	MÜŞTERİLERİN TALEP VE ŞİKAYETLERİNİN KARŞILANMASI KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ	YAYIN TARİHİ	30.08.2020
		REV.NO VE TARİHİ	
		DOKÜMAN NO	KVKK-D-8

**ÖZKARALAR TERLİK AYAKKABI TEKS. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.
MÜŞTERİLERİN TALEP VE ŞİKAYETLERİNİN KARŞILANMASI
KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA
METNİ**

a) Veri Sorumlusu


6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("6698 sayılı Kanun") uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak **ÖZKARALAR TERLİK AYAKKABI TEKS. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.** ("Şirket") tarafından aşağıda açıklanan kapsamda işlenmektedir.

b) Hangi Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği

Müşterilerin talep ve şikayetlerinin karşılanması kapsamında talep konusunda bağlı olarak Müşteri tarafından verilen;

- Kimlik verisi; Adı, soyadı, TCKN
- İletişim verisi; Telefonu, e-postası, adresi
- Şikayet konusu adli makamlara iletilmiş ise Hukuki İşlem bilgileri; Bu kapsamda Adli makamlarla yazışmalardaki bilgiler, Dava dosyasındaki bilgiler
- Müşteri İşlem Bilgileri: Çağrı merkezi kayıtları, Fatura, senet, çek bilgileri, Gişe dekontlarındaki bilgiler, Sipariş bilgisi, Talep bilgisi
- Pazarlama Verileri: Alışveriş geçmişi bilgileri, Anket, Çerez kayıtları, Kampanya çalışmasıyla elde edilen bilgiler
- Finansal veri; Banka IBAN bilgileri (iade vb. işlemler için)
- Görsel Ve İşitsel Kayıtlar: Çağrı Merkezi kayıtları, Müşteri temsilcisi ile görüşmeler

kişisel veriler işlenebilmektedir. Toplanan kişisel verileriniz, kişisel verilerinizi bizlere açıklamanıza konu olan; ilettiğiniz mesajlarınızın değerlendirilmesi, bilgi taleplerinizin karşılanması, şikayetinizin oluşturulması, işlenmesi ve sonuçlandırılması, müşteri memnuniyeti kapsamında görüşmelerin gerçekleştirilmesi, satış sonrası hizmetlerin sağlanması, ürün ve hizmetlerimize ilişkin bilgi taleplerinizin karşılanması, ilgilendiğiniz ürün ve hizmetlerimize ilişkin bildirimlerin ve güncellemelerin tarafınıza iletilmesi, talebinize istinaden ürün ve hizmetlerimize ilişkin bilgilerin tarafınızca sağlanan iletişim adreslerine gönderilmesi amaçlarıyla ve ayrıca Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerden sizleri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş

	MÜŞTERİLERİN TALEP VE ŞİKAYETLERİNİN KARŞILANMASI KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ	YAYIN TARİHİ	30.08.2020
		REV.NO VE TARİHİ	
		DOKÜMAN NO	KVKK-D-8


birimlerimiz tarafından yapılması; Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin sizlerin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarına göre özelleştirilerek sizlere önerilmesi; Şirketimizin ve Şirketimizle iş ilişkisi içerisinde olan kişilerin hukuki ve ticari güvenliğinin temini; 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.

c) İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

Toplanan kişisel verileriniz; bize ilettiğiniz mesajların değerlendirilmesi, bilgi taleplerinizin karşılanması, şikayetinizin oluşturulması, işlenmesi ve sonuçlandırılması, satış sonrası hizmetlerin sağlanması, kişisel verilerinizi bizlere açıklamanıza konu olan; ürün ve hizmetlerimize ilişkin bilgi taleplerinizin karşılanması, ilgilendiğiniz ürün ve hizmetlerimize ilişkin bildirimlerin ve güncellemelerin tarafınıza iletilmesi, talebinize istinaden ürün ve hizmetlerimize ilişkin bilgilerin tarafınızca sağlanan iletişim adreslerine gönderilmesi amaçlarıyla ve ayrıca Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerden sizleri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimlerimiz tarafından yapılması; Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin sizlerin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarına göre özelleştirilerek sizlere önerilmesi; Şirketimizin ve Şirketimizle iş ilişkisi içerisinde olan kişilerin hukuki ve ticari güvenliğinin temini; Şirketimizin ticari ve iş stratejilerinin belirlenmesi ve uygulanması amaçlarıyla; grup şirketlerine, iş ortaklarımıza, 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 aktarılmaktadır.

