

EK.1.1.4.İSAŞ KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİNE İLİŞKİN MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ

Revizyon Tarihi: 15.10.2020

1. Amaç

Veri sorumlusu olan İzmit Su A.Ş. (“İSAŞ” veya “Şirket”), gerçek kişi müşterilerine ait kişisel verilerin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVK Kanunu”) ve sair mevzuat hükümlerine uygun şekilde işlenmesini amaçlamaktadır.

Şirketimizin gerçek kişi müşterisi olmanız sebebiyle, Şirketimize fiziki başvuru, çağrı merkezi, web sitesi, mobil uygulamalar vb. yollarla bildirdiğiniz/bildireceğiniz ve/veya Şirketimizce haricen herhangi bir yoldan elde edilen kişisel verileriniz, Şirketimiz tarafından “Veri Sorumlusu” sıfatıyla,

- Kişisel verilerinizi işlenmelerini gerektiren amaç çerçevesinde ve bu amaç ile bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde,
- Şirketimize bildirdiğiniz veya bildirildiği şekliyle kişisel verilerin doğruluğunu ve en güncel halini koruyarak,
- Kaydedileceğini, depolanacağını, muhafaza edileceğini, yeniden düzenleneceğini, kanunen bu kişisel verileri talep etmeye yetkili olan kurumlar ile paylaşılacağını ve KVK Kanunu’nun öngördüğü şartlarda, yurtiçi üçüncü kişilere aktarılacağını, devredileceğini, sınıflandırılabileceğini ve KVK Kanunu’nda sayılan sair şekillerde işlenebileceğini ve KVK Kanunu’nda sayılan diğer işlemlere tabi tutulabileceğini bildiririz.

Aydınlatma Metni ile İSAŞ tarafından yürütülen faaliyetlerin, KVK Kanunu’nda yer alan ilkelerle uyumlu olarak sürdürülmesi ve geliştirilmesi benimsenmiştir.

2. Gerçek Kişi Müşterilerin Kişisel Verilerinin Toplanması ve Usulü

Şirketimiz, kişisel verilerinizi işbu Aydınlatma Metni’nde belirtilen amaçlar doğrultusunda işleyecektir. Kişisel verilerinizin işlenme amacıyla herhangi bir değişiklik olması halinde, tarafımızdan ayrıca izin alınacaktır.

Şirketimiz tarafından toplanan ve kullanılan, müşterilere ait kişisel veriler özellikle şunlardır:

Veri Kategorisi	
Kimlik Verisi	Ad-soyad, T.C. kimlik numarası, vergi kimlik numarası, uyruk bilgisi, anne adı-baba adı, doğum yeri, doğum tarihi, cinsiyet gibi bilgileri içeren ehliyet, nüfus cüzdanı sureti gibi belgeler, yabancı kimlik no, pasaport no ile imza/paraf bilgisi.
İletişim Verisi	Telefon numarası, faks, açık adres bilgisi, ülke, şehir, e-posta adresi (dâhili numarası ve kurumsal e-posta adresi dâhil).
Müşteri İşlem Verisi	Ürün ve hizmetlerin kullanımına yönelik kayıtlar ile müşterinin ürün ve hizmetleri kullanımı için gerekli olan talimatları ve talepleri gibi bilgiler, müşteri numarası, sözleşme numaraları, işlem tarihi, hesap numarası, ürün bilgileri, müşteri memnuniyet bilgileri gibi bilgiler
Müşteri Finans Verileri	Ürün ve hizmet kullanımına/alımına yönelik tutulan sipariş, ödeme ve finans bilgileri (banka adı, banka hesabı vb. gibi bilgiler)
Mesleki Deneyim Verisi	Meslek
Fiziksel Mekân Güvenlik Verisi	Fiziksel mekâna girişte, fiziksel mekânın içerisinde kalış sırasında alınan kayıtlar ve belgelere ilişkin kişisel veriler; kamera kayıtları ve güvenlik noktasında alınan kayıtlar vb.
Diğer Veriler	Araç plaka bilgileri, faturaya ait bilgiler, kredi bilgileri, vergi numarası, vergi dairesi, işlem türü, faaliyet konusu, meslek, anket verileri gibi bilgiler

