**Gizlilik/Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni**

1. **Giriş**

Kişisel verilerin işlenmesi ve korunması süreçleri için işbu Aydınlatma Metni ve Şirket bünyesindeki yazılı Politikalar ile yönetilen süreç ve hedeflenen; nezdimizde kayıtları tutulan ilgili kişilerin kişisel verilerinin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu başta olmak üzere mevzuata uygun biçimde işlenmesi ve korunmasıdır.

1. **Tanımlar**

İşbu Aydınlatma Metninde içerik aksini gerektirmedikçe:

|  |  |
| --- | --- |
| **Açık Rıza:** | Belirli bir konuya ilişkin, bilgilendirilmeye dayanan ve özgür iradeyle açıklanan rıza, |
| **Kişisel Veri:** | Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi (örn. Ad-soyad, TCKN, e-posta, adresi, doğum tarihi, kredi kartı numarası, banka hesap numarası – Dolayısıyla tüzel kişilere ilişkin bilgilerin işlenmesi Kanun kapsamında değildir). |
| **Kişisel Veri Sahibi:** | Kişisel verisi işlenen gerçek kişi |
| **Kişisel Verilerin İşlenmesi:** | Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hale getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem, |
| **Özel Nitelikli Kişisel Veri:** | Irk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançlar, kılık kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler ile biyometrik ve genetik veriler, |
| **Veri Sorumlusu:** | Kişisel verilerin işlenme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, verilerin sistematik bir şekilde tutulduğu yeri (veri kayıt sistemi) yöneten kişi, |

anlamına gelmektedir.

1. **Veri Sorumlusunun Kimliği**

Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş. ve Yetkili Bayiler ( “**Şirket**") veri sorumlusu olarak, kişilerin temel hak ve özgürlüklerine son derece önem vermekte olup, ürün ve hizmetlerimizden faydalanan kişiler dahil, Şirket ile ilişkili gerçek kişilere ilişkin tüm kişisel verilerin 7 Nisan 2016 tarihinde Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun (“**KVKK**”) ile uyumlu işlenmesine, gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanmasına en yüksek hassasiyeti göstermektedir.

1. **Hangi Kişisel Verilerinizi İşliyoruz?**

**Kimlik bilgileri:** Adınız ve soyadınız, doğum tarihiniz, T.C. kimlik numaranız.

**İletişim Bilgileri:** E-posta adresiniz, telefon numaranız, bize iletişim için bildirmiş olmanız durumunda yerleşim adresiniz, sosyal medya hesap iletişim bilgileriniz de dahil olmak üzere Doğuş Otomotiv’e iletmiş olduğunuz her türlü iletişim bilgileriniz.

**Ürün ve Hizmet Bilgileri:** Araç plakası, modeliişlem geçmişini de içeren araç bilgilerinizi vearaçruhsatı (tescil belgesi) içerisinde yer alan diğer bilgilerinizi, Şirketimiz’den geçmişte veya güncel olarak talep ettiğiniz ve aldığınız ürün ve hizmetlerin detaylarını kapsamaktadır.

**Risk Yönetimi Bilgisi:** IP adresi bilgisi.

**Müşteri İşlem Bilgisi:** Ürün ve hizmetlerimize ilişkin talep ve şikâyetleriniz kapsamında Doğuş Otomotiv’e iletilen sözlü/yazılı veya elektronik ortamdaki bilgiler.

**Talep/Şikâyet Yönetimi/İtibar Yönetimi Bilgisi:** İlgili kişinin satın almış olduğu ürün veya hizmete ilişkin web sitesi, mobil aplikasyon, sosyal medya hesapları veya çağrı merkezi üzerinden ilettiği şikâyet ve/veya talepler ile bu istemlerin değerlendirilmesi veya yönetimi sürecinde yapılan işlemlere ilişkin kayıtlar.

**Pazarlama Verisi:** Ürün veya hizmetlerimize ilişkin tercihleriniz veya geçmişteki deneyimleriniz, anketler, çerez kayıtları, kampanya bilgileri, verdiğiniz ticari elektronik ileti iznine istinaden gönderilen pazarlama amaçlı sms, e-posta mesajları veya çağrı merkezi tarafından yapılan aramalar sosyal medya kullanıcı bilgileri.

**Finansal Veriler:** Faturalama ve ödeme araçlarına ilişkin tüm bilgiler.

**Görsel ve İşitsel Veriler:** Çağrı merkezi kayıtları, belirli hizmet noktalarında can, mal ve işlem güvenliğinin sağlanması için konumlandırılan kameralar tarafından kaydedilen kayıtlar.

