

KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME

Bilintur Bilkent Turizm İnşaat Yatırım ve Ticaret Anonim Şirketi (“Şirket” veya “Şirketimiz”) olarak veri sorumlusu (veya GDPR kapsamında Kontrolör) sıfatıyla, kişisel verilerinizin hukuka uygun olarak işlenmesini sağlamak ve gizliliğinizi korumak amacıyla gerekli güvenlik tedbirlerini alarak, kişisel verilerinizi ilgili mevzuata uygun olarak kullanacağız. Amacımız; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununun (“Kanun”) 10. maddesi gereğince ve Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü’nün 13. maddesi (“GDPR”) uyarınca, kişisel verilerinizin alınma şekilleri, işleme amaçları, paylaşılan kişiler, kişisel verilerinizin işlenmesinin hukuki nedenleri ve haklarınız konularında sizi en şeffaf şekilde bilgilendirmektir. Şirketimiz GDPR kapsamında, “Veri Koruma Görevlisi” olarak Sn. Reşat Ulaş’ı görevlendirmiştir.

1. Kanun ve GDPR Hakkında Genel Bilgilendirme

Kanun 24 Mart 2016 tarihinde kabul edilmiş olup 7 Nisan 2016 tarihli 29677 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır. Kanun, kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemek amacıyla kabul edilmiştir.

GDPR, Avrupa Birliği hukukunda, tüm Avrupa Birliği ve Avrupa Ekonomik Alanı içerisinde yer alan bireyler için veri koruma ve gizliliğine ilişkin bir tüzüktür. GDPR, 24 Mayıs 2016 tarihinde Avrupa Birliği Resmî Gazetesi’nde yayınlanmasından 20 gün sonra yürürlüğe girmiş olup; 25 Mayıs 2018’den itibaren uygulanmaya başlanmıştır.

2. Bilgilendirmenin Kapsamı

İşbu Bilgilendirme müşterilerimizi, potansiyel müşterilerimizi, iş ortakları ve tedarikçilerimizi, web sitesi ziyaretçilerimizi ve kişisel verilerini Şirketimiz ile paylaşan diğer üçüncü kişileri kapsamaktadır.

3. Kişisel Verilerinizin İşlenme Amacı Ve Hukuki Sebepleri Neleridir?

Aşağıda, işlenmesinin açık rızanıza bağlı olduğu kişisel verileriniz haricindeki kişisel verilerinizi Şirketimizle paylaşmamanız durumunda Şirketimiz, müşterilerimize karşı sözleşmesel yükümlülüklerini gereği gibi yerine getiremeyecek, müşteri adaylarımıza ise gereği gibi bilgi ve yardım sağlayamayacaktır.

İşlenmesinin açık rızaya bağlı olduğu kişisel veriler bakımından, veri sahibi çocuk ise ancak rızanın çocuk üzerinde velayet hakkı bulunan kişi tarafından verilmesi gerekmektedir.

- İş Ortakları ve Tedarikçilerimizle İlişkilerimizin Yürütülmesi:** İş ortaklarımız ve tedarikçilerimizin ad-soyad, e-posta adresi, telefon numarası, adres, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi, doğum yeri gibi imza sirkülerinde yer alan bilgilerini sözleşmelerin kurulabilmesi ve sözleşmeleri imzalamaya yetkili personelin yetkisinin kontrolünün yapılabilmesi için bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan

doğruya ilgili olması ile sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması sebeplerine dayanarak işlemekteyiz.

