

TEKNİK SERVİS MÜŞTERİLERİNE YÖNELİK KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU GEREĞİNCE AYDINLATMA METNİ

A. Veri Sorumlusunun Kimliği

07.04.2016 tarihinde 6698 sayılı "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu" (Bundan böyle kısaca "Kanun" olarak anılacaktır.) yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Söz konusu kanun kapsamında Şirketimiz Tesan İletişim A.Ş., (Bundan böyle kısaca "TESAN" olarak anılacaktır.) "Veri Sorumlusu" sıfatına sahip olup, bu sıfatın gerektirdiği yükümlülükleri yerine getirme hususunda hassastır. İşbu bilgilendirme, TESAN'ın teknik servis müşterilerine yönelik Kanun kapsamında aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmek üzere yapılmaktadır. İşbu Aydınlatma Metni gerekli olduğu durumlarda TESAN tarafından güncellenecek ve yayımlanacaktır.

Kanun kapsamında kişisel veri, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü veriyi kapsamaktadır. Kişisel verinin özel bir türü olan Özel Nitelikli Kişisel Veri, ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep, diğer inançlar, kılık ve kıyafet, dernek, vakıf veya sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleri, biyometrik ve genetik verileri ifade eder.

B. Veri Toplamının Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Toplanan veriler, TESAN'ın teknik servis müşterilerinden aşağıda sayılan kanallar vasıtasıyla otomatik ya da otomatik olmayan yöntemlerle, sözlü, yazılı veya elektronik yollar ile iletilen verilerdir. Kişisel verileriniz, tamamen veya kısmen otomatik yollarla ya da veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemlerle elde edilmektedir. Kişisel veriler;

- Teknik servis müşterilerinin kendi ilettikleri bilgiler ile,
- Arızalı Ürün Takip Formu ve Son Kullanıcı Memnuniyet Anketleri ile,
- www.tesan.com.tr, www.teknikservis.tesan.com.tr, www.ttec.com.tr kanalları ve iletişim formu ile,
- Çeşitli sosyal medya kanalları üzerinden TESAN adına işletilen hesaplar kanalı ile,
- Elektronik posta adresleri üzerinden yürütülen yazışmalar, gönderilen kısa mesajlar ve multi medya mesajları, kargo gönderileri, bilgi formları da dahil v.s. iletişim yöntemleri ile her türlü iletişim kanalları aracılığı ile,
- TESAN'ın ürünlerini satan firmalar aracılığı ile,
- Tüketici Hakem Heyeti/Tüketici Mahkemeleri aracılığı ile,
- Çağrı merkezi kanalı ile,

toplanmaktadır.

Bu bilgiler, TESAN'ın teknik servis müşterilerine daha iyi ve kaliteli hizmet verebilmesi, yasalardan doğan mesuliyetlerin eksiksiz ve doğru bir şekilde yerine getirebilmesi gayesi ile KVKK 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dahilinde işlenecektir.

**TEKNİK SERVİS MÜŞTERİLERİNE YÖNELİK
KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU GEREĞİNCE
AYDINLATMA METNİ**

KVKK 5. maddesinde belirtilen Kişisel Verilerin İşlenme Şartları aşağıda yer almaktadır.

- (1) Kişisel veriler ilgili kişinin açık rızası olmaksızın işlenemez.
- (2) Aşağıdaki şartlardan birinin varlığı hâlinde, ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın kişisel verilerinin işlenmesi mümkündür;
 - a) Kanunlarda açıkça öngörülmesi.
 - b) Fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması.
 - c) Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması.
 - d) Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması.
 - e) İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması.
 - f) Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması.
 - g) İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

KVKK 6. maddesinde belirtilen Kişisel Verilerin İşlenme Şartları aşağıda yer almaktadır.

(1) Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri özel nitelikli kişisel veridir.

(2) Özel nitelikli kişisel verilerin, ilgilinin açık rızası olmaksızın işlenmesi yasaktır.

(3) Birinci fıkrada sayılan sağlık ve cinsel hayat dışındaki kişisel veriler, kanunlarda öngörülen hâllerde ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. Sağlık ve cinsel hayata ilişkin kişisel veriler ise ancak kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından ilgilinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir.

(4) Özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesinde, ayrıca Kurul tarafından belirlenen yeterli önlemlerin alınması şarttır.

