

Müşteri KVKK Aydınlatma Metni

Giriş

Volera Reklam Turizm Danışmanlık İnşaat Peyzaj San. Ve Tic. Ltd Şti. olarak ("Volera Tur", "Şirket" ya da "Biz" olarak anılacaktır), siz misafirlerimize sunduğumuz hizmetleri yerine getirirken kişisel verilerinizin gizliliğini sağlamaya ve verilerinizi mevzuata uygun şekilde işlemeye en yüksek derecede özen gösteriyoruz. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("Kanun") 10. maddesine uygun olarak hazırlanmış bu aydınlatma metni dahilinde sizlere aşağıdaki konular hakkında bilgi vermek istiyoruz:

1. Kişisel verilerinizi nasıl elde edebiliriz?
2. Hangi kişisel verilerinizi işliyoruz?
3. Kişisel verilerinizi hangi amaçlarla ve hangi hukuki sebeplere dayanarak işliyoruz?
4. Kişisel verilerinizi hangi amaçlarla ve kimlerle paylaşabiliriz?
5. Kişisel verilerinize ilişkin haklarınız neler ve bu haklarınızı nasıl kullanabilirsiniz?

Kişisel verilerinizi nasıl elde edebiliriz?

Volera Tur olarak siz misafirlerimizle pek çok mecra üzerinden temas kurabiliyoruz. Örneğin

- Acentelerimizi veya şubelerimizi ziyaretleriniz esnasında,
- Çağrı merkezimizi arayıp bilgilerinizi bıraktığınızda,
- Web sitemizi ya da uygulamamızı ziyaretiniz sırasında veya üye olup rezervasyon yaptığınızda;
- Müşteri hizmetlerimiz veya diğer Volera Tur çalışanları ile e-posta üzerinden kurduğunuz iletişimler esnasında kişisel verilerinizi bizlerle paylaşabilirsiniz. Ayrıca şirketimiz ile olan ilişkiniz bir aracı kurum vasıtasıyla gerçekleştiyse kişisel verilerinizi bu aracı kurumlar vasıtasıyla da elde edebiliriz.

Hangi kişisel verilerinizi işliyoruz?

Volera Tur olarak siz değerli misafirlerimize sunduğumuz hizmetler kapsamında farklı kategorilerdeki kişisel verilerinizi işleyebiliriz.

- Kimlik ve iletişim bilgileriniz; İsim, soyisim, TCKN, pasaport vb. bilgileriniz ile e-posta adresi, telefon numarası, cep telefonu numarası, kimliğinizde yer alan

bilgileriniz, adres bilgileriniz, birinci derece aile bilgileri, iş yeri bilgileriniz ve evraklarınız

- Görsel ve işitsel kayıtlarınız; Fotoğrafınız, çağrı merkezi kayıtlarınız
- Finansal bilgileriniz; şirketimizden almış olduğunuz hizmetlere dair finansal kayıtlar veya ödeme bilgileriniz
- Güncel ve geçmiş işlem bilgileriniz; mevcut veya geçmişteki rezervasyonunuza dair vize, uçak bileti, otel veya paket tur tercihleriniz ya da seyahat bilgileriniz.
- Talep ve şikâyet bilgileriniz; Volera Tur'un sunduğu hizmetlere ilişkin olarak tarafımıza iletmış olduğunuz talep ve şikâyetlere dair yazılı veya sözlü kayıtlar ya da mevcut bir rezervasyonunuzu ilgilendiren özel istekleriniz
- Sigorta bilgileriniz; seyahat sigortası poliçenize ilişkin detaylar
- Özel nitelikli kişisel verileriniz; seyahatiniz sırasında özel ihtiyaçlarınızın olmasına sebebiyet olabilecek bir sağlık durumunuz olması durumunda ya da hastalığınız sebebiyle rezervasyon değişikliği veya iptali talebinde bulunmanız halinde özel nitelikli kişisel veri niteliğinde olan sağlık bilgilerinizi işleyebiliriz.

Kişisel verilerinizi hangi amaçlarla işliyoruz?

