

# Kişisel Verilerin Korunması

## Call Center Aydınlatma Metni

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na ("Kanun") göre **MERMAİD TURİZM OTELCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.** ("Bundan sonra 'MERMAİD' olarak anılacaktır.") sizinle ilgili kişisel verileri işlemesi sebebiyle veri sorumlusu olarak tanımlanmaktadır. Kanunun "Aydınlatma Yükümlülüğü" başlıklı 10'ncu 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 MERMAİD tarafından hazırlanmıştır.

**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 [MERMAİD] veri sorumlusudur.

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

İşlenen Kişisel Verileriniz	İşlenme Amaçları	Hukuki Sebepleri
<ul style="list-style-type: none"><li>Kimlik(Ad,Soyad),</li><li>Ziyaretçi İşlem(Görüşmenin ve Talebinizin İçeriği),</li><li>Görsel Ve İşitsel Kayıtlar(Ses Kaydı) verileriniz</li></ul>	Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi( <i>hizmet kalitesini ölçümlemek ve olası bir uyumsuzlukta haklarımızın korunması</i> ) 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  ( <i>Hizmetimiz kalitesini ölçümlemek ve olası bir uyumsuzlukta haklarımızın korunması amacıyla görüşmeleri kayıt altına almada veri sorumlusu olarak meşru menfaatimiz bulunmaktadır.</i> )

Tarafımızca işlenmektedir.

## **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; Kanun m.8'de öngörülen şartlar çerçevesinde veri merkezi yurtiçinde olan çağrı merkezi firmasına aktarılmaktadır.

## **Kişisel Verilerin Elde Edilme Yöntemleri**

Kişisel verileriniz tarafınızın çağrı merkezimizi araması yoluyla otomatik yöntemlerle edilmektedir.

## **Kişisel Verilerinizle İlgili Haklarınız**

İlgili kişiler, kişisel verilerine ilişkin haklarını öncelikle veri sorumlusuna iletmek zorundadırlar. Kanunun 14'üncü maddesine göre Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na doğrudan şikayette bulunulamaz.

### *Kanun uyarınca kişisel verilerinizle ilgili olarak:*

- a) Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b) Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c) Kişisel verilerinizin işlenme 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:

- Türkler Mah. Kargıçiftliği Sok. No:10 Alanya / ANTALYA adresine yazılı olarak;
- [mermaidtur@hs01.kep.tr](mailto:mermaidtur@hs01.kep.tr) kep adresine, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile;
- E-Posta adresinizin sistemimizde kayıtlı olması halinde [kvkk@clubmermaid.com](mailto:kvkk@clubmermaid.com) e-posta 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.

MERMAİD, 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.