

KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

Bu aydınlatma metni, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("**Kanun**") 10. maddesi ile Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ kapsamında Nazer Otomotiv Pazarlama Sanayi ve Ticaret A.Ş. ("**Nazer Otomotiv**") tarafından Veri Sorumlusu sıfatıyla aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi amacı ile hazırlanmıştır.

1. Veri Sorumlusunun Kimliği

Nazer Otomotiv, Kanun kapsamında "Veri Sorumlusu" sıfatıyla kişisel verilerinizi işlemektedir. Nazer Otomotiv'e aşağıda yazılı iletişim bilgilerinden ulaşabilirsiniz.

Adres: Köşklüçeşme Mahallesi 573 Sokak No:5 Gebze/Kocaeli	E-Posta: iletisim@nazer.com.tr
Telefon: 0 262 642 15 42	KEP: nazerotomotiv@hs05.kep.tr

2. Kişisel Verisi İşlenen Kişi Grupları

Nazer Otomotiv yetkili servis, bayii ve <https://www.nazer.com.tr/> isimli internet sitesi aracılığıyla sunduğumuz hizmetler ile ilgili yapılan sesli görüşmeleri yoluyla kişisel verileri işlenen Potansiyel Ürün veya Hizmet Alıcısı, Ürün veya Hizmet Alan Kişi, Ziyaretçiler yoluyla çağrı merkezi aracılığıyla Nazer Otomotiv ile iletişime geçen kişiler işbu Aydınlatma Metninin kişi grubunu oluşturmaktadır.

3. İşlenen Kişisel Veriler

Nazer Oto tarafından 2.maddede belirtilen ilgili kişiler hakkında işlenen kişisel veriler aşağıdaki gibidir:

Kimlik Verisi	Ad-Soyadı
İletişim Verisi	Adres, Elektronik Posta Adresi, Cep Telefon Numarası, Paylaşılması Halinde Sabit Telefon Numarası, Müşterinin Nazer Oto Çağrı Merkezi'ni Aradığı Diğer Telefon Numaraları
Müşteri İşlem Verisi	Araç Satış/Kiralamaya İlişkin Bilgiler, Araç Sipariş Tarihi, Sipariş/Kiralama İçeriği, Çağrı Merkezi Kayıtları, Hizmetlerimiz Hakkında Değerlendirme ve Geri Bildirimleriniz, Talep/Şikayet Bilgileri
Görsel İşitsel Veriler	Ses Kayıtları

4. Kişisel Veri İşleme Amaçları

Kişisel verileriniz veri sorumlusu tarafından aşağıda sayılı amaçlarla sınırlı olarak işlenmektedir.

Kimlik Verisi	<ul style="list-style-type: none">• Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi• İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi,• İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi,• Talep / Şikâyetlerin Takibi,• Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi,• Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi• Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini• Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <p><i>(Nazer Oto'yu arayarak görüşme gerçekleştiren kişiye doğru hitap edilebilmesi, aramanın teyidinin gerçekleşmesi, Nazer Oto'nun faaliyet süreçlerinin devamı ve hizmetin temini, ilgili kişinin taleplerinin/şikâyetlerinin tespiti, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, yol yardım/servis hizmetinin sağlanması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerektiğinde yetkili kişi, kurum ve kuruluşların talep ve denetimleri doğrultusunda gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma amaçlarıyla)</i></p>
İletişim Verisi	<ul style="list-style-type: none">• İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi,• İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi,• Talep / Şikâyetlerin Takibi,• Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini• Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi• Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi• Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <p><i>(Nazer Oto'yu arayarak görüşme gerçekleştiren kişiye doğru hitap edilebilmesi, aramanın teyidinin gerçekleşmesi, Nazer Oto'nun faaliyet süreçlerinin devamı ve hizmetin temini, ilgili kişinin taleplerinin/şikâyetlerinin tespiti, yol yardım/servis hizmetinin sağlanması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerektiğinde yetkili kişi, kurum ve kuruluşların talep ve denetimleri doğrultusunda gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma amaçlarıyla)</i></p>
Müşteri İşlem Verisi	<ul style="list-style-type: none">• İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi,• Talep / Şikâyetlerin Takibi,• Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi

	<ul style="list-style-type: none"> • Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi • Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi • Müşteri Memnuniyetine Yönelik Aktivitelerin Yürütülmesi • Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi • Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <p><i>(Nazer Oto'yu arayan kişi ile aramanın teyidinin gerçekleşmesi, Nazer Oto'nun faaliyet süreçlerinin devamı ve hizmetin temini, ilgili kişinin taleplerinin/şikayetlerinin tespiti, yol yardım/servis hizmetinin sağlanması, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, müşteri ilişkileri ve memnuniyetinin sağlanmasına yönelik faaliyetlerin yürütülmesi, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerektiğinde yetkili kişi, kurum ve kuruluşların talep ve denetimleri doğrultusunda gerekli bilgileri temin etme, sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma amaçlarıyla)</i></p>
<p>Görsel İşitsel Veriler</p>	<ul style="list-style-type: none"> • İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi, • İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi, • Talep / Şikâyetlerin Takibi, • Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi, • Veri Sorumlusu Operasyonlarının Güvenliğinin Temini • Mal / Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi • Mal / Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi • Saklama ve Arşiv Faaliyetlerinin Yürütülmesi <p><i>(Nazer Oto'yu arayan kişi ile aramanın teyidinin gerçekleşmesi, Nazer Oto'nun faaliyet süreçlerinin devamı ve hizmetin temini, ilgili kişinin taleplerinin/şikayetlerinin tespiti, veri sorumlusu tarafından sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi, yol yardım/servis hizmetinin sağlanması, doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması ve gerektiğinde yetkili kişi, kurum ve kuruluşların talep ve denetimleri doğrultusunda gerekli bilgileri temin etme ve sunma, raporlama, bilgilendirme yükümlülüklerine uyma amaçlarıyla)</i></p>