Volera Tur olarak kişisel verilerinizi aşağıdaki amaçlarla ve hukuki sebeplere dayalı olarak işleyebiliriz:

• Talep etmiş olduğunuz ürün ve hizmetleri sizlere en iyi şekilde sunmak amacıyla Kanun'un 5. maddesinin 2. Fıkrasının c bendinde yer alan 'sözleşmenin kurulması ve ifası için doğrudan doğruya gerekli veya ilgili olması' hukuki sebebine dayalı olarak işliyoruz. Volera Tur olarak tur rezervasyonları başta olmak üzere pek çok ürün ve hizmeti sizlerle buluşturuyoruz. Talep ettiğiniz ürün ve hizmetleri sizlere sunabilmemiz için ya da internet sitemiz üzerinden üyeliğinizi gerçekleştirebilmek için kimlik, iletişim, talep ya da finansal bilgileriniz gibi kişisel verilerinizi işliyor ve bu sayede rezervasyonlarınızın yapılmasını, operasyon sürecini ve üyelik sürecinizi takip ediyoruz. Örneğin, tercih ettiğiniz bir paket turu gerçekleştirmek için otel rezervasyonlarını yapıyor, sizin adınıza uçak biletlerinizi alıyor, sizleri karşılayacak kişileri haberdar ediyor ve seyahatiniz hakkında sizlere bilgilendirici iletişimler gerçekleştiriyoruz. Rezervasyon süreçlerinde özel nitelikli verilerinizin işlenmesinin gerekli olması halinde ise bu verilerinizi açık rızanızı talep ederek işleyeceğiz.

• Ürün ve hizmet kalitemizi geliştirmek amacıyla Kanun'un 5.maddesinin 2. Fıkrasının f bendinde yer alan 'veri sorumlusunun meşru menfaati' hukuki sebebine ve zaman zaman Kanun'un 5.maddesinin 2. Fıkrasının d bendinde yer alan 'ilgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması' hukuki sebebine dayalı olarak işliyoruz. Volera Tur olarak daima siz misafirlerimize daha iyi hizmet sunabilmenin yollarını arıyoruz. Ürün ve hizmetlerimizin kalitesini

arttırmak, misafirlerimizin memnuniyeti ölçümlemek, müşterilerimizi ve onların tercihlerini daha yakından tanımak, daha verimli iş stratejileri oluşturmak gibi amaçlar için iş geliştirme faaliyetleri ve analizleri gerçekleştiriyoruz. Bu iş süreçlerimizi gerçekleştirmek adına kişisel verilerinizi işliyoruz. Veya sosyal medya üzerinden kamuya açık bir şekilde vermiş olduğunuz geri bildirimlerde yer alan kişisel bilgilerinizi ürün ve hizmetlerimizin geliştirilmesi ve müşteri memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla işleyebiliriz.

· Ticari iletişim faaliyetlerinde bulunmak amacıyla Kanun'un 5. maddesinin 1.fıkrası uyarınca 'açık rızanızı' olarak işliyoruz. Volera Tur olarak pek çok ürün ve hizmet sunuyoruz. Sunduğumuz bu ürün ve hizmetleri sizlere tanıtmak ve sizleri heyecanlandıracak yenilik ve fırsatlardan sizleri haberdar etmek için bildirim içerikleri gönderebiliriz. Bu bildirimleri almak tamamen sizin tercihinizde; ne zaman isterseniz bu iletileri sizlere göndermemiz için bizlere izin verebilirsiniz veya vermiş olduğunuz izni geri çekebilirsiniz.

· Talep ve şikâyetlerinizi sonuçlandırmak amacıyla Kanun'un 5. maddesinin 2. Fıkrasının f bendinde yer alan 'veri sorumlusunun meşru menfaati' ve Kanun'un 5. Maddesinin 2. Fıkrasının ç bendinde yer alan 'veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünün yerine getirilmesi' hukuki sebebine dayalı olarak işliyoruz. Talepleriniz ve geri bildirimleriniz bizler için çok önemli. Sizlere sunduğumuz hizmetleri daha iyi nasıl sunabileceğimize ilişkin taleplerinizi değerlendirmek ve yaşadığınız olumsuzlukları çözmek ya da bunların bir daha yaşanmaması için gerekli önlemleri almak için kişisel verilerinizi işleyebiliriz.

· Finansal kayıtları oluşturmak amacıyla Kanun'un 5.maddesinin 2. Fıkrasının c bendinde yer alan 'sözleşmenin kurulması ve ifası için doğrudan doğruya gerekli veya ilgili olması' hukuki sebebine dayalı olarak işliyoruz. Şirketimizin finansal süreçlerini yürütürken kişisel verilerinizi işleyebiliriz. Örneğin sunduğumuz hizmetlere ilişkin faturaların düzenlenmesi, finansal kayıtların oluşturulması ya da finansal denetimlerin yürütülmesi esnasında kişisel verileriniz işlenebilmektedir.

