

**ÇEVİRİM İÇİ TALEP VE ŞİKAYET
AYDINLATMA METNİ**

İşbu Çevrim İçi Talep ve Şikayet Aydınlatma Metni veri sorumlusu sıfatıyla Aksa Doğalgaz Dağıtım A.Ş. ("**Şirket**") tarafından 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**KVKK**") ve ilgili yasal düzenlemeler uyarınca istek, öneri ve şikayetleriniz için işlediğimiz kişisel verilerinizle ilgili bilgilendirmek üzere hazırlanmıştır.

1. İşlenen Kişisel Verileriniz ve İşlemenin Kapsamı

Kişisel veri sizlerin kimliğini belirleyen veya belirlenebilir kılan herhangi bir veridir. Örneğin, adınız soyadınız, göz renginiz, telefon numaranız veya banka hesap bilgileriniz birer kişisel veridir. Kişisel verilerinizin işlenmesi ise verileriniz üzerinde gerçekleştirilen elde etme, değiştirme, kaydetme, muhafaza etme, silme, açıklama, aktarma gibi her türlü işlemi ifade eder.

İşlenen kişisel verileriniz, veri kategorilerine göre aşağıda yer alan tablolarda belirtilmiştir.

• Kimlik Verileriniz

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
- TCKN - Ad - Soyad - Doğum tarihi	- İş faaliyetlerinin yürütülmesi / denetimi - Mal / hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi - Talep / şikayetlerin takibi - Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi - Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi - İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi	Elektronik formlar	- İlgili kişinin kişisel verilerini alenileştirmesi - Veri sorumlusunun meşru menfaati

**ÇEVİRİM İÇİ TALEP VE ŞİKAYET
AYDINLATMA METNİ****İletişim Verileriniz**

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
- Telefon numarası - E-posta adresi - Adres	- İş faaliyetlerinin yürütülmesi / denetimi, - Mal / hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi - Talep / şikayetlerin takibi - Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi - Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi - İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi	Elektronik formlar	- İlgili kişinin kişisel verilerini alenileştirmesi - Veri sorumlusunun meşru menfaati

Müşteri İşlem Verileri

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
- Abone referans numarası - Çağrı merkezi kayıtları - Müşteri tipi - Talep bilgileri	- İş faaliyetlerinin yürütülmesi / denetimi - Mal / hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi - Talep / şikayetlerin takibi - Müşteri ilişkileri yönetimi	Elektronik formlar	- İlgili kişinin kişisel verilerini alenileştirmesi - Veri sorumlusunun meşru menfaati

**ÇEVİRİM İÇİ TALEP VE ŞİKAYET
AYDINLATMA METNİ**

	süreçlerinin yürütülmesi - Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi - İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi		
--	--	--	--

- İşlem Güvenliği Verileri**

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
- Kullanıcı adı ve şifre - Log kayıtları	İşlem güvenliğinin temini	Elektronik formlar	Veri sorumlusunun meşru menfaati

2. Açık Rızanız Kapsamında İşlediğimiz Kişisel Verileriniz

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
- Ad - Soyad - E-posta adresi - Telefon numarası - Kampanya çalışmalarıyla elde edilen bilgiler - Anket bilgileri - Çerez bilgileri	- Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi - Pazarlama analiz çalışmalarının yürütülmesi - Reklam, kampanya ve promosyon çalışmalarının yürütülmesi - Ürün ve hizmetlerin pazarlama	Elektronik formlar	Açık rıza

**ÇEVİRİM İÇİ TALEP VE ŞİKAYET
AYDINLATMA METNİ**

	süreçlerinin yürütülmesi Firma / ürün / hizmetlere bağlılık süreçlerinin yürütülmesi		
--	---	--	--

3. İşlenen özel nitelikli kişisel verileriniz ve işlemenin kapsamı

İlettiğiniz talep ve şikayetleriniz kapsamında özel nitelikli kişisel verileriniz işlenmemektedir.

4. Kişisel Verilerinizi Aktardığımız Alıcı Grupları ve Aktarım Amaçları

Kişisel verileriniz, yukarıdaki hukuki sebeplere bağlı kalınarak yurt içindeki alıcılara aktarılabilecektir. Aktarım faaliyetlerimiz şu şekildedir:

Yurt İçi Alıcı Grubu	Aktarım Amaçları
Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları	- İş faaliyetlerinin yürütülmesi / denetimi - Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi - Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi
Tedarikçiler	- İş faaliyetlerinin yürütülmesi / denetimi - Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi - Yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi

5. Kişisel Verilerinizi Saklama Süremiz

Kişisel verileriniz ilgili mevzuatta bir süre öngörülen veya işleme amaçlarının gerektirdiği süreler boyunca saklanır. Verileriniz, veri işlemeyi gerektirecek hukuki sebeplerin ortadan kalkması halinde, resen veya sizin talebiniz ile silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

6. Kişisel Verilerinize İlişkin Haklarınız

İlgili kişi, kişisel verisi işlenen gerçek kişileri ifade etmektedir. İlgili kişi sıfatıyla KVKK uyarınca işlenen kişisel verilerinizle ilgili şu haklara sahipsiniz:

- Kişisel verinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verileriniz 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,
- KVKK'da öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,

ÇEVİRİM İÇİ TALEP VE ŞİKAYET AYDINLATMA METNİ



- Talebiniz üzerine gerçekleştirilen eksik veya yanlış verilerin düzeltilmesi ile kişisel verilerin silinmesi veya yok edilmesi işlemlerinin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen 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.

7. Haklarınızı Kullanmanız için İzlemeniz Gereken Yöntemler

Kişisel verileriniz ile ilgili başvuru ve taleplerinizi [ilgili kişi başvuru formunu](#);

- Islak imzanız ve kimlik fotokopiniz ile birlikte Rüzgarlıbahçe Mah. Özalp Çıkmazı No. 10 Kavacık/Beykoz/İstanbul adresine ("**Şirket adresi**") göndererek,
- Geçerli bir kimlik belgesi ile Şirket adresine bizzat sunarak,
- Güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalayıp kvkk@aksa.com.tr e-posta adresine göndererek iletebilirsiniz.

Süreci, sizler için en etkin şekilde işletmemiz adına talep konusunda hangi hakkınızı kullanmak istediğinizi, talep ettiğiniz işleme ilişkin detayları açık ve anlaşılır şekilde belirtmelisiniz.

Önemle belirtmek isteriz ki talep konusu, ilgili kişinin kendisiyle ilgili olmalıdır. Başkası adına başvuru yapılıyor ise, talebi yapan kişinin talep edilen işleme yönelik özel olarak belgelendirilmiş bir yetkiye dayanması (vekaletname) gerekmektedir. Yetkisiz yapılan başvurular ise değerlendirmeye alınmayacaktır.

8. Başvurunuzun Değerlendirilmesi

Başvurularınızı değerlendirerek sizlere en kısa sürede ve en geç başvurunuzun tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren 30 gün içerisinde dönüş yapmaktayız.