

Müşteri Hizmetleri /Çağrı Merkezi Süreçlerinde İşlenen Kişisel Verilerine İlişkin

AYDINLATMA METNİ

İşbu Aydınlatma Metninin amacı, Penta Teknoloji Ürünleri Dağıtım Ticaret A.Ş. tarafından yönetilmekte olan platformun kullanıcıları tarafından, Şirket tarafından sağlanan hizmetler için çağrı merkezimize başvurulması halinde, iletişim sırasında elde edilen kişisel verilerin işlenmesine ilişkin koşullar hakkında kullanıcılarımızı bilgilendirmektir.

Penta Teknoloji Ürünleri Dağıtım Ticaret A.Ş. olarak, siz kullanıcılarımıza ait kişisel verilerin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun"), ikincil düzenlemeler ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararlarına uyumlu şekilde muhafaza edilmesi için azami özeni gösteriyoruz.

Veri Sorumlusu: Dudullu Organize Sanayi Bölgesi 1.Cad. No:8, Ümraniye, İstanbul adresinde mukim 0618027133000012 MERSIS No'lu Penta Teknoloji Ürünleri Dağıtım Ticaret A.Ş.

Hangi Verileriniz İşlenmektedir?

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

Kimlik kategorisindeki verilerinizden; *adınız ve soyadınız.*

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

İşitsel veriler kategorisindeki verilerinizden; *çağrı merkezi görüşme kayıtlarınız.*

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

Verilerinizi Hangi Amaçlarla İşlemekteyiz?

Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; "bir hakkın tesisi, kullanılması ve korunması için veri işlemenin 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 işlenmektedir.

- Arayan kişiye doğru hitap edilebilmesi ve aramanın teyidi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması,
- Arama sayısı istatistiklerinin oluşturulması,
- Hizmetin puanlanması,
- Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi ve hizmetlerin iyileştirilmesi,
- Talep ve şikâyet kayıtlarının oluşturulması ve yönetimi kapsamında yazışmaların ve çağrı merkezi ile yapılan görüşmelerin hizmet kalitemizin iyileştirilmesi için kayıt altına alınması
- Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi,
- Kayıtların delil olarak kullanılması,
- İş faaliyetlerimizin incelenmesi ve denetlenmesi ve güvenliğinin sağlanması

Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; "veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması" hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla işlenmektedir.

- Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi,
- Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi,
- Faaliyetlerimizin mevzuata uygun yürütülmesi,

Yukarıda sıralanan ve iletişim sırasında elde edilen kimlik, iletişim, müşteri işlem ve işitsel verileriniz; “bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması” hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla işlenmektedir.

- Mal ve hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi,
- Mal ve hizmet satış süreçlerinin yürütülmesi.

Verilerinize Kimlere Aktarılmaktadır?

Kimlik, iletişim, müşteri işlem ve görsel ve işitsel veri kategorisinde bulunan verileriniz, ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebi kapsamında, çağrı merkezi hizmeti sunan ve altyapı ve bilişim hizmeti sağlayan tedarikçilere; iş süreçlerinin yürütülmesi, hukuk ve denetim işlerinin takibi amacıyla Yıldız Holding A.Ş. ve Yıldız Holding A.Ş.

Kimlik, iletişim, müşteri işlem ve görsel ve işitsel veri kategorisinde bulunan verileriniz; “veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması” ve “kanunlarda açıkça öngörülmesi” hukuki sebepleri kapsamında, aşağıda sıralanan amaçlarla talep edilmesi halinde yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılabilir.

- Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi
- Faaliyetlerimizin mevzuata uygun yürütülmesi
- Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi
- Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi

Kişisel Verilerinizle İlgili Haklarınız Nelerdir ve Bu Hakları Nasıl Kullanabilirsiniz?

Tarafımızca işlenen kişisel verilerinize ilişkin olarak Kanun’un 11. Maddesi kapsamındaki haklarınızı Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ uyarınca kullanabilirsiniz. Başvurularınız için iletişim adresleri ve Şirket detayları aşağıdaki şekildedir.

E-posta : kvkk@penta.com.tr

Kep Adresi : pentateknoloji@hs03.kep.tr

Adres : Dudullu Organize Sanayi Bölgesi 1.Cad. No:8, Ümraniye, İstanbul