Kişisel verileriniz gerek sözleşme ilişkisinin kurulmasından önce gerekse sözleşme ilişkisinin kurulmasından sonra ve devamı boyunca Şirketimize ibraz etmiş olduğunuz ve üçüncü kişilerden, kanunlarda öngörülen nedenlerle kamu kurum ve kuruluşlarından elde edilen her türlü bilgi belge ve doküman aracılığı ile, kanunlarda öngörülen nedenlerle fiziksel veya elektronik ortamlar ve Şirket binalarına yerleştirdiğimiz kameralar aracılığıyla toplamaktadır.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepler

Kişisel Verileriniz, Şirketimiz tarafından aşağıda belirtilen amaçlar doğrultusunda ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla işlenebilir.

Sözleşmenin kurulması ve ifası amacıyla, özellikle;

- Aday müşterilerin sisteme kayıt edilmesi,
- Pazarlama analiz çalışmalarının yürütülmesi için müşteri ilişkileri yönetimi sisteminin kullanılması,
- Faturaların oluşturulması,
- Müşteri ödemelerinin takibinin yapılması,
- Gelen çağruların toplanması ve müşterilere hizmet verilmesi,
- Müşteri bilgi değişikliklerinin bildirilmesi ve takibinin yapılması,
- Müşteri bilgilerinin kaydının ve takibinin yapılması,
- Müşteri bilgilerinin toplanması ve takibinin yapılması,
- Müşteri görüşme ve tekliflerinin takibinin yapılması,
- Müşteri hesaplarının kayıt altına alınması,
- Müşteri iletişiminin gerçekleştirilmesi ve takibinin yapılması,
- Müşteri indirimlerinin takibinin yapılması,
- Müşteri satış raporlarının takibinin yapılması,
- Müşteri siparişlerinin kayıt edilmesi ve takibinin yapılması,
- Müşteri şikâyetlerinin kayıt altına alınması, takibi ve sonuçlandırılmasının yapılması,
- Müşteri taleplerinin ve tekliflerinin kayıt edilmesi ve takibinin yapılması,
- Müşteri ziyaretlerinin takibinin yapılması,
- Müşteriden iletişim için izin alınması,
- Müşterilere bilgi mesajlarının gönderilmesi,
- Özel müşterilerin bildirim ve takibinin yapılması,
- Teknik servis randevusu talebinde bulunan müşterilerin takibinin yapılması,
- Satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi
- Çalışanların performans değerlendirmesinin yapılması,

İlgili Kanun Hükümleri Kapsamında;

- Borçlar Kanunu, Tüketici Kanunu vb. ilgili diğer mevzuat kapsamındaki idari yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla kişisel verileriniz işlenmektedir.

İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, Şirketimizin meşru menfaatleri amacıyla, özellikle;

- Dava, icra takiplerinin vb. yasal/idari süreçlerin takip ve neticelendirilmesinin sağlanması,
- Tüketici davalarının takibinin yapılması amacıyla kişisel verileriniz işlenmektedir.

Kişisel verileriniz, ilgili mevzuatta belirtilen veya işleme amacının ortadan kalmasına kadar geçecek olan makul süre ve herhalde kanuni zamanaşımı süreleri kadar muhafaza edilecektir.

4. Kişisel Verilerin 3. Kişilere Aktarılması

Kişisel veri aktarımlarında uygulanacak usul ve esaslar KVK Kanunu'nun 8. ve 9. maddelerinde düzenlenmiş olup, ilgili kişinin kişisel verileri ve özel nitelikli kişisel verileri, gerçek veya tüzel üçüncü kişilere aktarılabilmektedir.