· Şirket içi faaliyetlerin yürütülmesi amacıyla Kanun'un 5.maddesinin 2. Fıkrasının f bendinde yer alan 'veri sorumlusunun meşru menfaati' hukuki sebebine dayalı olarak işliyoruz. Hemen her şirkette olduğu gibi, iş faaliyetlerimizi yürütürken şirket içinde belirli süreçler yürütüp kayıtlar oluştururken kişisel verilerinizi işleyebiliyoruz. Örneğin, bilgi teknolojileri altyapımızı yönetiyor, çalışanlarımızın performanslarını ödüllendiriyor ya da iç denetim operasyonları gerçekleştiriyoruz.

· Tabi olduğumuz kanuni yükümlülükleri yerine getirmek amacıyla Kanun'un 5. Maddesinin 2. Fıkrasının ç bendinde yer alan 'veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünün yerine getirilmesi' ve 2.fıkrasının a bendinde yer alan 'kanunlarda açıkça öngörülmesi' hukuki sebebine dayalı olarak işliyoruz. Şirket olarak pek çok kanuni yükümlülüğe tabiyiz. Örneğin turizm, vergi, sigorta mevzuatları gibi düzenlemelerden doğan belli yükümlülüklerimizi yerine getirmek için kişisel verilerinizi işleyebilir, yetkili kamu kurumları veya özel kuruluşlar ile bilgilerinizi paylaşabiliriz. Özellikle yargı makamları, polis

kuvvetleri, düzenleyici denetleyici kurumlar gibi otoriteler tarafından gerçekleştirilen yasalara uygun bilgi taleplerine istinaden kişisel verilerinizi bu taleplere yanıt vermek için işleyebiliriz.

Kişisel verilerinizi hangi amaçlarla ve kimlerle paylaşabiliriz?

Volera Tur olarak kişisel verilerinizi hiçbir zaman yetkisiz üçüncü kişilerle kendi menfaatlerimize olacak bir şekilde paylaşmıyor veya erişime açmıyor, 6698 sayılı Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri aktarımına ilişkin şartlar ve amaçlar çerçevesinde hareket ediyoruz. Bu kapsamda belli durumlarda kişisel verilerinizi üçüncü kişilerle paylaşabiliyoruz. Aşağıda kişisel verilerinizi paylaşabileceğimiz tarafları ve paylaşma nedenlerimizi özetliyoruz.

Kişisel verilerinizi paylaşabileceğimiz üçüncü kişiler ve paylaşım sebeplerimiz şu şekilde:

- İş ortaklarımızla kişisel verilerinizi paylaşabiliriz. Paket tur hizmetlerimiz kapsamında aldığımız ürünleri sizlere sunmamızı sağlayan otel ve benzeri konaklama hizmet sağlayıcıları, havayolu veya otobüs şirketleri gibi ulaşım hizmeti sunan şirketler, seyahat sigortası hizmeti sunan sigorta şirketleri veya organizasyon hizmeti sunan şirketler gibi tedarikçilerimiz ile kişisel bilgilerinizi paylaşabiliriz. Özellikle yurt dışı seyahatleri içeren tur paketleri satın aldığınızda, bilgilerinizi aktardığımız iş ortaklarımız yurt dışında olabilir. Vize işlemlerinizi için ilgili Büyükelçiliğin istemiş olduğu evrakları Büyükelçilik ile paylaşıyoruz. Pek çok durumda kişisel verilerinizi aktardığımız üçüncü taraflar da kişisel verilerinizi veri sorumlusu sıfatıyla işleyebilecektir.

- Tedarikçilerimizle bilgilerinizi paylaşabiliriz. Sizlerle iletişim sunduğumuz bazı noktalarda Volera Tur harici üçüncü tarafların hizmetlerinden faydalanıyoruz. Bu kapsamda, ticari ileti gönderimleri, web sitemizin yönetimi, bilgi teknolojileri altyapımızın sağlanması gibi hizmetlerimizle doğrudan ilgili hususlarda tedarikçilerden hizmet alıyoruz. Bununla birlikte Şirketimizin hukuki ve ekonomik güvenliğini korumak amacıyla avukatlar ile kişisel verilerinizi paylaşabiliriz. Bu durumlarda tedarikçilere kişisel verilerinizi aktarabiliyoruz.