5. Aktarılan Kişisel Veriler ve Alıcı Grupları

5.1.3. maddede yer verilen ve işlenen kişisel verileriniz, Kanun'un 5. ve 8. maddeleri kapsamında işbu aydınlatma metninin 4.maddesinde yer alan veri işleme amaçlarının gerçekleştirilmesi amacıyla;

- Hukuki ve mali danışmanlık hizmeti veren Avukatlık Ofisi,

- Talep edilmesi halinde yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile adli makamlara karşı olan bilgi, belge verme ve Nazer Oto'nun ilgili sair yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, dava ve cevap hakları gibi yasal hakların kullanılabilmesi amacıyla istenen bilgileri anılan bu kurum, kuruluş ve makamlara,
- İş süreçlerinin gerçekleştirilmesi için iş ortağı sıfatı ile Çelik Motor Ticaret A.Ş.'ye,
- Yurt içinde; Nazer Oto'nun çağrı merkezi süreçlerini yürütebilmesi için hizmet alınan iş ortağı/tedarikçisine ve Nazer Oto'nun kullanmakta olduğu e-mail altyapısı ile bilişim sistemlerinin işleyişi gereği bu faaliyetlerin yürütülmesi için yurt dışı tedarikçilerine aktarılmaktadır.

6. Kişisel Veri Toplama Yöntemi

Tarafınıza ait kişisel veriler, Kanun'a uygun olarak aşağıda belirtilen toplama yöntemleri kullanılarak toplanmakta ve işlenmektedir.

1. Nazer Oto'nun faaliyetleri ile ilgili talep ve şikayetlerin yönetilmesi hakkında çağrı merkezi aracılığıyla Nazer Oto ile iletişime geçmeniz halinde araç satış/kiralama kayıtlarının kaydedilmesi, karşılıklı olarak iletişime geçilmesi sırasında bizlere ilettiğiniz talep ve şikayetlerinizin sistemlerimizde kaydedilmesi, çağrı merkeziyle yaptığımız sesli görüşmelerin kaydedilmesi gibi otomatik yöntemler ve veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemlerle toplanmakta ve işlenmektedir.

7. Kişisel Veri İşlenmesinin Hukuki Sebebi

Yukarıda belirtilen işleme yöntemleri ile elektronik yollarla toplanan kişisel verileriniz Kanun'un 5. maddesinde (*kişisel verilerin işleme şartlarında*) belirtilen;

- Açık rıza,
- Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması,
- Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için veri işlemenin zorunlu olması,
- İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir.

8. İlgili Kişi Olarak Kanun'un 11. Maddesinde Sayılan Haklarımız

Kanun'un 11. maddesi uyarınca, Nazer Oto'ya başvurarak kişisel verileriniz hakkında aşağıdaki konulara ilişkin taleplerde bulunabilirsiniz:

- 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) 7. maddede 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.

Haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda belirtilen yöntemlerle Nazer Oto'ya iletmeniz durumunda Nazer Oto, niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyet doğurması halinde, Nazer Oto tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nca ("Kurul") belirlenen tarifedeki ücret alınacaktır. Bu kapsamda Kanun'un 13. maddesinin 1. fıkrası gereğince, yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak ile ilgili talebinizi, yazılı olarak ve Kurul'un belirleyeceği diğer yöntemlerle Nazer Oto'ya iletebilirsiniz. Bu çerçevede Nazer Oto'ya Kanun'un 11. maddesi kapsamında yapacağınız başvurularda yazılı olarak başvurunuzu iletteceğiniz kanallar ve usuller aşağıda açıklanmaktadır. Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için, düzenlediğiniz orijinal imzalı dilekçenizi;

- Köşklüçeşme Mahallesi 573 Sokak No:5 Gebze/Kocaeli adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile yazılı olarak iletilebilir,
- Noter vasıtasıyla veya iadeli taahhütlü posta yoluyla yukarıdaki adresimize gönderebilir,
- E-posta adresinizin Nazer Oto bünyesinde kayıtlı olması halinde Köşklüçeşme Mahallesi 573 Sokak No:5 Gebze/Kocaeli adresine e-posta yoluyla iletisim@nazer.com.tr veya nazerotomotiv@hs05.kep.tr adresine KEP gönderebilirsiniz.