Kişisel Verilerin Yurt İçindeki Üçüncü Kişilere Aktarılması;

Sözleşmenin kurulması ve ifası amacıyla, özellikle;

- İletişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Pazarlama analiz çalışmalarının yürütülmesi,
- Gelen çağrılarının toplanması ve müşterilere hizmet verilmesi,
- Müşteri bilgi değişikliklerinin bildirimini ve takibinin yapılması,
- Müşteri şikâyetlerinin takibinin yapılması,
- Müşteri taleplerinin kaydının ve takibinin yapılması,
- Özel müşterilerin bildirimini ve takibinin yapılması amacıyla hizmet alınan/iş birliği yapılan firmalara ve iş ortaklarına, iştirak ve bağlı ortaklıklarımıza ve yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına aktarılabilmektedir.

İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, Şirketimizin meşru menfaatleri amacıyla, özellikle;

- Dava ve icra takiplerinin vb. yasal ve idari süreçlerin takip ve sonuçlandırılması amacıyla şirket avukatına aktarılmaktadır.

5. Kişisel Verilerin Güvenliğinin ve Gizliliğinin Sağlanması

Şirketimiz, KVK Kanunu'nun 12. maddesine uygun olarak, işlemekte olduğu kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve kişisel verilere hukuka aykırı erişilmesini önlemek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak için uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almaktadır. İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi halinde, Şirketimiz bu durumu en kısa sürede ilgili veri sahibine ve Kurul'a bildirecektir.

6. Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi ve Anonim Hale Getirilmesi

KVK Kanunu'nun 7. maddesi uyarınca, kişisel verilerin ilgili mevzuata uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel veriler re'sen veya kişisel veri sahibinin talebi üzerine Şirketimiz tarafından silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

Bu hususa ilişkin usul ve esaslar KVK Kanunu ve bu Kanun dayanak alınarak oluşturulan ikincil mevzuata göre yerine getirilecektir.

7. Müşteri'nin Sahip Olduğu Haklar

KVK Kanunu'nun 11. maddesi uyarınca, Şirketimize başvurarak kişisel verileriniz hakkında aşağıdaki konulara ilişkin taleplerde bulunabilirsiniz:

- a. Kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b. Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c. Kişisel verilerinin işlenme amacı ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d. Kişisel verilerinin yurt içinde aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenme,
- e. Kişisel verilerinin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

- f. Kişisel verilerinin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde bunların silinmesini, yok edilmesini veya anonim hale getirilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- g. İşlenen kişisel verilerinin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle veri sahibinin aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- h. Kişisel verilerinin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme.

Kanun kapsamındaki başvurularınızı ve taleplerinizi, “<http://www.izmitsu.com.tr>” web adresinde bulunan “Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Uyarınca Başvuru Formu”nu doldurarak;

- Paşadağ Mahallesi Cumhuriyet Caddesi No:231 Başiskele/KOCAELİ adresine bizzat teslim edebilir veya Noter kanalıyla iletebilir,

- **İsaş@hs01.kep.tr** adresine güvenli elektronik imzalı ya da mobil imzalı olarak, kayıtlı elektronik postayla (KEP) veya ilgili kişi tarafından veri sorumlusuna daha önce bildirilen ve veri sorumlusunun sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle iletebilir.

- İSAŞ başvuru taleplerini Kanun’un 13. maddesine uygun olarak, talebin niteliğine göre ve en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Talebin reddedilmesi halinde, red nedeni/nedenleri yazılı olarak veya elektronik ortamda gerekçeleriyle bildirilir.

İşbu Aydınlatma Metni, gerekli görüldüğü hallerde İsaş tarafından revize edilebilir. Revizyonun söz konusu olduğu hallerde ise, bu hususa ilişkin olarak çalışan adaylarına bilgilendirme yapılacaktır. Aydınlatma Metni’nin en güncel haline [<http://www.izmitsu.com.tr>] linkinden, ulaşabilirsiniz.