- Finansal kuruluşlara bilgilerinizi aktarabiliriz. Hizmetlerimize ilişkin ödemelerin gerçekleştirilmesi için bankalar veya ödeme kuruluşlarıyla kişisel verilerinizi paylaşabiliriz.

- Yetkili kamu kurumlarıyla veya özel kişilerle kişisel bilgilerinizi yasal olarak talep edilmesi halinde paylaşabiliriz. Tabi olduğumuz hukuki yükümlülüklerimiz uyarınca rutin olarak veya talep üzerine yetkili kamu kurumları veya tabi olduğumuz sigorta ve vergi mevzuatı nedeniyle ilgili kuruluşlar ile bilgilerinizi paylaşmamız gerekebilir. Örneğin ceza soruşturmaları kapsamında mahkemelerce tarafımıza iletilen bilgi taleplerine yanıt vermek için ya da vergi denetimleri esnasında bilgilerinizi kamu kurumları ile paylaşabiliriz.

Kişisel verilerinize ilişkin haklarınız neler ve bu haklarınızı nasıl kullanabilirsiniz?

Kanun'un 11. maddesi uyarınca kişisel veri sahibi olarak kişisel verilerinize ilişkin olarak pek çok hakka sahiptir. Bu bölümde sahip olduğunuz haklar ve bu hakları nasıl kullanabileceğiniz hakkında sizlere bilgi vermek istiyoruz.

Kanun'un 11. maddesi uyarınca sahip olduğunuz haklar şu şekildedir:

Kişisel verilerinizin tarafımızca işlenip işlenmediğini öğrenebilirsiniz,

Eğer kişisel verileriniz bizim tarafımızdan işlenmişse bizden buna ilişkin bilgi talep edebilirsiniz,

Kişisel verilerinizi hangi amaçlar için işlediğimizi ve kişisel verilerinizi bu amaçlara uygun şekilde kullanılıp kullanılmadığını öğrenebilirsiniz,

Kişisel verilerinizi yurt içinde veya yurt dışında aktardığımız üçüncü kişileri öğrenebilirsiniz,

Eğer kişisel verilerinizi eksik veya yanlış işlemişsek, bunların düzeltilmesini isteyebilir ve gerçekleştirilen bu düzeltmelerin kişisel verilerinizi aktarmış olduğumuz üçüncü taraflara da iletilmesini isteyebilirsiniz.

Kişisel verilerinizi Kanun'a ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlemiş olmamıza rağmen, kişisel verilerinizin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteyebilir ve bu kapsamda yapılan düzeltmelerin kişisel verilerinizi aktarmış olduğumuz üçüncü taraflara da iletilmesini isteyebilirsiniz.

İşlediğimiz verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkması durumunda, meydana gelen bu sonuca itiraz edebilirsiniz,

Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle herhangi bir zarara uğramanız hâlinde, hukuka aykırı veri işleme dolayısıyla doğan zararın giderilmesini talep edebilirsiniz.

Yukarıda saymış olduğumuz haklarınıza ilişkin taleplerinizi tarafımıza ileterek bu haklarınızı kullanabilirsiniz. Haklarınıza ilişkin taleplerinizi mevzuattaki şartlara uygun biçimde gerçekleştirebilmeniz ve kişisel verileriniz üzerinde kolayca kontrol sahibi olabilmeniz için www.volera.com.tr adresinden ulaşabileceğiniz Volera Tur Veri Sahibi Başvuru Formu'nu hazırladık. Başvuru formunu doldurduktan sonra, dokümanı formun içinde belirtilen yöntemlerden biriyle tarafımıza iletebilirsiniz. Başvurunuzun niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde başvurularınızı cevaplandıracağız. Veri sahipleri başvuruları kural olarak ücretsiz cevaplandırılmaktadır; ancak ayrıca bir maliyet doğması halinde Kişisel Verileri Koruma Kurulunca belirlenecek tarifeye göre tarafınızdan ücret talep etme hakkımızı saklı tutmaktayız.

İletişim Bilgilerimiz

Tic. Unvan: Volera Reklam Turizm Danışmanlık İnşaat Peyzaj San. Ve Tic. Ltd Şti.

Adres: Cinnah Caddesi Nr: 72/9 Çankaya Ankara

Telefon: 0 312 441 08 16 – 17 - 65

E- Posta: info@volera.com.tr

Kayıtlı Elektronik Posta Adresi: volerareklam@hs01.kep.tr