пользователя может сохраняться файл cookie. Он содержит определенную строку символов, которая позволяет идентифицировать браузер при повторном доступе пользователя к веб-сайту.

Файлы cookie сохраняются на компьютере пользователя, который затем передает их на веб-сайт Компании. Таким образом, пользователь полностью контролирует использование файлов cookie. Пользователь может отключить или ограничить передачу файлов cookie, изменив настройки веб-браузера. Сохраненные ранее файлы cookie могут быть удалены в любой момент. Также можно настроить их автоматическое удаление. При отключении использования файлов cookie для веб-сайта его функции могут быть доступны не полностью.

2.2.3.2. Инструменты отслеживания

На рекламных веб-сайтах Компания использует следующие инструменты отслеживания и (ре)маркетинга:

- eTracker

Законодательное обоснование для использования указанных инструментов в целях повышения эффективности веб-сайта и проведения (прямых) маркетинговых мероприятий формируется законными интересами Компании в соответствии со Ст. 6(1)(f) GDPR.

Подробные сведения об отдельных инструментах содержатся в приложении ниже и документе «Политика использования инструментов отслеживания».

Приложение. Сведения об используемых инструментах отслеживания и ремаркетинга

eTracker:

Службы eTracker собирают, обрабатывают или хранят (в зависимости от используемой службы) следующие типы персональных данных (в соответствии со Ст. 4 пп. 1, 13, 14 и 15 GDPR):

- сокращенные IP-адреса;
- цифровые отпечатки устройств;
- пользовательские агенты;
- сведения о местоположении;
- хешированные коды мобильных устройств;

- контактные данные пользователей, а также данные для выставления счетов и отправки отчетов;
- внесенные в поля форм записи, замененные на символы-заполнители (для анализа взаимодействия пользователя с веб-сайтом);
- адреса электронной почты, вводимые в диалоговые окна подписки (для использования протокола Smart Messaging);
- хешированные идентификаторы промежуточных устройств (в некоторых случаях);
- псевдонимы (вторичные ID) получателя электронной почты (в некоторых случаях).

2.2.4. Опросы и маркетинговые исследования

В ходе проведения Компанией маркетинговых исследований пользователю может быть предложено участвовать в опросах, направленных на повышение качества продуктов и услуг Компании. Участие в опросах всегда является добровольным. Сведения, полученные в ходе маркетинговых исследований, всегда анализируются в анонимной форме и не публикуются.

Компания Deutsche Lufthansa AG работает со сторонним поставщиком услуг, имеющим доступ к персональным данным для управления опросами и анализа ответов пользователей. Поставщик услуг предоставляет программное обеспечение, используемое для сбора ответов пользователей. Обезличивание ответов происходит после сбора. Законодательное обоснование для проведения маркетинговых исследований обеспечивается Ст. 6(1)(b) GDPR.

2.2.5. Статистический анализ

Анализ персональных данных зарегистрированных пользователей может выполняться в центрах обработки данных (ЦОД) в целях выявления пользовательских предпочтений («статистический анализ») для реализации индивидуальных маркетинговых стратегий, выстраиваемых на основе интересов пользователей, и постоянной оптимизации бизнес-процессов Компании. Такая обработка способствует лучшему пониманию ожиданий пользователей, связанных с Компанией, и позволяет предоставлять пользователям индивидуальные предложения. Также статистический анализ способствует обнаружению мошеннических действий, проведению аудита и обеспечению безопасности систем на законных основаниях в соответствии со Ст. 6(1)(f) GDPR.

2.3. Законные интересы компании в отношении обработки персональных данных

Законными интересами компании в соответствии со Ст. 6(1)(f) GDPR, формирующей законодательное обоснование обработки персональных данных (в дополнение к перечисленным выше целям) являются:

- защита Компании от материального и нематериального ущерба;
- повышение качества предоставляемых продуктов и оказываемых услуг;
- оптимизация затрат (управление затратами и их сокращение до минимума).

2.4. Прочие обязательства относительно обработки персональных данных

При наличии соответствующих законодательных требований мы выполняем обработку персональных данных с целью исполнения требований в отношении хранения персональных данных согласно положениям коммерческого или налогового

законодательства или в целях выполнения нормативных требований по безопасности (таким как раздел 7 Закона об авиационной безопасности [LuftSiG]). Для получения дополнительной информации о периодах хранения см. раздел «Продолжительность обработки данных».

2.5. Обязательное предоставление персональных данных

На веб-сайте содержатся поля, которые отмечены как обязательные к заполнению для предоставления запрашиваемых услуг. Обязательность заполнения таких полей связана с законодательными или договорными требованиями.

3. Продолжительность обработки данных

Ваши персональные данные удаляются, как только они перестают быть необходимыми для указанных целей. В определенных случаях персональные данные хранятся на протяжении периода, в течение которого предусматривается возможность подачи жалобы в отношении авиакомпаний Lufthansa Group (продолжительность в соответствии с законодательством — от 3 до 10 лет). Персональные данные также хранятся в течение такого срока и в той степени, в которых законодательство обязывает авиакомпании Lufthansa Group хранить их. Соответствующие обязательства могут в числе прочего возникнуть на основании Налогового кодекса, Предпринимательского кодекса и Акта о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем. Перечисленные источники предписывают хранение персональных данных в течение 10 (десяти) лет.

4. Право на возражение в соответствии со Ст. 21 GDPR

У вас есть право в любое время возразить, на основании вашей конкретной ситуации, против обработки относящихся к вам персональных данных на основании пункта (e) или (f) статьи 6(1) GDPR, включая формирование профиля на основании данных положений.

