

AYDINLATMA METNİ

İLGİLİ FORMLAR

REFERANS DOKÜMANLAR

REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No:	Tarih	Hazırlayan	Açıklama
0	04.04.2018	Rabia İRTAN	Yeni Yayınlama
1	19.07.2019	Rabia İRTAN	Gözden geçirme yapılmış, yeni maddeler eklenmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Rabia İRTAN Sözleşme ve Süreç Yönetimi Uzmanı	Berrin AKCAN Sözleşme ve Süreç Yönetimi Uzmanı	Barış ŞANLIOĞLU Yönetim Sistemleri ve Süreç Geliştirme Genel Müdür Yardımcısı

a)Veri Sorumlusu ve Temsilcisi

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("6698 sayılı Kanun") uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu/veri işleyen olarak CMC İletişim ve Çağrı Merkezi Hizmetleri A.Ş.tarafından aşağıda açıklanan kapsamda işlenebilecektir.

b) Aydınlatma Kapsamı

Bu aydınlatma metni Şirket Paydaşları, Şirket Yetkilileri,İş Ortağı/Tedarikçiler, iştirakçileri, Çalışan, Çalışan Adayları'mız, Ziyaretçiler'imiz, Şirket ve Grup Şirket Müşterileri, Potansiyel Müşteriler ve Üçüncü Kişilerin otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla işlenen tüm gerçek kişi kişisel veri sahiplerini kapsamaktadır.

c) Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği

Kişisel Veriler; hukuka ve Kanun'un amacına uygun olarak Şirket'in

- İnsan kaynakları prosedürlerinin politikalarının en iyi şekilde planlanması ve uygulanması,
- Ticari ortaklıklarının ve stratejilerinin doğru olarak planlanması, yürütülmesi ve yönetilmesi,
- Kendisinin ve iş ortaklarının hukuki, ticari ve fiziki güvenliğinin temini,
- Bilgi Teknolojileri Süreçleri
- Kendisine talep ve şikâyetlerini ileten Kişisel Veri Sahipleri ile iletişime geçmesi ve talep - şikâyet yönetiminin sağlanması,
- Veri Sorumlusunun talimatları doğrultusunda işlenmek kaydıyla kampanya, indirim, fayda, koşul, ücretlendirme gibi hususlardan hizmet verilen üçüncü kişilerin müşterilerinin haberdar edilmesi, gerekli durumlarda kimlik bilgisinin teyit edilmesi,
- Bilgi kayıplarının önlenmesi için kopyalanması, yedeklenmesi, bilgilerin güvenliği için gerekli tüm teknik ve idari tedbirlerin alınması ve hizmet kalitesinin artırılması, çağrı merkezi hizmetlerinin sunumu, raporlamalar,
- İş ortakları veya tedarikçilerle olan ilişkilerin yönetimi,
- İştirakçinin personel temin süreçlerine ve ilgili mevzuata uyum konusunda destek olunması,
- Şirket içi ve belgelendirme denetim faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Ziyaretçi kayıtlarının oluşturulması ve takibi.
- İş Sağlığı ve güvenliği çerçevesinde yükümlülüklerin yerine getirilmesi
- İş faaliyetlerinin ve iş sürekliliğinin sağlanması
- Mevzuat kaynaklı kurumlara bilgi verilmesi kapsamında işlenmektedir.

Şirketimizin ticari ve iş stratejilerinin belirlenmesi ve uygulanması amaçlarıyla 6698 sayılı Kanun'un 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dahilinde işlenecektir.

d) İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

Toplanan kişisel verileriniz; Şirketimiz tarafından sunulan hizmetlerden sizleri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimlerimiz tarafından yapılması; Şirketimizin insan kaynakları politikalarının yürütülmesinin temini; Şirketimizin ve Şirketimizle iş ilişkisi içerisinde olan kişilerin hukuki ve ticari güvenliğinin temini; Şirketimizin ticari ve iş stratejilerinin belirlenmesi ve uygulanması amaçlarıyla; tedarikçilerimize, hissedarlarımıza, iştiraklerimize, kanunen yetkili kamu kurumları ve özel kişilere, 6698 sayılı Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları çerçevesinde aktarılabilecektir.

Hizmetin ifası için zorunlu kişiler

Kişisel verileriniz, tarafınıza sunulan hizmetlerin tam ve kusursuz olmasını temin edebilmek amacıyla ve yalnızca hizmetin niteliğiyle uygun düştüğü ölçüde iş ve çözüm ortaklarımız, bankalar ile teknik, lojistik ve benzeri diğer işlemleri bizim adımıza gerçekleştiren üçüncü kişilerle paylaşılabilir. Bu üçüncü kişiler ilgili hizmetlerin tam ve kusursuz temin edilebilmesi için ilgili bilgilere ulaşması zorunlu olan kişilerden ibarettir.

