

# ÖZTANER GIDA VE İHTİYAÇ MADDELERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. (ÖZHAN MARKET) TALEP-ŞİKAYET-İLETİŞİM AYDINLATMA METNİ

## 1. AMAÇ, KAPSAM VE DAYANAK

İşbu aydınlatma metni; veri sorumlusu sıfatıyla hareket eden **ÖZTANER GIDA VE İHTİYAÇ MADDELERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.’nin (Özhan Market)**, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun (“KVKK”) 10. maddesi dahilinde, talep-şikayet-iletişim faaliyetlerinde ilgili kişileri kişisel verilerinin işleme süreciyle ilgili bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. TEMEL KAVRAMLAR

İlgili kişi, kişisel verisi işlenen gerçek kişiyi ifade eder.

Kişisel veri, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ait her türlü bilgiyi ifade etmektedir. Bu kapsamda ad, soyadı, telefon numarası, e-posta adresi, fatura bilgisi gibi ilgili kişiyi tanımlayan veya tanımlanabilir kılan tüm bilgiler kişisel veridir. Irk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançlar, kılık kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler ile biyometrik ve genetik veriler özel nitelikli veri olarak adlandırılır.

Kişisel verilerin işlenmesi ise; bu tür bilgilerin elde edilmesi, incelenmesi, kaydedilmesi, kullanılması gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi ifade etmektedir. Örneğin internet sitemizde üyelik işlemlerinizin yapılması, adınıza fatura düzenlenmesi, tarafınızla reklam, kampanya, tanıtım, ticari, anket, pazarlama veya promosyon amaçlı ticari iletişim kurulması veya tarafınıza elektronik ileti gönderilmesi, mağazalarımızda güvenlik kamerası aracılığıyla görüntü kaydedilmesi gibi kişisel verilerinizin kullanıldığı işlemler birer veri işlemidir.

## 3. FAALİYET ÖZELİNDE AYDINLATMALAR (BİLGİLENDİRMELER)

### 3.1. Talep/Şikayetlerin Takibi ve İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi

Talep/şikayetlerin takibi ve iletişim faaliyetleri kapsamında işlenen kişisel verileriniz; bizlere yönelttiğiniz talep/şikayetler ve iletişim sebebinize göre değişebilmektedir. Ancak temel olarak; adınız, soyadınız, resmi evrak statüsündeki başvurularda (örneğin veri sorumlusuna başvurularda) kimlik numaranız, iletişim bilgileriniz (telefon, e-posta, adres), almış olduğunuz ürüne yönelik işlem yapılacak ise müşteri işlem bilgileriniz (fatura, alışveriş, fiş), finansal bir işlem yapılacak ise finans bilgileriniz (ödeme bilgileri), çağrı merkezi aracılığıyla yaptığınız başvurularda ses kaydı bilgileriniz, hukuki işlemler ile ilgili yaptığınız başvurularda hukuki işlem bilgileriniz (örneğin mahkeme dosyası, tüketici hakem heyeti belgeleri, otorite yazışmaları gibi), internet sitesi aracılığıyla form gönderimlerinde işlem güvenliğine yönelik doğrulama kodu bilgileriniz; iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi, hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi, talep/şikayetlerin takibi, müşteri memnuniyeti süreçlerinin yürütülmesi, mal/hizmet satış sonrası destek süreçlerinin yürütülmesi, bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi, yetkili kişi kurum veya kuruluşlara bilgi verilmesi, faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi amacıyla KVKK m. 5/2-ç’de yer alan “veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması”, KVKK m. 5/2-e’de yer alan “bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması”, KVKK m. 5/2-f’de yer alan “ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması” veri işleme hukuki sebepleri dahilinde kurum kaynaklarımızdan, sizlerden (veya yetkilendirdiğiniz kişilerden), dış kurumlardan (otoriteler, kamu kurumları gibi) fiziksel veya elektronik ortamda elde edilerek işlenmektedir ve aynı amaçlarla talebin/şikayetin/iletişimin çözüme kavuşturulması için gereken minimum bilgiyle üçüncü kişilere (tedarikçi, müşteri, kamu kurum veya kuruluşları, veli/vasi/temsilci gibi) aktarılabilir.

# ÖZTANER GIDA VE İHTİYAÇ MADDELERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. (ÖZHAN MARKET) TALEP-ŞİKAYET-İLETİŞİM AYDINLATMA METNİ

Talep/şikayetlerin takibi ve iletişim sürecinde, iletişim kurmak istediğiniz kanala göre iletişim kanallarına aktarım gerçekleştirmekteyiz (örneğin e-posta adresi sunucuları, posta kuruluşları).