**Hukuki İşlem ve Uyum Verileri:** Adli ve idari kurumlardan talep edilen belge/bilgiler, Doğuş Otomotiv’e karşı ve/veya Doğuş Otomotiv tarafından başlatılan adli süreçler (örneğin, davalar ve soruşturma dosyaları) ve idari/adli süreçlere ilişkin veriler.

1. **Kişisel Verilerinizi Hangi Veri İşleme Şartına Dayalı Olarak ve Nasıl Topluyoruz? Ne Amaçlarla Kullanıyoruz?**

Kişisel verileriniz (i) bayilerimiz ve servislerimizde yüz yüze görüşmeler ve basılı formlar vasıtasıyla (“**Fiziki Kanallar**”), (ii) çağrı merkezi, e-posta, SMS ve dijital platformlar aracılığıyla (“**Çağrı Kanalları**”), (iii) internet sitelerimiz, mobil uygulamalarımız ve buralarda yer alan iletişim, rezervasyon ve diğer talep formlarımız üzerinden (“**Dijital Kanallar**”) ve (iv) sosyal medya hesaplarımız (“**Sosyal Medya Kanalları**”) vasıtasıyla toplanabilmektedir.

1. **Ürün ve Hizmetlerimizin Siz Müşterilerimize Sağlanması**

Şirketimiz tarafından; satış ve kiralama işlemlerinin gerçekleşmesi, satış sonrasındaki hizmetlerimizin sizlere sağlanması, gerektiğinde assistans hizmetleri ve ikame araç sunulması başta olmak üzere siz değerli müşterilerimize sunmayı taahhüt ettiğimiz hizmetleri sağlayabilmemiz amacıyla kimlik, iletişim, ürün ve hizmet verilerinizi KVKK m.5/2/c yer alan bir sözleşmenin kurulması ve gereğinin yerine getirilmesi hukuki sebebine dayalı olarak işleyebilmektedir.

1. **Ürün ve Hizmet Geliştirme Faaliyetleri**

Etkinliğimizi arttırmak, siz müşterilerimizi daha iyi anlamak ve hizmetlerimizi devamlı iyileştirmek için siz müşterilerimizin kişisel verilerinize saygı çerçevesinde, dengeli ve ölçülü olmak kaydıyla ***KVKK m.5/2/f’de belirtilen meşru menfaatlerimize ilişkin hukuki sebep çerçevesinde*** kişisel verilerinizi işlemekteyiz. Özellikle, sizlere sunduğumuz hizmetler hakkında sürekli daha iyi kalite standartlarını yakalamak adına ölçme ve değerlendirme çalışmaları gerçekleştirmekteyiz, bu bağlamda ***müşteri ilişkileri, şikâyet yönetimi, servis hizmetleri gibi alanlardaki bilgileri*** kullanarak genel raporlar ve ölçümler oluşturmaktayız. Sizlerin tercihleri, alışkanlıkları ve geri bildirimleri ışığında ürün ve servislerimizi özelleştirmekte, yenilemekte ve müşterilerimize en uygun şekilde yeniden tasarlamaktayız (Açık rızanız olmadan size özel ürünler oluşturup sizlere yönelik tanıtım gerçekleştirmiyoruz.). Aynı şekilde, dijital ve sosyal medya kanallarından gelen taleplerinizin yönetimi konusunda kişisel verileriniz kullanmaktayız, öte yandan bu bilgiler açık rızanız olmadan pazarlama ve ileti gönderimi için kullanılmamaktadır.

1. **Pazarlama Faaliyetlerinin Gerçekleştirilmesi ve Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması**

Şirketimiz; pazarlama stratejisi belirlemek, istatistiki bilgiler üretmek, kullanıcı profili oluşturma, tekilleştirme yapmak, veri tabanı oluşturarak listeleme, raporlama, doğrulama, analiz ve değerlendirmeler yapmak, tüm kanallardan gelecek teklif, bilgi ve geri aranma talepleriniz için sizlere sunduğununuz iletişim kanallarından ulaşabilmemiz, müşteri/potansiyel müşteri ilişkileri yönetimi, üyelik işlemleri süreçlerinin planlanması ve/veya icrası, kampanya, promosyon, yarışma, sadakat programı ve çekiliş gibi pazarlama faaliyetlerinde kullanabilmek, anket ve müşteri memnuniyeti araştırmaları ve etkinlik faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamak, size özel teklifler oluşturmak, Dijital Kanallar ve Sosyal Medya Kanallarında reklam, tanıtım, pazarlama aktivitelerinin planlanması ve/veya icrası, talebiniz doğrultusunda irtibata geçilerek, talep edilen ürün veya hizmetle ilgili olarak her türlü iletişim ve diğer iletişim mesajlarının gönderilmesi, kişiselleştirilmiş reklamcılık uygulamalarını (Beğeni ve tercihlerinize uygun olarak, tarafınıza çeşitli avantajların sağlanıp sunulabilmesi ve kişisel olarak size uygun reklam, tanıtım, satış, pazarlama, etkinlik yönetimi, bilgilendirme, promosyon, kampanya bildirimi, veri zenginleştirme, çapraz cihaz hedefleme, veri yönetim platformları, sosyal medya platformları ve arama motorları aracılığıyla reklam gösterimi) gerçekleştirmek amaçları ile ***kimlik, iletişim, pazarlama ve ürün ve hizmet verilerinizi*** ***KVKK m.5/1’de yer alan açık rızanızı sağlamanız hukuki sebebine*** dayalı olarak işleyebilmektedir.

