

Kişisel Verilerin Korunması Aydınlatma Metni (Çağrı Merkezi Müşteri)

ÖZTİRYAKİLER MADENİ EŞYA SAN. Ve TİC. A.Ş. kişisel verilerinizin hukuka uygun olarak toplanması, saklanması ve paylaşılmasını sağlamak ve gizliliğinizi korumak amacıyla mümkün olan en üst seviyede güvenlik tedbirlerini almaktadır.

Bu Aydınlatma Metnini hazırlamadaki amacımız; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun 10. maddesi gereğince, kişisel verilerinizin alınma şekilleri, işlenme amaçları, paylaşılan kişiler, hukuki nedenleri ve haklarınız konularında sizi en şeffaf şekilde bilgilendirmektir.

A. Veri Sorumlusunun Kimliği

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("6698 sayılı Kanun") uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak **ÖZTİRYAKİLER MADENİ EŞYA SAN. Ve TİC. A.Ş.** ("ŞİRKET") tarafından aşağıda açıklanan kapsamda toplanacak ve işlenebilecektir.

- Şirket İletişim Bilgileri:
 - Telefon: 02128867800
 - E-Posta: kisiselverim@oztiryakiler.com.tr
 - Adres: Cumhuriyet Mah. Eski Hadım Köyü Yolu Cad. No: 8 Büyükçekmece İstanbul

B. Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği

Toplanan kişisel verileriniz aşağıdaki amaçlar ve 6698 sayılı Kanun'un 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dahilinde işlenecektir:

Veri Kategorisi	İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
Kimlik	Ad, Soyadı	İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi, İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi, Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi, Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi, Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi, Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi, Reklam / Kampanya / Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi, Talep / Şikayetlerin Takibi,

		Ürün / Hizmetlerin Pazarlama Süreçlerinin Yürütülmesi
İletişim	E-Posta Adresi, İş Yeri Telefonu Numarası, Cep Telefonu Numarası	İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi, İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi, İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi, Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi, Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi, Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi, Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi, Reklam / Kampanya / Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi, Talep / Şikayetlerin Takibi, Ürün / Hizmetlerin Pazarlama Süreçlerinin Yürütülmesi
Müşteri İşlem	Çağrı Merkezi Kayıtları, Talep ve Şikayetler	İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi, İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi, İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi, Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi, Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi, Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi, Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi, Reklam / Kampanya / Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi, Talep / Şikayetlerin Takibi, Ürün / Hizmetlerin Pazarlama Süreçlerinin Yürütülmesi
Pazarlama	Alışveriş Geçmişi	İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi, İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi, Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi, Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi, Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi, Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi, Reklam / Kampanya / Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi, Talep / Şikayetlerin Takibi,

		Ürün / Hizmetlerin Pazarlama Süreçlerinin Yürütülmesi
Görsel ve İşitsel	Ses Kayıtları	İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi, İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi, Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi, Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi, Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi, Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi, Reklam / Kampanya / Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi, Talep / Şikayetlerin Takibi, Ürün / Hizmetlerin Pazarlama Süreçlerinin Yürütülmesi
Diğer	Pozisyon/ Unvan	İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi, İş Süreçlerinin İyileştirilmesine Yönelik Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi, Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi, Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi, Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi, Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi, Reklam / Kampanya / Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi, Talep / Şikayetlerin Takibi, Ürün / Hizmetlerin Pazarlama Süreçlerinin Yürütülmesi

C. Kişisel Veri Toplamanın Yöntemi ve Hukuki Sebebi

a. Kişisel veri toplama yöntemleri:

- o İlgili kişinin sözlü beyanı
- o E-posta yazışmaları
- o Basılı formlar/basılı kayıt ortamı
- o Elektronik formlar
- o Faturalar
- o Sözleşmeler

b. Kişisel veri toplamanın hukuki sebepleri:

- o İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

D. İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

Toplanan kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi ile sınırlı olmak üzere (tabloda belirtildi ise) aşağıdaki taraflara 6698 sayılı Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları çerçevesinde aktarılabilecektir:

Toplanan kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi ile sınırlı olmak üzere (tabloda belirtildi ise) aşağıdaki taraflara 6698 sayılı Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları çerçevesinde aktarılabilecektir:

- Yasal düzenlemeler ve tabi olduğumuz mevzuat gereği mevzuatta açıkça yetkilendirilmiş kişilerle paylaşılır.
- Bir mahkeme kararı veya yetkili kılınmış idari mercilerin talebi üzerine, yetkili kişi veya kurumlarla paylaşılabilir.
- Aramızdaki hizmet sözleşmesi kapsamında tedarikçilerden temin edilecek ürün veya hizmetlere ilişkin olarak ve sözleşmenin ifası amacıyla tedarikçilerimiz ile paylaşılabilir.
- Bağlı olduğumuz iktisadi işletmelerin yönetim faaliyetleri kapsamında iştirakler ve bağlı ortaklıklarla paylaşılabilir.
- Bağlı olduğumuz yasalar ve standartlar için denetim faaliyetleri kapsamında yetkili denetçiler ile paylaşılabilir.