Bizlerle iletişime geçmeden önce veya yöneltmiş olduğunuz talep ve şikayetlerde; eğer belirtti iseniz lütfen iletişim bilgilerinizin doğru ve güncel olduğundan emin olunuz. Bu bilgilerin değişmesi halinde sürecin daha etkin şekilde yürütülebilmesi için lütfen tarafımıza bilgi veriniz.

Bizlerle kurduğunuz iletişimlerde veya yöneltmiş olduğunuz talep ve şikayetlerde; iletişimle/taleple/şikayetle ilgili olmayan kişisel verilerinizi, özel nitelikli kişisel verilerinizi ve bankaya yönelik şifre bilgilerinizi lütfen belirtmeyiniz.

Diğer aktarımlar için lütfen işbu aydınlatma metninin 3.3. Hukuki Süreçler ve 3.4. Otoritelerin Yasal ve Bağlayıcı Taleplerinin Karşılanması başlıklarını inceleyiniz.

## 3.2. Çağrı Merkezi Süreçleri

### Kişisel verileriniz hangi amaçla işleniyor?

Çağrı merkezi süreçlerinde;

- Kimlik bilgileriniz (Adınız, soyadınız)
- İletişim bilgileriniz (Telefon numaranız, belirtti iseniz e-posta adresiniz)
- İşitsel bilgileriniz (Ses kaydınız)
- Ve belirtmiş olduğunuz ya da çağrınız ile ilgili, aynı zamanda orantılı olan diğer bilgileriniz (örneğin, çağrı sebebiniz finansal bir işleme veya satın alıma yönelik bir işleme yönelik ise finans veya müşteri işlem bilginiz)

iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi, müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi, talep/şikayetlerin takibi, bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi, hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi, iş faaliyetlerinin yürütülmesi/denetimi, risk yönetimi süreçlerinin yürütülmesi amacıyla işlenecektir.

### Kişisel verilerinizin toplama yöntemi ve işlenme hukuki sebebi nedir?

Kişisel verileriniz; çağrı merkezimiz üzerinden sözlü ve kısmen otomatik yöntemlerle KVKK m. 5/2-e'de yer alan "bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması" ve KVKK m. 5/2-f'de yer alan "ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması" veri işleme hukuki sebebi dahilinde toplanmaktadır.

### Kişisel verileriniz hangi üçüncü kişilere hangi amaçla aktarılıyor?

Diğer aktarımlar için lütfen işbu aydınlatma metninin 3.3. Hukuki Süreçler ve 3.4. Otoritelerin Yasal ve Bağlayıcı Taleplerinin Karşılanması başlıklarını inceleyiniz.

## 3.3. Hukuki Süreçler

### Kişisel verileriniz hangi amaçla işleniyor?

Normal şartlarda işlenmemekle birlikte; hukuki bir işlemin tesis edilmesinin gerekli olduğu hallerde ilgili hukuki işleme göre değişebilen aşağıdaki bilgileriniz, hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi, iş faaliyetlerinin yürütülmesi, faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi, iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi, yetkili kişi kurum veya kuruluşlara bilgi verilmesi amaçlarıyla işlenebilmektedir:

# ÖZTANER GIDA VE İHTİYAÇ MADDELERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. (ÖZHAN MARKET) TALEP-ŞİKAYET-İLETİŞİM AYDINLATMA METNİ

- Kimlik bilgileriniz (Adınız, soyadınız, kimlik numaranız veya vekaletname, imza sirküleri, kimlik fotokopisi vb. evraklarda bulunan diğer kimlik bilgileriniz)
- İletişim bilgileriniz (E-posta adresiniz, adresiniz, cep telefonu numaranız, fax numaranız, KEP adresiniz)
- Diğer bilgileriniz (Kimlik, imza sirküleri, vekaletname ve bu evraklarda bulunan bilgileriniz, hukuki işlem bilginiz, hukuki işlemin konusuyla ilgili müşteri işlem, fiziksel mekân güvenliği, işlem güvenliği, finans, mesleki deneyim, pazarlama, görsel kayıtlar, özlük bilgileriniz veya ilgili hukuki işleme konu bilgileriniz) (Bu bilgiler söz konusu hukuki işlemin niteliğine, konusuna, içeriğine, tarafımıza iletilen evraklara göre değişebilmektedir).

## **Kişisel verilerinizin toplama yöntemi ve işleme hukuki sebebi nedir?**

Kişisel verileriniz, yetkili kamu kurum veya kuruluşlarından, sizlerden, veli/vasi/temsilcilerden, kurum kaynaklarımızdan, posta/kargo kuruluşlarımızdan ve sizlerin tercih etmiş olduğu yöntemlerden fiziksel, kısmen otomatik ve otomatik yöntemlerle elde edilmektedir.