Her durumda, sizlerden açık rızanızı talep ettiğimiz alanlarda (tüm kanallar için), açık rızanın kapsamı ve amacı konusunda özelleştirilmiş metinler sunmakta ve işleme faaliyetlerimizi bununla sınırlı tutmaktayız. Açık rızanınız her zaman geri alabilirsiniz.

1. **Finansal Operasyonun Yürütülmesi**

Şirketimiz; finansal raporlama, kontrol, doğrulama, analiz ve değerlendirmeler yapmak, ödeme ve/veya iade işlemlerini gerçekleştirebilmek, vergi ve benzeri ödeme ve mutabakat yükümlülüklerini yerine getirebilmek, finansal dolandırıcılık ve suistimal vakalarına yönelik tedbir almak amacıyla ***kimlik, ürün ve hizmet ve finansal verilerinizi KVKK m. 5/2/ç ve 5/2/f’de yer alan veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması ve ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebeplerine*** dayanarak kullanabilmektedir.

1. **Hukuka Uygunluk Denetimi**

Hizmetlerimizi yürütürken, birçok farklı mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerimizi yerine getirmek zorundayız. Özellikle, tüketici mevzuatından kaynaklanan, bir sözleşme kurulması ve muhafazası, satış ve servis hizmetlerine dair bilgilendirme yapılması, satış sonrası destek hizmetleri sunulması, gerektiğinde assistans hizmetleri ve ikame araç sunulması, ürün güvenliğine ve servis durumuna ilişkin kayıt açılması, duyuru ve bilgilendirme yapılması amacıyla araç, kimlik ve iletişim bilgileriniz; mali mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerimiz çerçevesinde başta fatura oluşturma ve muhafazası olmak üzere ***kimlik, iletişim ve finansal bilgileriniz; sigorta ile ilişkili süreçlerde mevzuat uyarınca muhafazası ve paylaşımı mecburi olan bilgilerinizin Şirketimizin KVKK m. 5/2/ç’de yer alan yasal yükümlülüklerini yerine getirebilmesi hukuki sebebine dayanılarak*** kullanılması mümkün olabilmektedir.

1. **Kişisel Verileriniz Kimlerle ve Hangi Amaçlarla Paylaşılabiliriz?**

Bazı hallerde, kişisel verilerinizi üçüncü taraflarla paylaşmamız gerekebilmektedir. Bu bağlamda,

* Hukuki yükümlülüklerimizi yerine getirebilmemiz adına mali süreçler ile ilgili olarak ilgili kamu kurumlarıyla ve mali danışmanlarımızla, tüketici mevzuatlarından kaynaklanan yükümlülükler nedeniyle teknik destek aldığımız hizmet sağlayıcılarıyla;
* Sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerimizi yerine getirmek için Doğuş Otomotiv’in ilgili yetkili satıcı ve yetkili servisleriyle (Doğuş Otomotiv’in güncel yetkili satıcı ve servis bilgilerine [www.dogusotomotiv.com.tr](http://www.dogusotomotiv.com.tr) adresinden ulaşabilirsiniz.) ve aynı amaçlara yönelik olarak Doğuş Bilgi İşlem ve Teknoloji Hizmetleri A.Ş, Doğuş Holding A.Ş, Doğuş Holding A.Ş iştirakleri ve bağlı ortaklıklarıyla ve teknik destek sağlayan üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarla; sözleşme özelinde kaynaklanması halinde sigorta şirketleri ve acentelerle, sizlerin talebi doğrultusunda gerekmesi halinde bankalar ve diğer finansal kuruluşlarla;
* Meşru menfaatimiz kapsamında hizmet tedarik ettiğimiz danışmanlar ve diğer teknik hizmet sağlayıcılarla, Doğuş Bilgi İşlem ve Teknoloji Hizmetleri A.Ş, Doğuş Holding A.Ş, Doğuş Holding A.Ş iştirakleri ve bağlı ortaklıklarıyla ve teknik destek sağlayan üçüncü taraf hizmet sağlayıcılarla
* **Açık rızanız bulunması halinde**, Şirketimiz tarafından sunulan mal ve hizmetlerin sağlanması, satışı, satış sonrası destek hizmetleri süreçlerinin planlanması, takibi ve geliştirilmesi, pazarlama, kampanya, etkinlik ve kişiselleştirilmiş reklam faaliyetleri başta olmak üzere açık rızanız ile ilgili iletişim ve tanıtım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, kişisel verilerinizin, bu hizmetlerin sunulabilmesi amacıyla çalıştığımız Doğuş Otomotiv’in sözleşme ilişkisi içerisinde olduğu yurtiçi ve/veya yurtdışındaki üçüncü taraflar, listesine <https://www.dogusgrubu.com.tr/> adresinden ulaşabileceğiniz Doğuş Holding iştirakleri ve bağlı ortaklıkları, hissedarları, Doğuş Otomotiv’in ithalatını yaptığı araçların üretici firmaları, üretici firmaların iştirakleri ve/veya bu firmalar tarafından belirlenen 3.şahıslar, Doğuş Otomotiv yetkili satıcı ve yetkili servisleri, Doğuş Otomotiv ve yetkili satıcı/yetkili servisleri adına veri işleyen araştırma, tanıtım ve danışmanlık hizmeti veren firmalar ile paylaşabilmekteyiz.
1. **Kişisel Verileriniz Konusundaki Haklarınız Nelerdir?**