Kanunen paylaşılması zorunlu kişiler

CMC'nin hukuki yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için zorunlu olması, kanunlarda açıkça öngörülmesi yahut yasalara uygun olarak verilmiş olan bir adli/idari emir bulunması gibi hallerde de kişisel verileriniz -yalnızca ilgili kişi ya da kurumla sınırlı olmak üzere- aktarılabilecektir.

Danışmanlık ve yardımcı hizmet sağlayıcıları

Kişisel verileriniz, CMC'nin haklarını ve/veya sizin haklarınızı korumak ve hukuki mükellefiyetleri yerine getirmek amaçlarıyla ve yalnızca bu amaçların ifası için veri aktarımının zorunlu olması halinde; depolama, arşivleme, bilişim teknolojileri desteği, güvenlik, çağrı merkezi gibi alanlarda destek aldığımız üçüncü kişilere; işbirliği yapılan ve/veya hizmet alınan iş ortaklarına, bankalara, finans kuruluşlarına; hukuk, vergi ve benzeri alanlarda destek alınan avukatlık ofislerine, danışmanlık firmalarına ve belirlenen amaçlarla aktarımın gerekli olduğu diğer ilişkili taraflar ile yetkili kurum ve kuruluşlara aktarılabılır.

Ajanslar ve reklam verenler

Kişisel verilerin bir kısmı, reklamların hedef kitleye uyarlanabilmesini sağlamak amacıyla, yalnızca diğer kullanıcılara ait bilgilerle birlikte toplu olarak anonimleştirilmiş bir şekilde reklam verenlerle paylaşılabilir. Anonimleştirilmiş veriler siz ziyaretçilerimiz/müşterilerimizle eşleştirilemeyecek bilgiler olup, kimlik bilgilerinizi içermez ya da kimliğinizi belirlenebilir kılmaz. Anonimleştirilmiş verilerde gizliliğiniz güvence altındadır.

e) Kişisel Verilerinizin Yurtiçindeki ve Yurtdışındaki Üçüncü Kişilerle Paylaşılması

Kişisel verileriniz, Şirketimiz'in hizmet sunduğu şirketler, hizmet aldığı insan kaynakları danışmanlık şirketleri, bilgi teknolojileri şirketleri, mesleki danışmanlar, avukatlar, muhasebeciler, iş sağlığı ve güvenliği kurumları ve Şirketin ticari, idari veya sözleşmesel ilişki içinde bulunduğu kurumlar gibi üçüncü kişilerle paylaşılabilir. Kişisel verileriniz yurtiçi ve yurtdışında Şirket'in İştirakine aktarılabılır.

f) Kişisel Veri Toplamının Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Kişisel verileriniz, Şirketimiz tarafından verilen hizmete bağlı olarak değişkenlik gösterebilmekle; otomatik ya da otomatik olmayan yöntemlerle, ofisler, lokasyonlar, çağrı merkezi, internet sitesi, sosyal medya mecraları, teknik ve sair yöntemlerle, mobil uygulamalar ve benzeri vasıtalarla sözlü, yazılı ya da elektronik olarak toplanabilecektir. Şirketimizin hizmetlerinden yararlandığınız müddetçe oluşturularak ve güncellenerek kişisel verileriniz işlenebilecektir. Ayrıca, Şirket hizmetlerini kullanmak niyetiyle çağrı merkezimizi veya internet sayfamızı kullandığınızda, Şirketimizi veya internet sitemizi ziyaret ettiğinizde, Şirketimizin düzenlediği eğitim, seminer veya organizasyonlara katıldığınızda kişisel verileriniz işlenebilecektir.

Şirketimizin ticari ve iş stratejilerinin belirlenmesi ve uygulanması amaçlarıyla 6698 sayılı Kanun'un 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dahilinde işlenecektir.

