

Emar Satış Sonrası Müşteri Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Müşteri Aydınlatma Metni

Bu aydınlatma metni, Esentepe Mah. Kasap Sk. No:15/1 Şişli İstanbul adresinde kurulu, ECA-SEREL markası hak sahibi Emar Satış Sonrası Müşteri Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.’nin (“Şirket”) 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) kapsamında veri sorumlusu olarak anılması sebebiyle veri sorumlularına yüklenmiş olan aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Bu aydınlatma metninin yanı sıra, çalışan kişisel verilerinin işlenmesine yönelik Şirket içi uygulamalarının tüm ayrıntılarıyla açıklandığı “Kişisel Verilerin Korunması Politikası” da hazırlanmış ve çalışanların erişimine sunulmuştur.

1. Kişisel Verilerin Hangi Amaçlarla İşleneceği

Kişisel verilerin işlenme şartları başlığını taşıyan KVKK md.5’e göre, kural olarak kişisel veriler ilgili kişinin açık rızası olmaksızın işlenemez. Ancak aşağıdaki şartlardan birinin varlığı hâlinde, ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın kişisel verilerinin işlenmesi mümkündür:

- Kanunlarda açıkça öngörülmesi.
- 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.
- Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması.
- Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması.
- İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması.
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması.
- İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

Özel nitelikli kişisel verilerin işlenme şartları başlığını taşıyan KVKK m.6’ya göre, 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. Kural olarak özel nitelikli kişisel verilerin, ilgilinin açık rızası olmaksızın işlenmesi yasaktır. Ancak, yukarıda belirtilen sağlık ve cinsel hayat dışındaki özel nitelikli kişisel veriler de kanunlarda öngörülen hâllerde ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. Siz çalışanlarımızdan alınan sağlık verileri ile adli sicil kaydı bilgileri yukarıda açıklanan kapsamda “özel nitelikli kişisel veri” kategorisinde kalmaktadır.

Kişisel verileriniz Şirketimiz tarafından yukarıda belirtilen KVKK’nın 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları dahilinde ve aşağıda sıralanan amaçlarla işlenebilecektir.

2. İşlenen Kişisel Veriler, İşleme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

2.1. Mal ve Hizmet Alım/Satım Sözleşmesi İlişkisi Sebebiyle Temin Edilen Kişisel Verilerin İşlenmesi

Müşterilerimizle mal ve hizmet alım/satımı sözleşmesinin yapılması aşamasında ve sonraki hizmet süreçlerinde temin edilen diğer kişisel veriler, yukarıda işaret “edilen amaçlarla ve ölçülülük ilkesi kapsamında işlenmektedir.

Bu kapsamda

kimlik, iletişim, müşteri işlem ve finans kategorisinde kalan verileriniz

- Ürün ve hizmetler ile satış sonrası destek hizmetlerinin sunulması,
- Hizmetlerin sağlanması kapsamında müşteri kartı oluşturulması,
- Üye olmayı tercih etmeniz halinde üyelik kayıt işlemlerinin yürütülmesi ve üyelik hesabınızın işletilmesi, Müşteri ilişkileri süreçlerinin yürütülmesi,
- Yetkili servis süreçlerinin yürütülmesi ve,

Açık rızanızı vermeniz halinde

- Kampanya, çekiliş ve yarışmaların gerçekleştirilmesi,
- Müşteri memnuniyetinin artırılması,
- Marka algısının ölçülmesi ve iyileştirilmesi,
- Pazar araştırması ve anket süreçlerinin gerçekleştirilmesi,
- Şirket tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin beğenilerinize, kullanım alışkanlıklarınıza ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirilmesi ve bu kapsamda sizin iletişim kurulmasını tercih ettiğiniz paylaştığınız iletişim kanalına reklam, promosyon, kampanya ve benzeri iletiler gönderilmesi

Amaçlarıyla işlenmektedir.

