

## ***Müşteri Hizmetleri Çağrı Süreçlerinde İşlenen Kişisel Verilerine İlişkin***

### **AYDINLATMA METNİ**

İşbu Aydınlatma Metninin amacı, **Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Anonim Şirketi** tarafından yönetilmekte olan çağrı merkezinin kullanılması halinde, iletişim sırasında elde edilen kişisel verilerin işlenmesine ilişkin koşullar hakkında müşterilerimizi, müşteri adaylarını ve çağrı merkezi ziyaretçilerini bilgilendirmektir. Bu metin, çağrı merkezi süreçleri özelinde hazırlanmış olup lütfen veri güvenliği önlemleri, saklama ve imha süreçleri ve daha ayrıntılı bilgi için adresinden erişebileceğiniz sözleşme ilişkimize ilişkin süreç özelinde düzenlenen ve Kişisel Verilerin Korunması Politikamızı inceleyiniz.

Türk Ekspres ailesi olarak, siz çağrı merkezi kullanıcılarımıza ait kişisel verilerin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK"), ikincil düzenlemeler ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararlarına uyumlu şekilde muhafaza edilmesi için azami özeni gösteriyoruz.

Çağrı merkezi hizmetimizi kullanırken işlenen kişisel verileriniz bakımından veri sorumlusu, Altunizade Mahallesi Mahir İz Caddesi No: 19/2 Kat 1 Üsküdar adresinde kayıtlı merkezi bulunan MERSİS Numarası 0876 0043 4960 0018 olan Türk Ekspres Havacılık ve Turizm Anonim Şirketi'dir.

#### **Hangi Verileriniz İşlenmektedir?**

Müşteri hizmetleri çağrı merkezimizle görüşme başlattığınızda, aşağıda sıralanan verileriniz telefon üzerinden elektronik olarak, otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle işlenir.

*Kimlik kategorisindeki verilerinizden; adınız ve soyadınız.*

*İletişim kategorisindeki verilerinizden; cep telefonu numaranız ve adres bilginiz.*

*Özlük kategorisindeki verilerinizden; sözleşme ilişkimiz olan, çalışmakta olduğunuz şirketin adı.*

*Görsel ve işitsel veriler kategorisindeki verilerinizden; çağrı merkezi görüşme kayıtlarınız.*

*Müşteri işlem kategorisindeki verilerinizden; hizmet talep bilgisi ve şikâyet bilgisi verileriniz işlenmektedir.*

#### **Verilerinizi Hangi Amaçlarla İşlemekteyiz?**

*Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, özlük, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; bir hakkın tesisi, kullanılması ve korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla işlenmektedir.*

- Hukuk İşlerinin Takibi ve Yürütülmesi
- Kayıtların Delil Olarak Kullanılması
- İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi
- İş Faaliyetlerimizin İncelenmesi ve Denetlenmesi ve Güvenliğinin Sağlanması
- Faaliyetlerimizin Mevzuata Uygun Yürütülmesi
- Mal ve Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi

- g. Mal ve Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi
- h. Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi ve Hizmetlerin İyileştirilmesi
- i. Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi
- j. Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi
- k. Talep ve Şikâyet Kayıtlarının Oluşturulması ve Yönetimi Kapsamında Yazışmaların ve Çağrı Merkezi ile Yapılan Görüşmelerin Hizmet Kalitemizin İyileştirilmesi İçin Kayıt Altına Alınması

## **Verilerinize Kimler Erişebilmektedir?**

### **1. İş Ortakları**

*İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması* hukuki sebebi kapsamında, sunulan hizmetlerle ilgili olarak altyapı ve bilişim hizmeti sağlayanlardan destek alınmakta, bu kapsamda kişisel verilerinize hizmet sağlayan firmalar tarafından da erişilebilmektedir.

### **2. Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları**

*Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, özlük, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; bir hakkın tesisi, kullanılması ve korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması ve ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması* hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılabilir.

- l. Hukuk İşlerinin Takibi ve Yürütülmesi
- m. Kayıtların Delil Olarak Kullanılması
- n. Faaliyetlerimizin Mevzuata Uygun Yürütülmesi
- o. Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi
- p. Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi

## **Kişisel Verilerinize İlişkin Haklarınız Nelerdir?**

6698 sayılı Kanunun ilgili kişinin haklarını düzenleyen 11. maddesi kapsamında, Şirket ile imzaladığınız sözleşmeler çerçevesinde, kişisel verilerinizin korunması ve işlenmesine ilişkin olarak Şirket'e başvurarak kullanabileceğiniz haklar aşağıdaki şekildedir.

- a. Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b. Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c. Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d. Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme
- e. Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme
- f. Kanuni şartlar gerçekleştiğinde kişisel verilerinizi 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 aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme
- i. Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Kanun'un 11. maddesinde belirtilen haklarınız kapsamında taleplerinizi, [www.turkekspres.com.tr](http://www.turkekspres.com.tr) adresinden erişebileceğiniz veri sahibi başvuru formunu kullanarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da tarafınızca Şirket hesabınızın açılışında bildirdiğiniz elektronik posta adresini kullanmak suretiyle Şirket'e iletebilirsiniz. Başvurularınızı [kvkk@turkekspres.com.tr](mailto:kvkk@turkekspres.com.tr) adresine de gönderebilirsiniz. Sürece ilişkin detaylar veri sahibi başvuru formumuzda ayrıntılı olarak izah edilmiştir.

Şirket tarafından talebinizin mahiyetine ve başvuru yönteminize göre başvurunun size ait olup olmadığının tespiti amacıyla ek doğrulamalar istenebilir.

Başvurunuzda;

- a. Adınızın, soyadınızın ve başvurunuz yazılı ise imzanızın,
- b. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarasının, yabancılar için uyruğun, pasaport numarasının veya varsa kimlik numarasının,
- c. Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresinin,
- d. Varsa bildirim esas elektronik posta adresinin, telefon ve faks numarasının,
- e. Talep konusunun, bulunması zorunludur.

Başvurularınızın cevaplandırılması kural olarak ücretsizdir. Ancak, verilecek cevabın bir maliyet gerektirmesi halinde ilgili düzenlemeler çerçevesindeki sınırlar kapsamında bir ücret talep edilebilecektir.