

KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ HAKKINDA ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

1. Veri Sorumlusu Kimliği

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK" veya "Kanun") uyarınca, **AnındaKolay** ("Şirket") olarak, veri sorumlusu sıfatıyla kişisel verilerinizi aşağıda açıklanan amaçlar kapsamında; hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun bir şekilde işleyebilecek, kaydedebilecek, saklayabilecek, sınıflandırabilecek, güncelleyebilecek ve mevzuatın izin verdiği hallerde üçüncü kişilere açıklayabilecek veya devredebileceğiz.

İletişim Bilgileri:

- **Ünvan:** AnındaKolay
- **E-posta:** destek@anindakolay.com
- **Telefon:** 0542 776 38 88
- **Web Sitesi:** www.anindakolay.com

2. İşlenen Kişisel Verileriniz

Çağrı merkezimiz ile iletişime geçmeniz veya tarafımızca aranmanız halinde işlenen kişisel verileriniz şunlardır:

- **Kimlik Bilgileri:** Ad, Soyad.
- **İletişim Bilgileri:** Telefon numarası, E-posta adresi.
- **İşlem Güvenliği Bilgileri:** Ses kaydı, arama tarihi ve saati, IP adresi (dijital aramalar için).
- **Müşteri İşlem Bilgileri:** Talep ve şikayet detayları, hizmet geçmişi bilgileri.

Önemli Not: Platformumuzda T.C. Kimlik Numarası ve Kredi Kartı Bilgileri (Sanal POS entegrasyonu haricinde sistemlerimizde tutulmamak kaydıyla) talep edilmemekte ve depolanmamaktadır.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

Kişisel verileriniz, KVKK'nın 4. maddesindeki genel ilkelere uygun olarak; belirli, açık ve meşru amaçlar doğrultusunda işlenmektedir. Veri işleme faaliyetlerimiz, KVKK'nın 5. maddesinin 2. fıkrasında yer alan hukuki sebeplere dayanmaktadır.

- İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi ve tarafınızla irtibat kurulması,
- Talep ve şikayetlerin takibi, müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi,
- İleride doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması (Ses kayıtları),
- Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi, saklama ve arşiv faaliyetleri,

Açık Rıza Uyarısı: Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen Kanun'daki istisnai haller (Md. 5/2) kapsamında işlenmekte olup, bu hallerin varlığı durumunda ayrıca açık rızanız talep edilmemektedir. Hizmetin sunulması açık rıza şartına bağlanmamıştır.

4. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi ve Güvenliği

Kişisel verileriniz; çağrı merkezimiz, web sitemiz ve mobil uygulamamız üzerinden elektronik ortamda, otomatik veya kısmen otomatik yöntemlerle (ses kayıt sistemleri, CRM yazılımları) toplanmaktadır.

Toplanan veriler, yetkisiz erişimi önlemek amacıyla şifreli (kriptolu) olarak, Türkiye sınırları içerisinde bulunan sunucularda saklanmakta olup, KVKK Md. 12 uyarınca gerekli tüm teknik ve idari tedbirler alınmaktadır. Ses kayıtları, yalnızca işlem güvenliği ve kalite standartlarının sağlanması amacıyla ölçülü olarak tutulmaktadır.

5. Kişisel Verilerin Aktarımı

Kişisel verileriniz, kural olarak üçüncü kişilerle paylaşılmamaktadır. Ancak, KVKK'nın 8. maddesine uygun olarak ve gerekli güvenlik önlemleri alınarak;

- **Yasal Yükümlülükler:** Kanunen yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına (Örn: Mahkemeler, Savcılıklar) hukuki yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi amacıyla,
- **Hizmetin İfası:** Faaliyetlerimizi yürütebilmek için zorunlu olan teknik altyapı hizmeti aldığımız (hosting, sunucu) yurt içi tedarikçilere ve ödeme işlemleri için (sanal POS bağlandığında) ilgili finans kuruluşlarına, aktarılabilir.

Yurt Dışı Aktarım: Kişisel verileriniz yurt dışına aktarılmamaktadır. Sunucularımız Türkiye'dedir.

6. Kişisel Verilerin Saklanma Süresi

Kişisel verileriniz, işleme amaçlarının gerektirdiği süre boyunca veya ilgili mevzuatta öngörülen zamanaşımı süreleri (Örn: Ticari uyuşmazlıklar için 10 yıl, ses kayıtları için belirlenen makul süreler) boyunca saklanmaktadır. Sürenin bitimi veya işleme sebebinin ortadan kalkması halinde verileriniz, Kişisel Verileri Saklama ve İmha Politikamız uyarınca resen silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

7. İlgili Kişi Olarak Haklarınız

KVKK'nın 11. maddesi uyarınca, veri sorumlusuna başvurarak aşağıdaki haklarınızı kullanabilirsiniz:

- 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,
- ç) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- d) Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- e) KVKK'nın 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- f) (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

g) İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,

ğ) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

8. Başvuru Usulü

Haklarınıza ilişkin taleplerinizi, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'e uygun olarak;

- **Yazılı Olarak:** Şirket adresine şahsen veya noter kanalıyla,
- **E-Posta Yoluyla:** Sistemimizde kayıtlı e-posta adresiniz üzerinden **destek@anindakolay.com** adresine göndererek iletebilirsiniz.

Şirketimiz bünyesinde atanmış bir "Veri Koruma Görevlisi" bulunmamakta olup, başvurularınız veri sorumlusu irtibat kişisi tarafından yönetilmektedir. Talepleriniz, niteliğine göre en kısa sürede ve en geç **30 (otuz) gün** içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır.

BİZE ULAŞIN

E-posta: destek@anindakolay.com

Telefon: 0542 776 38 88