- b. **Satış ve Pazarlama:** Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun çerçevesinde gerekli izinlerin alınması kaydıyla, reklam, kampanya, satış ve pazarlama faaliyetleri için yapılacak trafik ölçümleme, istatistiki analizler, müşteri portföyümüzün analizi, segmentasyon/profillleme çalışmalarını yürütmek, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve artırılması, yeni hizmet ve ürünler ile ilgili görüş ve önerilerinizi almak, yeme-içme, ziyafet, etkinlik, toplantı, havuz ve spa kullanımı gibi muhtelif hizmetlerimizde size özel reklam, kampanya, avantajlar ve faydalar sunmak gibi amaçlarla; ad-soyad, e-posta adresi, telefon numarası, adres, çağrı merkeziyle toplanan ses kayıt verileri ve anket sonuç verileri açık rıza ve zorunlu çerezler bakımından hukuki yükümlülüğümüzün yerine getirebilmesi için zorunlu olması sebebine dayanarak işlenebilecektir. Bu verilerinizin işlenmesi için, Şirket'in internet sitesini ziyaret ettiğinizde veya mobil uygulamasını kullandığınızda bilgi toplayan ve saklayan çerezler ile benzeri teknolojiler kullanılabilir. İlgili ayarlarınızı yapmak suretiyle çerez tercihlerinizi kontrol edebilir ve belirleyebilirsiniz – daha fazla bilgi için lütfen Şirket'in (<https://www.bilkentotel.com.tr>) internet sayfasında yer alan Çerez Politikası'na başvurunuz.
- c. **Şikâyet Yönetimi ve Çağrı Merkezi Hizmeti:** Şikâyet yönetimi, sorularınızı almak-çözümlemek, arayan kişiye doğru hitap edilmesi, bilgi ve danışma destek hizmetlerinin sağlanması, şikâyet ve taleplerinize yönelik tarafınıza bilgi ve cevap vermek ve doğabilecek uyuşmazlıklarda delil olarak kullanılması amacıyla, temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatlerimiz için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebine dayanarak; ad-soyad, e-posta adresi, telefon numarası, adres bilgisi, çağrı merkezi vasıtasıyla kaydedilen ses kayıtları işlenebilecektir.
- d. **Rezervasyon ve Müşteri İlişkileri Yönetimi:** Rezervasyonlarınızın ve konaklamayla ilgili tüm işlemlerinizin yapılabilmesi, Şirket ürün ve yeme-içme, ziyafet, etkinlik, toplantı, havuz ve spa kullanımı gibi muhtelif hizmetlerimizin sizlere sunulabilmesi, siparişlerinizi almak, ödeme işlemlerinizi gerçekleştirmek, kayıt ve belgelerin düzenlenebilmesi, üçüncü kişiler ile lojistik iş birliği sağlayıp ürün (sipariş veya talep edilen yemek, müşterilere ajanda veya kart) gönderimini sağlamak, karşılaştırmalı ürün ve/veya hizmet teklifi yapabilmek için, bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması ile sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması sebeplerine dayanarak; ad-soyad, e-posta adresi, telefon numarası, adres bilgisi, banka hesap numarası, T.C. kimlik numarası verileriniz işlenebilecektir. Ayrıca, otelimize giriş yaptığınız sırada; mini bar, yeme-içme, havuz ve spa kullanımları gibi, çıkış sırasında ücreti tahsil edilen ürün ve hizmetlerimizin bedellerinin tahsil edilmesini garantilemek amacıyla, açık rıza vermeniz halinde kredi kartı bilgileriniz (kart no, son kullanma tarihi, CVV) işlenmektedir. Kredi kartı bilgilerinizin işlenmesine açık rıza vermeniz halinde, kart bilgileriniz, otele çıkış işlemlerini yapmanızı ve ödemelerinizi tamamlamanızı müteakip derhal imha edilmekte, hiçbir şekilde saklanmamakta ve üçüncü şahıslara aktarılmamaktadır. Kredi kartı bilgilerinizin işlenmesine açık rıza vermemeniz halinde, "Şirketimizin belirlediği tutarda nakit teminatı, çıkış işlemleriniz yapılan kadar Şirketimizin kasasına depo etmeniz" veya "konakladığınız odadaki mini barın boşaltılarak, oteldeki ürün ve hizmetlerden peşin ödeme koşuluyla yararlanmanız" seçeneklerinden birini tercih etmeniz beklenecektir.
- e. **Güvenliğin Sağlanması:** Şirket'te güvenliğinin sağlanabilmesi, meydana gelebilecek kazalar, haksız fiil veya suç teşkil eden olayların önlenmesi ve önlenememesi halinde

ilgili kolluk kuvvetlerine bilgi verilmesi amacıyla, temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatlerimiz için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebine dayanarak; Otel giriş ve koridorlarında, ofis alanlarında, teras ve dinlenme alanlarında, spa ve havuz başında ses ve görüntü takip ve kayıt özelliği olan araçlar ile ses ve görüntü verileriniz toplanmaktadır.