KVKK 9. Madde ve KVKK'nın 5. Ve 6. Maddeleri uyarınca aktarımın yapılacağı ülke, ülke içerisindeki sektörler veya uluslararası kuruluşlar hakkında yeterlilik kararı bulunması halinde, veri sorumluları ve veri işleyenler tarafından yurt dışına aktarım yapılabilmektedir. Kişisel verileriniz, aşağıda bulunan amaçlar ile yurtdışında bulunan hizmet sağlayıcılarımıza, iş ortaklarımıza ve tedarikçilerimize aktarılabilecektir.

- Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi,
- Denetim Faaliyetlerinin Yürütülmesi,
- Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi,
- Finans ve Muhasebe İşlerinin Yürütülmesi,
- Hukuk İşlerinin Takibi ve Yürütülmesi,
- İç Denetim/ Soruşturma Faaliyetlerinin Yürütülmesi,
- İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi,
- Sözleşme Süreçlerinin Yürütülmesi,
- Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi,
- Yetkili Kişi, Kurum Ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi,
- Yönetim Faaliyetlerinin Yürütülmesi.

E. Kişisel Veri Sahibinin 6698 sayılı Kanun'un 11. Maddesinde Sayılan Hakları

Kişisel veri sahipleri olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda düzenlenen yöntemlerle iletmeniz durumunda ŞİRKET talebin niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde sonuçlandıracaktır. Verilecek cevapta on sayfaya kadar ücret alınmayacaktır. On sayfanın üzerindeki her sayfa için 1 Türk Lirası işlem ücreti alınacaktır. Başvuruya cevabın CD, flash bellek gibi bir kayıt ortamında verilmesi halinde şirketimiz tarafından talep edilebilecek ücret, kayıt ortamının maliyetini geçmeyecektir.

Bu kapsamda kişisel veri sahipleri;

- Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- 6698 sayılı Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanma ile ilgili talebinizi, 6698 sayılı Kanunu'nun 13. maddesinin 1. fıkrası ve 30356 sayılı ve 10.03.2018 tarihli Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ gereğince aşağıdaki başvuru yollarını kullanarak Şirket'e iletebilirsiniz:

- a. Yazılı olarak posta ile
 - Posta Adresi: Cumhuriyet Mah. Eski Hadım Köyü Yolu Cad. No: 8 Büyükçekmece İstanbul
- b. Noter aracılığıyla
 - Posta Adresi: Cumhuriyet Mah. Eski Hadım Köyü Yolu Cad. No: 8 Büyükçekmece İstanbul
- c. E-posta ile
 - oztiryakilermadeni@hs03.kep.tr Kayıtlı Elektronik Posta adresine
 - Güvenli elektronik imza, mobil imza veya Öztiryakiler Bilgi Sistemlerinde bulunan daha önceden kayıtlı eposta hesabınız ile kisiselverim@oztiryakiler.com.tr adresine

Başvurularda sadece başvuru sahibi kişi hakkında bilgi verilecek olup diğer aile fertleri ve üçüncü kişiler hakkında bilgi alınması mümkün olmayacaktır. ŞİRKET'in cevap vermeden önce kimliğinizi doğrulama hakkı saklıdır.

Başvurunuzda;

- a. Adınızın, soyadınızın ve başvuru yazılı ise imzanızın,
- b. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numaranızın, yabancı iseniz uyruğunuzun, pasaport numaranızın veya varsa kimlik numaranızın,
- c. Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresinizin,
- d. Varsa bildirim esas elektronik posta adresi ve telefon numaranızın,
- e. Talep konunuzun, bulunması zorunlu olup varsa konuya ilişkin bilgi ve belgelerin de başvuruya eklenmesi gerekmektedir.

Talebinizin niteliğine göre kimlik tespitine olanak sağlayacak bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru olarak tarafımıza sağlanması gerekmektedir. İstenilen bilgi ve belgelerin gereği gibi sağlanmaması durumunda, ŞİRKET tarafından talebinize istinaden yapılacak araştırmaların tam ve nitelikli şekilde yürütülmesinde aksaklıklar yaşanabilecektir. Bu durumda, ŞİRKET kanuni haklarını saklı tuttuğunu beyan eder. Bu nedenle, başvurunuzun talebinizin niteliğine göre eksiksiz ve istenilen bilgileri ve belgeleri içerecek şekilde gönderilmesi gerekmektedir.