

## Kişisel Verilerin Korunması Call Center Aydınlatma Metni

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na ("Kanun") göre **YÖRÜKOĞLU TİCARET TURİZM TARIM PETROL ENERJİ İNŞAAT A.Ş.** ("Bundan sonra "**YÖRÜKOĞLU**" olarak anılacaktır.") sizinle ilgili kişisel verileri işlemesi sebebiyle veri sorumlusu olarak tanımlanmaktadır. Kanunun "Aydınlatma Yükümlülüğü" başlıklı 10'uncu maddesine göre veri sorumluları, kişisel verilerini işledikleri gerçek kişileri bazı konularda bilgilendirmekle yükümlüdür.

Bu metin hem mevzuata uyum sağlanması hem de şeffaf ve hesap verebilir olabilmek amacıyla **YÖRÜKOĞLU** tarafından hazırlanmıştır.

### Tanımlar

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na göre:

**Kişisel veri**, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi;

**Kişisel verilerin işlenmesi**, kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi;

**İlgili kişi**, kişisel verisi işlenen gerçek kişiyi;

**Veri sorumlusu**, kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişiyi

**Aydınlatma yükümlülüğü**, kişisel verilerin elde edilmesi sırasında veri sorumlusu veya yetkilendirdiği kişinin, ilgili kişilere; veri sorumlusunun kimliği, kişisel verilerin hangi amaçla işleneceği, işlenen kişisel verilerin kimlere ve hangi amaçla aktarılacağı, kişisel veri toplama yöntemi ve hukuki sebebi ve Kanun'un 11'inci maddesinde sayılan diğer hakları konusunda bilgi verme yükümlülüğünü; ifade eder.

**İlgili Kişi:** Şirketimizin çağrı merkezini arayan ve bu nedenle birtakım kişisel verilerini işlediğimiz siz, kanun tarafından ilgili kişi olarak tanımlanmaktasınız.

**Veri Sorumlusu:** Sizinle ilgili kişisel veriler konusunda kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan **[YÖRÜKOĞLU]** veri sorumlusudur.

### İşlenen Kişisel Verileriniz, İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

- Kimlik (Ad, Soyad), Ziyaretçi İşlem (Görüşmenin ve Talebinizin İçeriği), Görsel ve İşitsel Kayıtlar (Ses Kaydı) verileriniz.
  - Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi Amacıyla
    - KVKK Md. 5/2(f): İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması bendine istinaden *(Hizmetimiz kalitesini ölçümlemek ve olası bir uyuşmazlıkta haklarımızın korunması amacıyla görüşmeleri kayıt altına almada veri sorumlusu olarak meşru menfaatimiz bulunmaktadır)* elde edilmekte ve saklanmaktadır.

### **Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği**

Kişisel verileriniz KVKK Md.28/1 çerçevesinde talep edilmesi halinde aydınlatma yükümlülüğü olmadan ve açık rızanız aranmadan ilgili makamlara aktarılabilir.

Bunun dışında öngörülemez durumlarda da kişisel verileriniz kanunlarda açıkça belirtilmiş durumlarda talep edilmesi halinde kanunlarda belirtilen kamu kurumlarına (Bakanlıklar gibi idari makamlara) kanunda öngörülen amaç ve sınırlamalar dahilinde aktarılabilir.

Aydınlatma yükümlülüğü olmayan ve açık rızanızı gerektirmeyen yasal yükümlülüklerimizin dışında; KVKK Md.8 çerçevesinde hizmet alınan ve veri merkezi yurtiçinde bulunan çağrı merkezi firmasına iş faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla aktarılmaktadır.

### **Kişisel Verilerin Elde Edilme Yöntemleri**

Kişisel verileriniz; çağrı merkezimizi aramanız yoluyla otomatik yöntemlerle edilmektedir.

### **Kişisel Verilerinizle İlgili Haklarımız**

İlgili kişiler, kişisel verilerine ilişkin haklarını öncelikle veri sorumlusuna iletmek zorundadırlar.

*Kanun uyarınca kişisel verilerinizle ilgili olarak:*

- a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b) Kişisel verilerinizin işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c) Kişisel verilerinizin işleme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- ç) Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- d) Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- e) İşlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- f) (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- g) İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- ğ) Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarınızı kullanabilirsiniz.

### **Başvuru Yöntemi**

Başvurunuzu:

- Evrenseki Mahallesi Sahil Caddesi 18.Sokak No:1 MANAVGAT/ANTALYA adresine yazılı olarak;
- [yorukoglu.turizm@hs01.kep.tr](mailto:yorukoglu.turizm@hs01.kep.tr) kep adresine güvenli elektronik imza veya mobil imza ile iletebilirsiniz.
- Elektronik posta adresinizin sistemimizde kayıtlı olması halinde aynı e-posta adresini kullanarak [kvkk@yorukoglugroup.com](mailto:kvkk@yorukoglugroup.com) adresine e-posta göndererek yapabilirsiniz.

Başvurunuzda;

- Adınızın, soyadınızın ve başvuru yazılı ise imzanızın,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numaranızın, yabancı iseniz uyruğunuzun, pasaport numaranızın veya varsa kimlik numaranızın,
- Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresinizin,
- Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numaranızın,
- Talep konunuzun,

bulunması zorunlu olup varsa konuya ilişkin bilgi ve belgelerin de başvuruya eklenmesi gerekmektedir.

**YÖRÜKOĞLU**, kimliğinizi doğrulama hakkını saklı tutar.

Başvuru sırasında uyulması gereken usul kuralları ve daha detaylı bilgiye Kişisel Verileri Koruma Kurumu'nun "[Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ](#)"inden ulaşabilirsiniz.