Basılı/yazılı evrak veya dijital ortamlar vasıtasıyla temin edilen bu kişisel verilerin temini ve saklanması, sözleşme konusu edimlerin karşılıklı olarak gerekli olduğu şekilde ifasını takip ve ayıplı ifa halinde gerekli girişimlerde bulunulması temin amaçlarına hizmet ettiğinden KVKK md.5/2-c’de “Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması”, 5/2-ç’de “Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması” ve 5/2-f’de “İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu” olması şeklinde ifade edilen hukuksal nedenlere dayanmaktadır.

2.2. Müşteri Hizmet Sonrası Görüş, Öneri ve İletişim İlişkisi Sebebiyle Temin Edilen Kişisel Verilerin İşlenmesi

Müşterilerimizle mal ve hizmet alım/satımı sözleşmesinin yapıp ifa edilmesine müteakip aşamada açık rızaya dayalı olarak temin edilen kimlik ve iletişim kategorilerindeki kişisel verileriniz aşağıda sıralanan amaçlarla işlenmektedir.

- Talep ve şikayetlerinizin değerlendirilmesi,
- Ürün ve hizmetler ile satış sonrası destek hizmetlerinin sunulması,
- Hizmetlerin sağlanması kapsamında müşteri kartı oluşturulması,
- Müşteri ilişkileri süreçlerinin yürütülmesi,
- İletişim kanallarının yönetimi,
- Yetkili servis süreçlerinin yürütülmesi ve aksaklıkların giderilmesi,
- Müşteri memnuniyetinin artırılması,
- Marka algısının ölçülmesi ve iyileştirilmesi,
- Şirketimiz tarafından yürütülen ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimlerimiz tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi

Çoğunlukla dijital ortamlar ve kısıtlı olarak basılı evrak vasıtasıyla temin edilen kişisel verilerin temini ve saklanması, müşterilerimizle yaptığımız sözleşmelerle ilgili edimlerin karşılıklı olarak gerekli olduğu şekilde ifasını takip ve ayıplı ifa halinde gerekli girişimlerde bulunulması temin amaçlarına hizmet ettiğinden KVKK md.5/2-c’de “Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması”, 5/2-ç’de “Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması” ve 5/2-f’de “İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu” olması şeklinde ifade edilen hukuksal nedenlere dayanmaktadır.

KİŞİSEL VERİ PAYLAŞIMI

Şirketimiz, kişisel verilerin aktarılması konusunda başta KVKK m. 8 olmak üzere kanuni düzenlemelere ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından alınan karar ve uygulamalara uygun bir şekilde hareket etmek sorumluluğu altındadır. Kural olarak kişisel veriler ilgili kişinin açık rızası olmadan başka gerçek kişilere veya tüzel kişilere aktarılamaz.

KVKK’nın 5. ve 6. maddelerinde öngörülen durumların gerçekleşmesi halinde ise ilgilinin rızası olmaksızın veri aktarımı yapılabilmektedir. Şirket, kişisel verileri KVKK’da ve ilgili diğer mevzuatta öngörülen şartlara uygun olarak ve mevzuatta belirtilen güvenlik önlemlerini alarak, Türkiye’de bulunan üçüncü kişilere ve Elginkan Holding grup şirketlerine aktarılmaktadır.

Kişisel verilerinizi burada tanımlanan özel durumlar dışında paylaşmayız. Kişisel verilerinizi aşağıda belirtilen kurumlara aktarıyoruz:

Elginkan Holding Grup Şirketleri : Elginkan Holding, merkezi Türkiye’de bulunan *Elginkan Holding* şirketler grubunun bir mensubu olduğundan kişisel verileriniz, hem veri tabanımızın tutulması ve yönetilmesi hem de idari işlemlerinizin yürütülebilmesi, sigorta süreçlerinin yürütülmesi, kanundan doğan yükümlülüklerimizin ya da şirket politikalarımızın, iç denetim, risk yönetimi ve raporlama (örn. iş kazaları) yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi amaçlarıyla Türkiye’de kurulu Elginkan Holding topluluğu şirketleriyle ile paylaşılmaktadır. Elginkan Holding içerisindeki kişisel verilerinize erişim, bu metinde açıklanmış amaçlar çerçevesinde sadece bilgilere ulaşması yukarıda sayılan süreçlerin yürütülmesi için gerekli olan Şirket çalışanlarına sağlanmıştır.