İlgili maddeler gereğince açık rıza alınması gereken durumlarda açık rızanız alınmaktadır. Ancak 5. maddenin 2. fıkrasında yazan şartlara uygun olması kaydı ile ilgili kişinin rızası alınmadan kişisel verilerin işlenmesi mümkündür.

TEKNİK SERVİS MÜŞTERİLERİNE YÖNELİK KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU GEREĞİNCE AYDINLATMA METNİ

Teknik servis hizmetinin ve kanuni yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla toplanan kişisel verileriniz kimlik bilgileri, iletişim bilgileri, işlem güvenliği bilgileri, finansal bilgiler, görsel ve işitsel bilgiler, hukuki bilgiler, müşteri işlem bilgileri ve ürün bilgileridir. Müşteri ad soyad, bayiden getiren yetkili ad soyad, müşteri e posta, cep telefonu, müşteri adres, kargo şirketi ve kargo no. vb. bilgiler iş süreci için gereklidir.

Kanunların emredici hükümleri gereği gerçek kişilerin bilgilerinin doğru ve güncel tutulması esastır. Bu nedenle, belirli zaman aralıkları ile kişisel bilgilerinizin güncellenmesi talep edilebilir. Sisteme girdiğiniz tüm bilgilere sadece sizler ulaşabilmekte ve bilgileri sadece sizler değiştirebilmekteyiz. TESAN, hiçbir koşulda tarafınızdan sunulan yanlış bilgidan sorumlu tutulamaz.

TESAN'ın sahibi olduğu internet sitelerinde; kişilerin sitelerdeki ziyaretlerini amaçlarıyla uygun bir şekilde gerçekleştirmelerini temin etmek; kendilerine özelleştirilmiş içerikler gösterebilmek ve çevirim içi reklamcılık faaliyetlerinde bulunabilmek amacıyla teknik vasıtalarla (Örn: cookie uygulaması gibi) site içerisindeki internet hareketleri kaydedilmektedir. Şirketimizin Çerez Politikasına ve çerezlerin nasıl yönetileceğine dair bilgiye internet sitemizden ulaşabilirsiniz.

TESAN'ın kurumsal e-posta hesapları Microsoft tarafından Türkiye dışından sunulmaktadır. Şirket uzantılı e-posta üzerinden yazışmanız halinde kişisel verilerinizin bilişim sisteminin yapısı nedeni ile Türkiye dışında işleneceği bilinmelidir.

C. Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği

Kişisel verileriniz aşağıdaki durumlarda KVKK'ya uygun olarak veri sorumlusu ya da atayacağı tüzel/gerçek kişiler tarafından işlenebilmektedir;

- Ürünün teknik servisteki durumu ve alınan hizmet süreçleri ile alakalı bilgilendirme amacıyla, Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi
- Kimlik doğrulama ve kayıt oluşturulması, Bilgi Güvenliği Süreçlerinin Yürütülmesi, Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini amacıyla
- Ürünlerin teslimi/iadesi/nakliyesi amacıyla, İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi
- Ürünler ile ilgili şikayetlerin çözülmesi amacıyla, Talep/Şikayetlerin Takibi
- İzin vermeniz halinde yeni ürünler, kampanyalar ve promosyonlar hakkında bilgi vermek için elektronik ileti gönderilmesi amacıyla, Reklam/Kampanya/Promosyon Süreçlerinin Yürütülmesi
- İşlemlerinize ilgili istatistiklerin yapılabilmesi ve bağlantılı listelerin oluşturulması, ticari istatistik ve analizlerin bir araya getirilmesi amacıyla, Pazarlama Analiz Çalışmalarının Yürütülmesi
- Ürünlerimizin, hizmetlerimizin ve kişisel seçim olanaklarınızın araştırılması ve geliştirilmesi amacıyla, Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi

TEKNİK SERVİS MÜŞTERİLERİNE YÖNELİK KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU GEREĞİNCE AYDINLATMA METNİ

- Yazılım, kurumsal kaynak planlaması, raporlama, pazarlama vs. gibi işlevlerin yerine getirilmesi amacıyla,
- Promosyonlar ve kampanyalardan faydalandırılması amacıyla,
- Ürünü teknik servise getirmeniz halinde işyerinde güvenlik uygulamaları nedeniyle kamera görüntülerinin kaydedilmesi amacıyla, Fiziksel Mekan Güvenliğinin Temini
- Gerekli kalite, gizlilik ve standart denetimlerinin yapılabilmesi amacıyla,
- Kanun ve yönetmelikler ile belirlenmiş gerekliliklerin ifa edilmesi, Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi amacıyla (vergi mevzuatı, tüketicilerin korunmasına yönelik mevzuat, borçlar hukuku mevzuatı, ticaret hukuku mevzuatı, elektronik iletişim ile ilgili mevzuat vs. ilgili tüm mevzuatlar)
- e-fatura, e-arşiv ve e-irsaliye ile ilgili yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve Finans Ve Muhasebe İşlerinin Yürütülmesi amacıyla,
- Yasal düzenlemelerin gerektirdiği veya zorunlu kıldığı şekilde yetkili kamu kurum ve kuruluşlarının taleplerinin yerine getirilmesi, bilgi verilmesi amacıyla,
- KVKK'da belirtilmiş yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla,

D. İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

İşlenen kişisel verileriniz zorunlu olan bilgiler ile sınırlı olmak kaydı ile amaçla bağlantılı ve orantılı olarak;

- Teknik servis hizmetlerinin yerine getirilebilmesi ve sürekliliğinin sağlanabilmesi amacıyla hizmet sağlayıcılarıyla, İş Sürekliliğinin Sağlanması Faaliyetlerinin Yürütülmesi
- Ürünlerin teslim ve iadesi, Lojistik Faaliyetlerinin Yürütülmesi amacıyla lojistik ve kargo firmalarıyla,
- Yazılım, kurumsal kaynak planlaması, raporlama, pazarlama vb. gibi işlevlerin yerine getirilmesi amacıyla tedarikçilerle ve çözüm ortaklarıyla,
- Gerekli kalite, gizlilik ve standart denetimlerinin yapılabilmesi amacıyla denetim firmaları ve bilgi güvenliği firmalarıyla,
- TESAN'ın kullandığı bilişim teknolojileri gereği bulut bilişim hizmetini veren firmalarla,
- Şirket uzantılı e-posta altyapısının kullanılması amacıyla Microsoft ile (yurtdışı),
- TESAN tarafından kullanılan ERP vs. diğer bilişim sistemlerinin işlerliği ve güvenilirliği açısından ilgili tedarikçilerle ve iş ortaklarıyla,
- İlgili mevzuat hükümlerine istinaden yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi, sözleşmeler yapılması ve ticari faaliyetlerimizin denetimi amacıyla ilgili denetim firmalarıyla, özel

TEKNİK SERVİS MÜŞTERİLERİNE YÖNELİK KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU GEREĞİNCE AYDINLATMA METNİ

entegratör firmalarla, bağımsız denetim firmalarıyla, mali müşavir/muhasebe firmalarıyla, hukuk bürolarıyla,

- Promosyonlar ve kampanyalardan faydalandırmak amacıyla ilgili iş ortakları ve tedarikçilere,
- TESAN'ın ortakları/hissedarlarıyla,
- Yasal gereklilikleri ifa etmek ve/veya resmi mercilerin taleplerini yerine getirmek amacıyla kamu kurum ve kuruluşlarıyla, mahkemelerle, tüketici hakem heyetleri ile,
- Ürünü başka satıcılardan aldıysanız kanunen paylaşılması gereken bilgileri satıcılar ile,

Kanunen açık rıza alınması gereken hallerde açık rıza alınarak (kanunen açık rıza alınması gerekli olmayan durumlar hariç olmak kaydı ile) ve kanun ile belirlenmiş koşullar çerçevesinde aktarılabilecektir.

Tarafınızdan başkaca 3. Şahısların verisini tarafımız ile paylaştığınız takdirde kanunen verilerini paylaştığınız veri sahiplerini aydınlatma ve gerekirse açık rıza alınması hususlarındaki tüm sorumluluk tarafınıza aittir. TESAN'ın bu konularda herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

E. Kişisel Verilerin Saklama Süresi

TESAN, tarafınıza ait kişisel bilgileri başka bir kanununda emredici hüküm olmadığı takdirde yukarıdaki amaçlar doğrultusunda 3 yıl boyunca saklamakla yükümlüdür. Süre geçtikten sonra kişisel verileriniz ilk periyodik imha süresinde Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası uyarınca silinecek, yok edilecek ve/veya anonim hale getirilecektir. Kanunen işlenmesi gereken veriler haricindeki kişisel verilerin işlenmesi için verdiğiniz izni her zaman geri alabilirsiniz.