- f. **Kimlik Bildirme Kanunu Kapsamında Yükümlülüğümüzün Yerine Getirilmesi:** Rezervasyon sırasında alınan ad-soyad, T.C. kimlik numarası, doğum yeri, doğum tarihi bilgileriniz Kimlik Bildirme Kanunu kapsamındaki yükümlülüklerimiz uyarınca Emniyet Genel Müdürlüğü'ne aktarılmak üzere toplanmaktadır.
- g. **Çalışan verilerinin** işlenmesi için lütfen bakınız www.bilkentotel.com.tr adresinde yer alan çalışan bilgilendirme metni.

4. Kişisel Verilerinizin Aktarabileceği Kişi Veya Kuruluşlar Hakkında Bilgilendirme

Toplanan kişisel verileriniz; yukarıda belirtilen amaçlara ek olarak,

- a. Şirketimizin Bilkent Holding A.Ş.'nin bağlı şirketlerinden olması nedeni ile gerek Holding denetimleri gerekse Holding tarafından verilen hizmetler nedeniyle Şirket'in bağlı bulunduğu Bilkent Holding A.Ş.'ye, Bilkent Holding A.Ş.'nin doğrudan veya dolaylı olarak hissedarı olduğu şirketlere,
- b. Vergi Usul Kanunu, Sayıştay Kanunu, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun, Karaparanın Aklanmasının Önlenmesine Dair Kanun, Türk Ticaret Kanunu, Borçlar Kanunu, Kimlik Bildirme Kanunu ve diğer mevzuat hükümlerinin zorunlu kıldığı kişi veya kuruluşlara,
- c. Kanunen yetkili kamu kurum ve kuruluşları, Valilik, İç İşleri Bakanlığı, kolluk kuvvetleri, Emniyet Genel Müdürlüğü, savcılıklar ve yasal nedenlerle talepte bulunan diğer adli makamlar ile idari ve yasal mercilere,
- d. Şirketimizin, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu gereğince denetime tabi şirketlerden olması nedeni ile iç ve dış denetim şirketleri ve denetçilere,
- e. Ürün/hizmet karşılaştırma, analiz, değerlendirme, reklam ve yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesinde hizmet aldığımız, iş birliği yaptığımız gerçek veya tüzel kişilere, program ortağı kurum ve kuruluşlara, müşterilerimize gönderdiğimiz iletilerin gönderilmesi konusunda anlaşmalı olduğumuz aracı hizmet sağlayıcılara,
- f. Şirketimiz nezdinde Microsoft kullanıldığından, e-posta süreçleri kapsamında Microsoft'un yurtdışında bulunan serverlarına,

Kanun'un 8. ve 9. maddeleri ve GDPR'ın Bölüm V'i çerçevesinde aktarılacaktır.

5. Kişisel Verileriniz Nasıl Toplanmaktadır?

Kişisel Verileriniz, internet sitemiz, satış ve pazarlama departmanı çalışanlarımız, rezervasyon alan çalışanlarımız, müşteri ziyaretlerinde toplanan formlar, dijital pazarlama, Sözleşmeler, başvurular, formlar, teklifler, internet sitesi ziyaretlerinde bilgisayarımızın sizi tanımak için kullandığı çerezle (cookies) vb aracılığıyla sözlü, yazılı veya elektronik ortamda toplanabilmektedir.

Kişisel verileriniz, Kanunun 5. maddesinde ve GDPR'ın 6. maddesinde yer alan işleme şartlarına uygun olarak; işlenen kişisel verinin işlenmesi için açık rıza gerekiyorsa, açık rızanıza bağlı

olarak; aksi halde Kanununun 5. maddesinde ve GDPR'ın 6. maddesinde arasında yer alan sebeplerden başka birine dayanarak (aydınlatma metninin 3. maddesinde bu sebeplere değinilmiştir.) işlenecektir.

6. Kişisel Veri Sahibinin Kanun'da veya GDPR'da Sayılan Hakları

Kişisel veri sahipleri olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda düzenlenen yöntemlerle iletmeniz durumunda Şirket, talebin niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde sonuçlandıracaktır. Verilecek cevapta on sayfaya kadar ücret alınmayacaktır. On sayfanın üzerindeki her sayfa için 1 Türk lirası işlem ücreti alınacaktır. Başvuruya cevabın CD, flash bellek gibi bir kayıt ortamında verilmesi halinde şirketimiz tarafından talep edilebilecek ücret, kayıt ortamının maliyetini geçmeyecektir.