Контролер обязуется прекратить обработку ваших персональных данных, за исключением случаев наличия у контролера веских законных оснований для обработки, имеющих преимущественное юридическое действие перед вашими интересами, правами и свободами, или если обработка необходима для подачи, оспаривания или принудительного взыскания по исковым заявлениям.

В случае обработки ваших персональных данных в целях прямого маркетинга вы можете в любое время воспользоваться правом выразить возражение против обработки относящихся к вам персональных данных, включая формирование профиля в той части, в которой это относится к такому прямому маркетингу.

В случае направления возражения против обработки ваших персональных данных в целях прямого маркетинга обработка ваших персональных данных в таких целях будет прекращена. В контексте использования услуг информационного общества, и безотносительно Директивы 2002/58/ЕС, вы можете осуществить свое право на возражение с помощью автоматизированных средств в рамках технических требований.

5. Раскрытие персональных данных третьим лицам

Для предоставления пользователям продуктов и оказания услуг в соответствии с обязательствами Компании по договорам или в соответствии с законными интересами Компании Компания может раскрывать персональные данные пользователей сторонним

лицам и организациям («Третьи лица»), как являющимся, так и не являющимся подразделениями/сотрудниками Deutsche Lufthansa AG. Сторонних получателей персональных данных можно условно разделить на следующие категории:

- поставщики услуг:
 - транспортные услуги;
 - маркетинговые услуги;
 - услуги в сфере информационных технологий (хостинг веб-сайта, техническая поддержка, анализ веб-сайта);
 - кредитные организации;
- компании, входящие в Lufthansa Group;
- компании, входящие в Star Alliance;
- партнеры-туристические компании;
- другие авиакомпании;
- государственные организации.

При бронировании авиабилетов с использованием полей ввода на веб-сайте eXperts Компания обрабатывает персональные данные пользователей (в том числе общие, контактные и платежные данные). Эти данные используются Компанией для заполнения договора, на основании которого будет выпущен запрашиваемый авиабилет, для отправки пользователю подтверждения о бронировании (Ст. 6, п. 1(b) GDPR), а также в законных интересах Компании (Ст. 6, п. 1(f) GDPR) для предоставления пользователю информации о забронированном рейсе и пункте назначения.

Персональные данные могут быть переданы в другие страны или международные организации. При передаче персональных данных в соответствии с законодательными требованиями (в частности, используемыми стандартными для ЕС положениями договоров) и решениями Комиссии ЕС о целесообразности передачи данных (Ст. 45 GDPR) принимаются соответствующие меры по защите пользователей и их данных.

Сведения о стандартных для ЕС положениях договоров приведены по адресу: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010D0087&from=DE>.

Публикация сведений о решениях Комиссии ЕС о целесообразности передачи данных осуществляется по адресу: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu.

Пользователь может запросить копию списка мер предосторожности, направив письмо по электронной почте на адрес datenschutz@dlh.de.

Также в определенных случаях мы юридически обязаны передавать персональные данные государственным органам Германии и международным организациям в соответствии со Ст. 6 (1)(c) GDPR и положениями местных и международных нормативно-правовых актов и соглашений.

6. Права субъекта персональных данных

Компания Deutsche Lufthansa AG привержена принципу обеспечения честности и прозрачности при обработке данных. Поэтому для нас важна способность субъектов данных осуществить не только их право на возражение, но также и следующие права при соответствии надлежащим законодательным требованиям:

- право на доступ, ст. 15 GDPR;
- право на внесение исправлений, ст. 16 GDPR;

- право на удаление («право на забвение»), ст. 17 GDPR;
- право на ограничение обработки, ст. 18 GDPR;
- право на перенос данных, ст. 20 GDPR.

Для реализации указанных прав необходимо отправить электронное письмо по адресу dataaccess@dlh.de. Для обработки вашего запроса, а также в целях идентификации, мы будем использовать ваши персональные данные в соответствии со Ст. 6(1)(c) GDPR.

Вы также имеете право подать жалобу в надзорный орган. Надлежащим надзорным органом для Deutsche Lufthansa AG является:

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

Postfach 3163
65021 Wiesbaden
Germany

7. Согласие

В случае предоставления согласия на обработку ваших персональных данных помните, что вы можете отозвать это согласие в любое время.

Для отзыва согласия необходимо отправить электронное письмо на адрес dataaccess@dlh.de

Предоставленное ранее согласие на получение рассылки можно отменить в любой момент путем перехода по ссылке «Отписаться» (Unsubscribe) в любом из писем рассылки или отмены рассылки в настройках профиля (раздел «Мой профиль» (My profile) веб-сайта lufthansaexperts.com).

Во всех других случаях или при наличии проблем с отзывом согласия на веб-сайте необходимо отправить электронное письмо по адресу dataaccess@dlh.de.

Обратите внимание: отзыв согласия оказывает влияние только на будущие события и не влияет на правомерность обработки данных, которая производилась до отзыва. В некоторых случаях мы можем иметь право, несмотря на отзыв, продолжать обрабатывать персональные данные на другом правовом основании — например, в целях исполнения договора.

8. Правовая оговорка и ограничения настоящих уведомлений о защите персональных данных

Настоящие уведомления о защите персональных данных применимы только к обработке таких данных на веб-сайте lufthansaexperts.com и некоторых внешних веб-сайтах (например, experts-promotion.com). Оно не относится к другим веб-сайтам; для других веб-сайтов существуют отдельные уведомления по защите персональных данных.