F. Veri Sahibinin Hakları

KVKK md 11 kapsamında, kişisel verilerinize ilişkin olarak aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Kişisel verilerin 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,
- Kişisel verinizin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde, verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Talebinizce düzeltilen ya da silinen bilgilerinizin, eğer aktarılmış ise kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

TEKNİK SERVİS MÜŞTERİLERİNE YÖNELİK KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU GEREĞİNCE AYDINLATMA METNİ

- 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 hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için kimliğinizi tespit edici gerekli bilgiler (yalnızca bizde olduğunu düşündüğünüz veriler ile başvurunuz, bizde olmayan verileri sunduğunuz takdirde bunun yeni bir veri işleme faaliyeti olduğunu göz önünde bulundurunuz.) ve kullanmak istediğiniz hakkınıza yönelik açıklamalarınızla birlikte yazılı talebinizi "Çobançeşme Mah. Bilge 1 Sok. No:17 Yenibosna Bahçelievler/İstanbul" adresine konunun KVKK ile ilgili olduğunu açıkça belirterek ıslak imzalı olarak, veya tesan@hs01.kep.tr kayıtlı elektronik posta adresimize güvenli elektronik imza, mobil imza ya da ilgili kişi tarafından TESAN'a daha önce bildirilen ve veri sorumlusunun sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle elektronik posta ile kvkk@tesan.com.tr adresine gönderebilirsiniz. Başvurular Türkçe yapılmalıdır. Başvuru sürecine ilişkin detaylara KVKK md 13'ten ulaşabilirsiniz.

Başvurularda, ad, soyad ve başvuru yazılı ise imza, tebligata esas yerleşim yeri veya işyeri adresi, varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon numarası ve talep konusu bulunması zorunludur. Başvurucu sayısı birden fazla olduğu takdirde TESAN ek doğrulama talep edebilir.

Kişisel veri sahibi olarak sahip olduğunuz ve yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için yapacağınız ve kullanmayı talep ettiğiniz hakka ilişkin açıklamalarınızı içeren başvuruda; talep ettiğiniz hususun açık ve anlaşılır olması, talep ettiğiniz konunun şahsınız ile ilgili olması veya başkası adına hareket ediyor iseniz bu konuda özel olarak yetkili olmanız ve yetkinizi belgelendirilmesi, başvurunun kimlik ve adres bilgilerini içermesi ve başvuruya kimliğinizi tevsik edici belgelerin eklenmesi gerekmektedir. Tarafımızda olmadığını düşündüğünüz verilerinizi bizle paylaşmayınız, paylaşırsanız yeni bir veri işleme faaliyeti olacağını unutmayınız. Kimliğinizi kontrol amacı ile istenilen bilgilerden tarafımızda olduğunu bildiğiniz/düşündüğünüz veriler ile tarafımıza ulaşınız.

Bu kapsamda yapacağınız başvurular en kısa sürede ve en geç 30 gün içerisinde sonuçlandırılacaktır. İlgili kişinin başvurusuna yazılı olarak cevap verilecekse, on sayfaya kadar ücret alınmaz. On sayfanın üzerindeki her sayfa için 1 TL işlem ücreti alınabilir. Başvuruya cevabın CD, flaş bellek gibi bir kayıt ortamında verilmesi halinde TESAN tarafından talep edilebilecek ücret kayıt ortamının maliyetini geçemez.

REFERANS ve İLGİLİ DOKÜMANLAR

• Referans

07.04.2016 tarihli 6698 sayılı "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu" ve ikincil düzenlemeler, Tüketici Kanunu ve ikincil düzenlemeler

**TEKNİK SERVİS MÜŞTERİLERİNE YÖNELİK
KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI KANUNU GEREĞİNCE
AYDINLATMA METNİ**

- İlgili Dokümanlar**

KVKK FRM HK-10 Teknik Servis Müşterilerine Yönelik Kişisel Verilerin İşlenmesi Hakkında Açık Rıza Metni

REVİZYON TAKİBİ

Bu bölümde dokümanın zamanla değişen ihtiyaçlara göre revize edilmesi durumunda bu revizyonlara ilişkin bilgiler yer alır. Revizyon numarası, revizyonun gerekçesi, revize edilen ya da eklenen hususlar, değişikliği isteyen birim ya da kişiler belirtilir.

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON GEREKÇESİ VE REVİZYON
00	-	KVKK projesi kapsamında ilk kez oluşturulmuştur.