Hukuken Yetkili Gerçek ve Tüzel Kişiler, Profesyonel danışmanlar ve diğerleri: Şirket finansal işlemlerinin yönetilmesi ve müşteri ödeme ve geri ödeme süreçlerinde banka veya kredi kartı işlemlerinin yürütülmesi amacıyla gerekli kişisel veriler, ilgili bankalarla, gerektiğinde sigorta şirketleriyle, avukatlarımızla ve diğer harici profesyonel danışmanlarla paylaşılabilir.

Kurumsal işlemler ile bağlantılı olan diğer taraflar: Ayrıca zaman zaman kişisel verilerinizi kurumsal işlemler kapsamında, örneğin Şirket iş ve faaliyetlerinin yürütülmesi için yapılan sözleşmelerin, kurulan sözleşmesel ve ticari ilişkilerin yürütülmesi, şirket süreçlerimizin verimliliğinin ve güvenliğinin sağlanması, verilen taahhütlerin yerine getirilmesi için bir şirketin satışı sırasında veya bir şirketin belirli bir kısmının başka bir şirkete satışı sırasında veya Elginkan Holding’e ait isim, varlıkların veya hisselerin diğer herhangi bir yeniden düzenleme/yapılanma, birleşme, ortak girişim veya diğer türlü satışa veya elden çıkarmaya konu olması halinde (iflas veya benzeri işlemler ile bağlantılı olanlar da dahil) yurtiçi ve yurtdışında bulunan hizmet ve danışmanlık aldığımız firmalar ile, müşterilerimiz, alt yüklenicilerimiz, tedarikçilerimiz, SAP firması, iş ortaklarımız gibi kurumsal işlemler ile bağlantılı olan diğer taraflarla paylaşıyoruz.

Kişisel verileriniz, aşağıda yer alan işleme amaçları ortadan kalktıktan sonra ilgili yasal mevzuatlarda belirtilen saklama sürelerince saklanacak ve sonrasında silinecek, imha edilecek veya anonim hale getirilecektir.

HAKLARINIZ NELERDİR?

Kişisel veri sahibi olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda düzenlenen yöntemlerle Şirketimize iletmeniz durumunda Sitemiz talebin niteliğine göre talebi KVKK'nın 13. maddesinin 2. fıkrası uyarınca en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyeti gerektirmesi halinde, Sitemiz tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulunca belirlenen tarifiedeki ücret alınabilecektir.

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,
- KVKK'nın 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.

KVKK'nın 13. maddesinin 1. fıkrası gereğince, yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak ile ilgili talebinizi, yazılı olarak Şirketimize iletebilirsiniz. Bu çerçevede Şirketimize KVKK'nın 11. maddesi kapsamında yapacağınız başvurularda yazılı olarak başvurunuzu ileteceğiniz kanallar ve usuller aşağıda açıklanmaktadır:

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için kimliğinizi tespit edici gerekli bilgiler ile KVKK'nın 11. maddesinde belirtilen haklardan kullanmayı talep ettiğiniz hakkınıza yönelik açıklamalarınızı içeren adresinde bulunan başvuru formunu kullanarak, kimliğinizi tespit edici belgeler ile adresine bizzat elden iletebilir, aynı adrese noter kanalıyla gönderebilir veya 6698 sayılı Kanun'da belirtilen diğer yöntemler ile gönderebilirsiniz

Ayrıca kişisel verilerinizin Elginkan Holding bünyesinde korunmasına dair veya işbu Aydınlatma Metni hakkında genel olarak diğer tüm sorularınız için, departmanımız ile iletişime geçebilirsiniz.

EMAR

SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETLERİ SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

Emar Satış Sonrası Müşteri Hizmetleri Sanayi ve Ticaret A.Ş.

Okudum, anladım.

İmza

Tarih