İşlenen Kişisel Veri	İşlemenin Hukuki Sebebi
Ad, Soyad, TC Kimlik No, Adres	<p>Tarafımızdan mal ya da hizmet alınması halinde 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun 230 ve devam maddeleri ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 82'inci maddesi uyarınca zorunlu olması sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/2-a)</p> <p>Tarafımızdan mal ya da hizmet satın alınmamış olmasına rağmen sahibi olduğumuz internet sitelerine üye olmanız halinde, ilgili üyelik sözleşmesi ve üyelik sözleşmesine bağlı özellikle 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48'inci maddesi uyarınca hizmetlerin ifası amacıyla sözleşmenin ifası için veri işlemenin zorunlu olması sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/2-c)</p>

E-posta, telefon ve sair iletişim bilgileri	<p>Tarafımızdan hizmet almanız halinde almış olduğunuz mal ve hizmete ilişkin gerekli bilgilendirmelerin yapılması, taraflar arasındaki iletişimin kurulması, sözleşmesel ilişkinin ifası için sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/2-c)</p> <p>Tarafımızdan hizmet alınmamış olmasına rağmen sahibi olduğumuz internet sitelerine üye olmanız halinde ilgili üyelik sözleşmesi ve üyelik sözleşmesine bağlı özellikle 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48'inci maddesi uyarınca hizmetlerin ifası amacıyla sözleşmenin ifası için veri işlemenin zorunlu olması sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/2-c)</p> <p>Tarafımızdan ticari elektronik ileti almayı talep etmiş olmanız halinde yalnızca bu doğrultuda vermiş olduğunuz açık rıza sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/1)</p>
Hizmet geçmişi	<p>Tarafımızdan almış olduğunuz ürün ve hizmet geçmişi tarafınıza daha iyi bir alışveriş deneyimi sunmak, size uygun ürünleri tespit ederek hizmet kalitesini arttırmak, ürün planlaması yapmak ve talep etmeniz halinde sizleri, sizlere uygun ürün ve hizmetlerden haberdar etmek amaçlarıyla kaydedilmektedir. Bu kayıtlar, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/2-f)</p>
Ses kaydı	<p>Tarafımızla yapmış olduğunuz telefon görüşmeleri müşteri memnuniyetinin sağlanması, olası uyuşmazlıkların çözümü ve güvenliğin sağlanması amaçlarıyla kaydedilmektedir. Bu kayıtlar, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/2-f)</p>
Kamera kaydı	<p>Tarafımıza ait lokasyonlarda güvenliğin sağlanması amacıyla kamera kaydı alınmaktadır. Bu kayıtlar, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması sebebiyle işlenir. (6698 sayılı Kanun Md. 5/2-f)</p>

Kişisel Verileriniz Ne Kadar Süreyle Muhafaza Edilmektedir?

Kişisel verileriniz mevzuatta daha uzun süreler öngörülmemişse, Türk Ticaret Kanunu'nun 182. Maddesi ile Türk Borçlar Kanunu'nun 146. Maddesi uyarınca azami 10 (on) yıl süre ile muhafaza edilmektedir. Kamera kayıtları azami 1 yıl süre ile saklanır.

g) Kişisel Veri Sahibinin 6698 sayılı Kanun'un 11. maddesinde Sayılan Hakları

Şirket, Kanun'un 10.maddesi uyarınca size haklarınızı bildirmekte; söz konusu hakların nasıl kullanılacağına dair yol göstermekte ve tüm bunlar için gerekli iç işleyişi, idari ve teknik düzenlemeleri gerçekleştirmektedir. Şirket, Kanun'un 11.maddesi uyarınca Kişisel Veriler'i alınan kişilere;

- a. Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b. Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c. Kişisel verilerin işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d. Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- e. Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- f. Kişisel verilerin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- g. (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- h. İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- i. Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme,
haklarının olduğunu açıklar.

Kişisel Veri Sahipleri yukarıda sayılan haklarına ilişkin taleplerini kimliklerini tespit edecek bilgi ve belgelerle ve aşağıda belirtilen yöntemlerle veya KVK Kurulu'nun belirlediği diğer yöntemlerle www.cmcturkey.com bağlantısından ulaşabileceğiniz Başvuru Formu'nu doldurup imzalayarak Şirket'e ücretsiz olarak iletebileceklerdir:

- (i) Başvuru formu doldurulduktan sonra ıslak imzalı bir nüshasının bizzat elden, ile Çağlayan Mahallesi Okul Caddesi No: 8/10 34410 Kağıthane, İstanbul adresine iletilmesi,
- (ii) Başvuru formu doldurulup 5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu kapsamındaki "güvenli elektronik imza"nızla imzalandıktan sonra güvenli elektronik imzalı formun cmciletisimhiz@hs01.kep.tr adresine kayıtlı elektronik posta ile gönderilmesi,
- (iii) İlgili kişi tarafından Şirket'e daha önce bildirilen ve Şirket'in sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle başvuru formunun iletilmesi.

Kişisel veri sahipleri adına üçüncü kişilerin başvuru talebinde bulunabilmesi için veri sahibi tarafından başvuruda bulunacak kişi adına noter kanalıyla düzenlenmiş özel vekâletname bulunmalıdır.