KVKK’nın 11. maddesi uyarınca;

* Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
* Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
* Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
* Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
* Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
* KVKK ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
* İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
* Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahipsiniz.

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu madde 11 uyarınca kişisel verileriniz ile ilgili taleplerinizi kimliğinizi tevsik edici bilgi/belgelerle birlikte;

-     Yazılı olarak bir dilekçe ile şirket adresimize Dijital Dönüşüm ve Kurumsal İletişim departmanı dikkatine iletebilir,

-     Şirketimizin web sitesinde kayıtlı Kayıtlı Elektronik Posta (KEP) adresine KEP adresinizden elektronik posta gönderebilir,

-     Güvenli elektronik imza ya da şirketimize bildirdiğiniz ve sistemimizde kayıtlı elektronik posta adresinizden kisiselverilerim@dogusotomotiv.com.tr adresine mail atabilirsiniz. Başvurunuz “Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ” “Başvuru Usulü” başlıklı 5.maddesi 2.fıkrasına uygun olarak yapılmalıdır. Şirketimiz tarafından başvurunuz değerlendirilerek, talebinizin niteliğine göre en geç 30 (otuz) gün içerisinde yanıt verilecektir.

**H. Kişisel Verilerin Korunmasına İlişkin Önlemler**

Kişisel verilerin korunması Doğuş Otomotiv için önemli bir konudur. Doğuş Otomotiv, kişisel verilere yetkisiz erişim veya bu bilgilerin kaybı, hatalı kullanımı, ifşa edilmesi, değiştirilmesi veya imha edilmesine karşı korumak için gerekli önlemleri almaktadır.
Doğuş Otomotiv kişisel verilerinizi gizli tutmayı, gizliliğin sağlanması ve güvenliği için gerekli teknik ve idari her türlü tedbiri almayı ve gerekli özeni göstermeyi taahhüt etmektedir. Doğuş Otomotiv’in gerekli bilgi güvenliği önlemlerini almasına karşın, web sitesine ve sisteme yapılan saldırılar sonucunda kişisel verilerin zarar görmesi veya üçüncü kişilerin eline geçmesi durumunda, Doğuş Otomotiv bu durumu derhal sizlere ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu’na bildirir.

**İ. Kişisel Verilerinizin Doğru ve Güncel Olarak Muhafaza Edilmesi**

Kullanıcı/Kullanıcılar web sitesi üzerinde paylaştıkları bilgilerin doğru olmasının ve güncel bir şekilde muhafaza edilmesinin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu anlamında kişisel verileri üzerinde sahip oldukları hakları kullanabilmeleri ve ilgili diğer mevzuat açısından önemli olduğunu bildiklerini ve yanlış bilgi verilmesinden doğacak sorumlulukların tamamen kendilerine ait olacağını kabul ve beyan etmişlerdir.

**K. Gizlilik/Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni’nde Yapılacak Değişiklikler**

Doğuş Otomotiv, işbu **“Kullanım Şartları Ve Gizlilik/Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni '’**nda her zaman değişiklik yapabilir. Bu değişiklikler, değiştirilmiş yeni **“Kullanım Şartları Ve Gizlilik/** **Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma '**’nın “www.dogusotomotiv.com.tr” konulmasıyla birlikte derhal geçerlilik kazanır. İşbu **“Kullanım Şartları Ve Gizlilik/ Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma”**daki değişikliklerden haberdar olmanız için, sizlere gerekli bilgilendirme yapılacaktır.