ç) Kişisel Veri Toplamanın Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Kişisel verileriniz Şirketimiz tarafından sunduğumuz ürün ile hizmetleri geliştirmek ve ticari faaliyetlerimizi yürütmek amacıyla toplanmaktadır. Bu süreçte toplanan kişisel verileriniz; internet ortamında internet sitelerimiz ve sosyal medya kanalları ile mobil ortamda uygulamalarımız kanallarıyla ya da bayilerimiz ve çağrı merkezimiz aracılığıyla, mesajlarınızın değerlendirilmesi, bilgi taleplerinizin karşılanması, şikâyetinizin oluşturulması, işlenmesi ve sonuçlandırılması ve bu çerçevede satış sonrasına ilişkin hizmetlerin yürütülmesine yönelik yükümlülüklerimizi yerine getirmek, ürün ve hizmetlerimize ilişkin bilgi taleplerinizin karşılanması, ilgilendiğiniz ürün ve hizmetlerimize ilişkin bildirimlerin ve güncellemelerin tarafınıza iletilmesi,

	MÜŞTERİLERİN TALEP VE ŞİKAYETLERİNİN KARŞILANMASI KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ	YAYIN TARİHİ	30.08.2020
		REV.NO VE TARİHİ	
		DOKÜMAN NO	KVKK-D-8

talebinize istinaden ürün ve hizmetlerimize ilişkin bilgilerin tarafınızca sağlanan iletişim adreslerine gönderilmesi amaçlarıyla ve bu çerçevede sözleşmelerin kurulması ve ifasına yönelik yükümlülüklerimizi yerine getirmek ve ticari faaliyetlerimizi yürütmek hukuki sebebiyle, sosyal medya mesajları ve internet sitelerimiz ve mobil uygulamalarımızdaki bilgi ve iletişim formları aracılığıyla, çağrı merkezimiz aracılığıyla ya da bayiler/mağazalar vasıtasıyla fiziki ortamda toplanmaktadır.


Şirket, kişisel verileri Kanun'un 5. ve 6. maddesinde belirtilmiş olan;

- Kanunlarda açıkça öngörülmüş olması,
- Hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmek için zorunlu olması,
- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olup işlemin gerekli olması,
- Meşru menfaati için işlemin zorunlu olması,
- Tarafınızca alenileştirilmiş olması,
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için işlemin zorunlu olması, sebepleriyle toplamaktadır.

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

Kişisel veri sahipleri olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda düzenlenen yöntemlerle Şirket'e iletmeniz durumunda Şirket 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 Şirket 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 işleme 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 hâlinde

	MÜŞTERİLERİN TALEP VE ŞİKAYETLERİNİN KARŞILANMASI KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ	YAYIN TARİHİ	30.08.2020
		REV.NO VE TARİHİ	
		DOKÜMAN NO	KVKK-D-8

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 hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanma ile ilgili talebinizi, 6698 sayılı Kanun'un 13. maddesinin 1. fıkrası ve 30356 sayılı ve 10.03.2018 tarihli Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ gereğince Türkçe ve yazılı olarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da Şirket'e daha önce bildirilen ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle iletebilirsiniz. Şirket'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, telefon ve faks numaranızın,
- e) Talep konunuzun, bulunması zorunlu olup varsa konuya ilişkin bilgi ve belgelerin de başvuruya eklenmesi gerekmektedir.

Başvurularınızı internet sitemizde yer alan **KVKK Başvuru Formu** ile yapabilirsiniz. Yazılı olarak yapmak istediğiniz başvurularınızı, gerekli belgeleri ekleyerek veri sorumlusu olarak Şirketimizin **3. ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ 83303 NOLU CAD. NO 10 BAŞPINAR/GAZİANTEP** adresine verebilirsiniz.

E-posta yoluyla yapmak istediğiniz başvurularınızı muhasebe1@ozkaralar.com e-posta adresine yapabilirsiniz.

KEP yoluyla yapmak istediğiniz başvurularınızı ozkaralar@hs02.kep.tr KEP adresimize yapabilirsiniz.

Talebinizin niteliğine göre bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru olarak tarafımıza sağlanması gerekmektedir.

	MÜŞTERİLERİN TALEP VE ŞİKAYETLERİNİN KARŞILANMASI KAPSAMINDA KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ	YAYIN TARİHİ	30.08.2020
		REV.NO VE TARİHİ	
		DOKÜMAN NO	KVKK-D-8

İstenilen bilgi ve belgelerin gereği gibi sağlanmaması durumunda, Şirket tarafından talebinize istinaden yapılacak araştırmaların tam ve nitelikli şekilde yürütülmesinde aksaklıklar yaşanabilecektir. Bu durumda, Şirket kanuni haklarını saklı tuttuğunu beyan eder. Bu nedenle, başvurunuzun talebinizin niteliğine göre eksiksiz ve istenilen bilgileri ve belgeleri içerecek şekilde gönderilmesi gerekmektedir.