Kişisel verileriniz; KVKK m. 5/2-a'da yer alan "kanunlarda açıkça öngörülme", KVKK m. 5/2-ç'de yer alan "veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması", KVKK m. 5/2-e'de yer alan "bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işleminin zorunlu olması", KVKK m. 5/2-f'de yer alan "ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması" veri işleme hukuki sebepleri dahilinde işlenmektedir.

## **Kişisel verileriniz hangi üçüncü kişilere hangi amaçla aktarılıyor?**

Kişisel verileriniz; hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi, iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi, iş faaliyetlerinin yürütülmesi, faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi, yetkili kişi kurum veya kuruluşlara bilgi verilmesi amaçlarıyla yetkili kamu kurum ve kuruluşları (örneğin mahkeme, savcılık, vergi dairesi, otoriteler gibi) ile hukuk alanında faaliyet gösteren kişilere (avukat, arabulucu, uzlaştırmacı gibi) veya yetkilendirdiğiniz üçüncü kişilere aktarılacaktır.

Diğer yandan kişisel verileriniz; talep veya şikayet sürecinin yürütülmesi amacıyla ve talep veya şikayetinize bağlı olarak sizlere, yetkilendirdiğiniz üçüncü kişilere veya talebin ya da şikayetin çözülmesi için gereklilik arz etmesi durumunda ilgili diğer üçüncü kişilere aktarım gerçekleştirilebilir.

## **3.4. Otoritelerin Yasal ve Bağlayıcı Taleplerinin Karşlanması**

Kişisel verilerin millî savunmayı, millî güvenliği, kamu güvenliğini, kamu düzenini veya ekonomik güvenliği sağlamaya yönelik olarak kanunla görev ve yetki verilmiş kamu kurum ve kuruluşları tarafından yürütülen önleyici, koruyucu ve istihbari faaliyetler kapsamında işlenmesi ile soruşturma, kovuşturma, yargılama veya infaz işlemlerine ilişkin olarak yargı makamları veya infaz mercileri tarafından işlenmesi halinde KVKK hükümleri uygulanmaz.

Kişisel veri işleminin suç işlenmesinin önlenmesi veya suç soruşturması için gerekli olması; kişisel veri işleminin kanunun verdiği yetkiye dayanılarak görevli ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarınca, denetleme veya düzenleme görevlerinin yürütülmesi ile disiplin soruşturma veya kovuşturması için gerekli olması veya kişisel veri işleminin bütçe, vergi ve mali konulara ilişkin olarak Devletin ekonomik ve mali çıkarlarının korunması için gerekli olması hallerinde ise KVKK hükümleri kısmen uygulanmaz. (Detaylı bilgi için lütfen KVKK'nın 28. Maddesini inceleyiniz).

**ÖZTANER GIDA VE İHTİYAÇ MADDELERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. (ÖZHAN MARKET)**  
**TALEP-ŞİKAYET-İLETİŞİM AYDINLATMA METNİ**

Bu çerçevede, dış kaynaklardan gelen yasal ve bağlayıcı talepler karşılanırken Özhan Market'in talep özelinde müşteriye bilgi verme zorunluluğu bulunmayabilir. Ayrıca anılan aktarımlar, açık rızaya tabi olmayacaktır. Diğer bir anlatımla, yetkili otoritelerin müşteriye ait bilgi talepleri, müşterinin açık rızası olmadan ve eğer istisna kapsamında ise müşteriye ayrıca bilgilendirme yapılmadan karşılanabilir.

#### **4. İLGİLİ KİŞİ OLARAK HAKLARINIZ**

Herkes, veri sorumlusu sıfatıyla Özhan Market'e başvurarak kendisiyle ilgili;

- 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 haklarına sahiptir.

İlgili kişi olarak KVKK'nın 11. Maddesinde sayılan haklarınızı Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'e uygun bir şekilde tarafımıza iletebilirsiniz.

Veri sorumlusuna başvuruda bulunmadan önce lütfen şirketimizin hazırladığı ve internet sitemizde yer alan "Veri Sorumlusuna Başvuru Formu"nu inceleyiniz.

#### **5. VERİ SORUMLUSU BİLGİLERİ**

Adı : ÖZTANER GIDA VE İHTİYAÇ MADDELERİ SAN. VE TİC. LTD.ŞTİ.  
Adres : MİNARELİÇAVUŞOSB MAHALLESİ N.309. SOKAK NO: 2 NİLÜFER BURSA  
KEP : [ozhankurumsal@hs08.kep.tr](mailto:ozhankurumsal@hs08.kep.tr)

Kişisel veri işlediğimiz diğer süreçlere yönelik aydınlatma metinlerimize, internet sitemizden veya mağazalarımızda bulunan yetkili personelimize söyleyerek ulaşabilirsiniz.

*Bilgilerinize Saygılarımızla Sunarız.*