

ÇAĞRI MERKEZİ MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ

I. Veri Sorumlusu

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak Fatih Mah. Sanayi Cad. No:35 Allianz Kampüs Gaziemir/İzmir adresine mukim yanmarturkey@hs01.kep.tr KEP adresli, Hasan Tahsin Vergi Dairesine 9360691920 numarası ile kayıtlı **Yanmar Turkey Makine Anonim Şirketi** (“**Yanmar**” veya “**Şirket**”) tarafından aşağıda açıklanan kapsamda işlenmektedir.

II. İşlenen Kişisel Verileriniz, Kişisel Verileri Toplama Yöntemleri ve Hukuki Sebepleri

İşlenen kişisel verileriniz; **kimlik bilgisi** (isim, soy isim), **iletişim bilgileri** (telefon numarası, e-posta adresi, şehir bilgisi, açık adres bilgisi), **müşteri işlem bilgileri** (sipariş, talep/şikayet, değerlendirme, geri bildirim) **işitsel kayıtlar** (çağrı merkezi ile yapılan görüşmelerin ses kaydı) gibi kategorilere ayrılmaktadır.

Yukarıda belirtilen kişisel verileriniz, otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle; e-posta, posta, faks ve sair iletişim kanalları aracılığıyla işitsel, elektronik veya yazılı olarak veya bizzat veri sahibinin çağrı merkezimizle yapmış olduğu görüşmeler esnasında kişisel verilerini paylaşması ve yapılan görüşmelerin kayıt altına alınması suretiyle elde edilmektedir. Kişisel verileriniz, sizinle aramızdaki sözleşmenin ifası, veri sorumlusu olarak hukuki yükümlülüğünün yerine getirilmesi için zorunlu olması, hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması ve veri sorumlusu olarak meşru menfaatlerimiz için veri işlemenin zorunlu olması hukuki sebepleriyle işlenmektedir.

IV. Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği

Kişisel verileriniz, sizlerle sözleşme ilişkisi kurmamız ve bu sözleşme sürecinin tüm safhalarını yönetmemiz, uçtan uca pazarlama süreçlerini planlamamız ve icra etmemiz, etkin bir müşteri hizmeti sunulması için soru, talep ve iddiaların yanıtlanması, müşteri sorunlarının tespit edilmesi, tespit edilen sorunların giderilmesi, bildirim yapılması, satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi, ürün ve hizmetlere bağlılık süreçlerinin yürütülmesi, bilgi güvenliğini ve hukuki işlem güvenliğini sağlamamız ve kanuni yükümlülüklerimizi yerine getirmemiz başta olmak üzere, bu verileri bizlere açıklamanıza konu olan ve aşağıda belirtilen amaçlarla işlenebilecektir:

- Sözleşmesel ve diğer yasal, idari yükümlülüklerin yerine getirilmesi,
- Sözleşmeye ve kanuna aykırılıkların soruşturulması, tespiti, önlenmesi, incelenmesi ve ilgili idari veya adli makamlara bildirilmesi,
- Kişisel veri sahipleriyle yapılan görüşmelerin hizmet/işlem güvenliğinin sağlanması amacıyla kaydedilmesi,
- İleride Şirket ile müşteri arasında çıkabilecek uyuşmazlıkların çözülmesi, Şirket'in haklarını kullanması veya koruması,
- Müşteri memnuniyet süreçlerinin yönetilmesi ve iletişim süreçlerinin yerine getirilmesi, satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi, ürün ve hizmetlere bağlılık süreçlerinin yürütülmesi.

