

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”) uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak Şölen Çikolata Gıda San. ve Tic. A.Ş. (“ŞÖLEN” veya “Şirket”) tarafından aşağıda açıklanan kapsamda işlenmektedir.

I. Kişisel Verileri Toplama Yöntemleri ve Hukuki Sebepleri

Kişisel verileriniz, otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle; e-posta, posta, faks ve sair iletişim kanalları aracılığıyla işitsel, elektronik veya yazılı olarak veya bizzat veri sahibinin çağrı merkezimizle yapmış olduğu görüşmeler esnasında kişisel verilerini paylaşması ve yapılan görüşmelerin kayıt altına alınması suretiyle elde edilmektedir.

Sizlerle bir sözleşme ilişkisi kurmamız veya bu sözleşmeden kaynaklanan ifa yükümlülüğümüz ile için kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması (sözleşme kuruluş aşamasında kimlik bilgilerinizin, iletişim ve ilgili diğer verilerinizin işlenmesi, hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi, mal/hizmet satış süreçlerinin yürütülmesi, müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi, finans, muhasebe ve lojistik işlerinin yürütülmesi), Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için zorunlu olması (bilgi güvenliğinin temini, hukuki işlem güvenliğinin sağlanması, hukuki işlerin takibi ve yürütülmesi, dava zamanasımı süresi boyunca gerekli olabilecek kişisel verilerin saklanması, hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi, mal/hizmet satış süreçlerinin yürütülmesi), Kanunlarda kişisel verilerinizi işlediğimiz sürecin açıkça öngörülmesi (KVKK, 5651 sayılı Kanun ve 7545 sayılı Siber Güvenlik Kanunu, 6563 Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun başta olmak üzere Şirketimizin tabi olduğu mevzuatın açıkça öngördüğü haller), Hukuki yükümlülüğümüzü yerine getirebilmek için zorunlu olan durumlar (KVKK, 5651 sayılı Kanun ve 7545 sayılı Siber Güvenlik Kanunu, 6563 Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun başta olmak üzere Şirketimizin tabi olduğu mevzuatın açıkça öngördüğü haller, mali, vergisel ve benzeri yükümlülüklerin ifası sebebiyle kişisel verilerinizin işlenmesi, düzenleyici ve denetleyici faaliyetler kapsamında kanuna uygun taleplerin yerine getirilmesi başta olmak üzere, bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi, denetim/etik faaliyetlerinin yürütülmesi, faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi, veri sorumlusu operasyonlarının güvenliğinin temini), Meşru menfaatlerimiz doğrultusunda zorunlu olması (iş faaliyetlerinin yürütülmesi/denetimi, veri sorumlusu operasyonlarının güvenliğinin temini, iş süreçlerinin iyileştirilmesine yönelik önerilerin alınması ve değerlendirilmesi, istatistiksel değerlendirmeler ve pazar araştırmaları yapılması), Tarafınızca alenileştirilmiş kişisel verilerin işlenmesi, Gerekli olduğu durumlarda sizlerden aldığımız açık rızanız (profilleme, analiz, pazarlama ve reklam amaçları için kişisel verilerinizin işlenmesi) hukuki sebepleriyle işlenmektedir.

II. Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği

Kişisel verileriniz, sizlerle sözleşme ilişkisi kurmamız ve bu sözleşme sürecinin tüm safhalarını yönetmemiz, uçtan uca pazarlama süreçlerini planlamamız ve icra etmemiz, etkin bir müşteri hizmeti sunulması için soru, talep ve iddiaların yanıtlanması, müşteri sorunlarının tespit edilmesi, tespit edilen sorunların giderilmesi, bildirim yapılması, bilgi güvenliğini ve hukuki işlem güvenliğini sağlamamız ve kanuni yükümlülüklerimizi yerine getirmemiz başta olmak üzere, bu verileri bizlere açıklamanıza konu olan ve sözleşmesel ve diğer yasal, idari yükümlülüklerin yerine getirilmesi, sözleşmeye ve kanuna aykırılıkların soruşturulması, tespiti, önlenmesi, incelenmesi ve ilgili idari veya adli makamlara bildirilmesi, hukuki/hizmet/işlem güvenliğinin sağlanması amacıyla kaydedilmesi, ileride Şirket ile müşteri arasında çıkabilecek uyuşmazlıkların çözülmesi, Şirket’in haklarını kullanması veya korunması, müşteri memnuniyet süreçlerinin yönetilmesi ve iletişim süreçlerinin yerine getirilmesi ve pazarlama amaçlarıyla işlenebilecektir.

III. İşlenen Kişisel Verilerin Aktarılması

İş faaliyetlerinin yürütülmesi veya denetimi, iş sürekliliğinin sağlanması, dijital altyapıların işletilmesi farklı paydaşlarla sürekli veri akışını zaruri kıldığı için işlediğimiz kişisel verileri belirli amaçlarla üçüncü kişilerle aktarmak durumundayız. Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda ve bu amaçların yerine getirilmesi ile sınırlı olarak; öncelikle müşteri hizmetlerinin sunulması için çağrı merkezi hizmeti sunan iş ortakları ve hizmet sağlayıcılarıyla, bilişim altyapımızı sağlayan, işleten veya hizmet sunan iş ortaklarımızla ve hizmet sağlayıcılarımızla, hizmetlerin kalite kontrol, şikayet yönetimi ve risk analizi alanında hizmet sunan iş ortaklarımızla ve hizmet sağlayıcılarımızla, pazarlama süreçlerinin yönetilmesi ve potansiyel müşterilerin tespiti amacıyla ilgili iş ortaklarımızla, sözleşme süreçlerinin yürütülmesi ve dava/icra takibi süreçlerinin yürütülmesi amaçlarıyla avukatlarla ve diğer danışmanlarla, kanunen yetkili kamu kurumları ve özel kişi veya kuruluşlar ile üçüncü kişilere, hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi kapsamında avukatlar, denetçiler, adli bilişim uzmanları, siber güvenlik danışmanları ve hizmet aldığımız diğer üçüncü kişilerle ve iş ortaklarıyla, düzenleyici ve denetleyici kurumlar ile mahkeme ve icra müdürlükleri gibi sair resmi kurumlara, tüm süreçlerde hissedarlarımızla, risk yönetimi ve finansal raporlama süreçlerinin yürütülmesi, kişisel verilerinizi talep etmeye yetkili olan diğer kamu kurum veya kuruluşlarıyla, işbu aydınlatma metninde belirtilen amaçlarla sınırlı olarak paylaşılabilir.

İlgili kişi, Kanun’un 11. maddesi uyarınca 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, Kanun’un 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok

edilmesini isteme, yapılan işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, işlenen 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 hakkına sahiptir.