Bu kapsamda kişisel veri sahipleri;

- a. Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
- b. Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- c. Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- d. Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- e. Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme, güncelliğini yitiren kişisel verilerinin güncellenmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- f. Kanun, GDPR ve ilgili diğer mevzuat hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- g. İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- h. Kişisel verilerin Kanun'a veya GDPR'a aykırı olarak işlenmesine itiraz etme ve bu sebeple zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme
- i. Kişisel verilerinin işlenmesi için verdiği rızayı geri alma
- j. Kişisel verilerin Kanun'a veya GDPR'a aykırı olarak işlenmesi halinde Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na veya Avrupa Veri Koruma Otoritesi'ne (European Data Protection Board) şikâyetinde bulunma

haklarına sahiptir.

GDPR kapsamında verileri işlenen veri sahiplerinin ayrıca GDPR madde 18 uyarınca "işlemenin kısıtlanması hakkı" bulunmaktadır. Bu kapsamda, GDPR kapsamındaki veri sahipleri; kişisel verilerinin düzeltilmesini veya güncellenmesini istemişler veya yasa dışı veri işleme faaliyeti ile işlenen kişisel verilerinin silinmesini talep etmişler ise veya Şirketimizin veri işleme amaçlarının ortadan kalktığı gerekçesiyle kişisel verilerinin silinmesini talep, etmişler ise; talepleri gerçekleşene kadar kişisel verilerin kullanımının kısıtlanmasını talep etme hakkına sahiptir.

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanma ile ilgili talebinizi, Kanun'un 13. maddesinin 1. fıkrası ve 30356 sayılı ve 10.03.2018 tarihli Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ gereğince Türkçe ve yazılı olarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da Şirket'e daha önce bildirilen ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle iletebilirsiniz. Başvurularda sadece başvuru

sahibi kişi hakkında bilgi verilecek olup diğer aile fertleri ve üçüncü kişiler hakkında bilgi alınması mümkün olmayacaktır. Şirket'in cevap vermeden önce kimliğinizi doğrulama hakkı saklıdır.

Başvurunuzda;

1. Adınızın, soyadınızın ve başvuru yazılı ise imzanızın,
2. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numaranızın, yabancı iseniz uyruğunuzun, pasaport numaranızın veya varsa kimlik numaranızın,
3. Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresinizin,
4. Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numaranızın,
5. Talep konunuzun bulunması zorunlu olup, varsa konuya ilişkin bilgi ve belgelerinde

başvuruya eklenmesi gerekmektedir.

Yazılı olarak yapmak istediğiniz başvurularınızı, gerekli belgeleri ekleyerek veri sorumlusu olarak Şirketimizin info@bilkentotel.com.tr adresine verebilirsiniz. E-posta yoluyla yapmak istediğiniz başvurularınızı www.bilkentotel.com.tr adresinden ulaşabileceğiniz Veri Sahibi Başvuru Formu'nu doldurarak Şirket'imize iletebilirsiniz. KEP yoluyla yapmak istediğiniz başvurularınızı bilintur@bilintur.hs03.kep.tr KEP adresimize yapabilirsiniz.

Yukarıdaki adres, e-posta ve KEP adresleri, aynı zamanda Veri Koruma Görevlimiz ile irtibata geçeceğiniz adreslerdir.

Talebinizin niteliğine göre kimlik tespitine olanak sağlayacak bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru olarak tarafımıza sağlanması gerekmektedir. İstenilen bilgi ve belgelerin gereği gibi sağlanmaması durumunda, Şirket tarafından talebinize istinaden yapılacak araştırmaların tam ve nitelikli şekilde yürütülmesinde aksaklıklar yaşanabilecektir. Bu durumda, Şirket kanuni haklarını saklı tuttuğunu beyan eder. Bu nedenle, başvurunuzun talebinizin niteliğine göre eksiksiz ve istenilen bilgileri ve belgeleri içerecek şekilde gönderilmesi gerekmektedir.