V. İşlenen Kişisel Verilerin Aktarılması

İş faaliyetlerinin yürütülmesi veya denetimi, iş sürekliliğinin sağlanması, dijital altyapıların işletilmesi farklı paydaşlarla sürekli veri akışını zaruri kıldığı için işlediğimiz kişisel verileri belirli amaçlarla üçüncü kişilerle aktarmak durumundayız. Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda ve bu amaçların yerine getirilmesi ile sınırlı olarak; öncelikle müşteri hizmetlerinin sunulması için çağrı merkezi hizmeti sunan iş ortakları ve hizmet sağlayıcılarıyla, bilişim altyapımızı sağlayan, işleten veya hizmet sunan iş ortaklarımızla ve hizmet sağlayıcılarımızla, hizmetlerin kalite kontrol, şikayet yönetimi ve risk analizi alanında hizmet sunan iş ortaklarımızla ve hizmet sağlayıcılarımızla, pazarlama süreçlerinin yönetilmesi ve potansiyel müşterilerin tespiti amacıyla ilgili iş ortaklarımızla, satış-kiralama süreçlerinin yürütülmesi ve müşteri taleplerinin karşılanması amacıyla iş ortaklarımızla iş süreçlerinin yürütülmesi, planlama, denetim ve raporlama gibi faaliyetleri gerçekleştirmek amacıyla iştirakler, topluluk şirketleri ve bağlı ortaklıklarla, sözleşme süreçlerinin yürütülmesi ve dava/icra takibi süreçlerinin yürütülmesi amaçlarıyla avukatlarla ve diğer danışmanlarla, kanunen yetkili kamu kurumları ve özel kişi veya kuruluşlar ile üçüncü kişilere, hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi kapsamında avukatlar, denetçiler, adli bilişim uzmanları, siber güvenlik danışmanları ve hizmet aldığımız diğer üçüncü kişilerle ve iş ortaklarıyla, düzenleyici ve denetleyici kurumlar ile mahkeme ve icra müdürlükleri gibi sair resmi kurumlara, tüm süreçlerde hissedarlarımızla, risk yönetimi ve finansal raporlama süreçlerinin yürütülmesi, kişisel verilerinizi talep etmeye yetkili olan diğer kamu kurum veya kuruluşlarıyla, işbu aydınlatma metninde belirtilen amaçlarla sınırlı olarak paylaşılabilecektir.

VI. Veri İşleme ve Saklama Süresi

Kişisel verileriniz, işlendikleri amaçla sınırlı ve ölçülü olma ilkesi doğrultusunda işbu aydınlatma metni belirtilen amaçlarla sınırlı olarak tabi olduğumuz güncel mevzuat hükümlerinde belirtilen süreler dahilinde saklanacaktır. Süre geçtikten sonra kişisel verileriniz silinecek, yok edilecek veya anonim hale getirilecektir. Veri işleme ve saklama süresine ilişkin olarak meydana gelebilecek mevzuat değişikliklerinde kişisel verileriniz, bu değişikliğe uygun olacak şekilde işlenecek ve muhafaza edilecektir.

V. İlgili Kişinin Hakları

Kişisel verisi işlenen kişi olarak, Kanunun ilgili kişinin haklarını düzenleyen 11. maddesi kapsamındaki taleplerinizi (kişisel veri işlemeyi öğrenme, işlemeyle ilgili bilgi talep etme, işlemenin amaca uygunluğunu öğrenme, aktarım yapılan kişileri bilme, eksik veya yanlış işlemelerin düzeltilmesini isteme, silme veya yok edilmesini isteme, otomatik tüm işlemlerin üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, analize itiraz etme, zararın giderilmesini talep etme) Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğe göre kullanmak için yanmarturkey@hs01.kep.tr KEP adresimize kayıtlı elektronik posta yolu ile veya info@yanmar-turkiye.com e-posta adresine e-posta vasıtası ile iletişime geçebilir, Fatih Mah. Sanayi Cad. No:35 Allianz Kampüs Gaziemir/İzmir adresine talebinizi elden iletebilir veya web sitemizde bulunan Başvuru Formunu kullanabilirsiniz. Bu şekilde başvurunuzu tarafımıza iletmeniz halinde talepleriniz en kısa sürede ve en geç 30 (otuz) gün içerisinde değerlendirilerek sonuçlandırılacaktır.

Başvuru taleplerinizin, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ kapsamında değerlendirilmesi için adınız, soyadınız, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı iseniz Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaranız; yabancı uyruklu iseniz uyruğunuz ile birlikte pasaport numaranız veya yabancı kimlik numaranız, tebligata esas yerleşim yeri veya işyeri adresiniz, varsa elektronik posta adresiniz, telefon veya faks numaranız ile talep konusunu içermesi gerekmektedir. Talebinizin niteliği ve başvuru yöntemine bağlı olarak, başvurunun gerçekten size ait olduğunu doğrulayabilmek ve haklarınızı koruma altına alabilmek amacıyla ek doğrulama talebinde bulunabiliriz.

Şirket'in işbu aydınlatma metninde Kanun'dan, ikincil düzenlemelerden ve Kurul kararlarından doğan sebeplerle değişiklik yapma hakkı her zaman saklıdır. Aydınlatma



metninde yapılacak değişiklikler ve güncel metin yayınlandığı tarih itibariyle derhal geçerlilik kazanacaktır.