

MÜŞTERİ KİŞİSEL VERİLERİNE YÖNELİK AYDINLATMA METNİ

Biz **Bodrum Otel İşletmeleri A.Ş-DUJA BODRUM** (“Duja” veya “Şirket”) olarak veri sorumlusu sıfatıyla 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK” veya “Kanun”) ve ilgili mevzuat kapsamında, sözleşme ve iş süreçlerinin yerine getirilmesi doğrultusunda tüm **Duja** müşterilerine ait kişisel verileri işliyor, aynı zamanda **KVKK**’da, **KVKK**’ya bağlı yürürlüğe konulan ikincil mevzuatta, Kişisel Verileri Koruma Kurulu’nun bağlayıcı nitelikteki kararlarında ve sair mevzuatta belirtilmiş olan teknik ve idari tedbirleri alarak işlediğimiz verilerin korunması için elimizden gelen tüm çabayı gösteriyoruz.

İşbu metin ile, veri sorumlusu sıfatıyla **KVKK**’nın 10. maddesinde belirtilen aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirdiğimizi ispatlamakta ve böylece siz müşterilerimizi kişisel verilerinizin işleme süreçleri hakkında detaylıca bilgilendirmeyi hedeflemekteyiz.

1. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN TOPLANMA YÖNTEMİ

Veri sorumlusu **Duja** olarak, müşterilerimizin kişisel verilerini tamamen veya kısmen otomatik olan veya bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla aşağıdakiler dahil çeşitli durumlar

- **Duja** web sitelerine bağlantı (IP adresleri, tanımlama bilgileri)
- **Duja**’dan satın alınan ürün veya hizmet ile ilgili satış sonrası süreçlerin yürütülmesine yönelik bilgi ve belgeler,
- E-posta üzerinden teklif ve promosyonlar almak için bültenlere abone olma
- Fuar ve benzeri etkinliklerde **Duja**’ya iletilmiş olan telefon, e-posta ve benzer bilgileri içerir kartvizitler vasıtasıyla,
- Müşteri anketlerine katılma
- Online formlar (online rezervasyon, anketler, sosyal ağlardaki **Duja** sayfaları)
- Sadakat programlarına kaydolma
- **Şirket** içerisinde müşterinin gerçekleştirdiği işlemlere ve almış olduğu hizmetlere ilişkin doldurulan belgeler,
- Tarafınızca iletişim bilgilerinizin verilmiş olduğu yurt içi ve yurt dışındaki is ortaklarımız vasıtasıyla,
- Telefon, e-posta, **Duja**’nin sosyal medya hesapları ya da diğer sair yollar ile müşteriler tarafından **Şirket**’e iletilen talepler ve şikâyetler,
- Telefon, e-posta ya da diğer sair yollar ile müşterilerin **Şirket**’le iletişime geçilmesi,
- Tur operatörleri, seyahat acenteleri, rezervasyon sistemleri ve diğerleri,
- Yasal mevzuattan ve **Şirket**’in hukuki yükümlülüklerinden kaynaklanan sebeplerle doldurulması gereken matbu formlar ile gerekli bilgi ve belgeler aracılığı ile toplamaktayız.

2. İŞLENEN KİŞİSEL VERİLERİNİZ, BU VERİLERİNİZİN İŞLENME AMACI VE TOPLANMALARININ HUKUKİ SEBEBİ

Kişisel veri, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi ifade eder. Siz müşterilerimize ait ad, soyad, adres, e-posta kişisel verilerinize örnek olarak gösterilebilir.

Duja müşterilerine ait işlenmekte olan kişisel veriler, veri kategorilerine göre sınıflandırılmış olarak aşağıdaki tabloda belirtildiği gibidir:

KİŞİSEL VERİ KATEGORİLERİ:	VERİ TİPLERİ
Kimlik Verisi	Ad-soyadı, İmza, T.C. kimlik numarası, Doğum Tarihi, Pasaport numarası, Uyruk Bilgisi, Kredi Kartı Bilgisi (Kart numarası, son kullanma tarihi, güvenlik kodu), IBAN Bilgisi
İletişim Verisi	Cep telefonu numarası, E-posta adresi, Fatura adresi

Müşteri İşlem Verisi	Çağrı merkezi kayıtları, Talep ve Şikâyet Bilgisi Elektronik ticari ileti gönderimine ilişkin verilen hukuki onay, Duja Bodrum'da daha önceki konaklamaya ilişkin bilgi, Rezervasyon numarası, Oda numarası, Anketler, Konaklama Belgesi
Fiziksel Mekân Güvenliği Verisi	Müşterilerin giriş- çıkış kayıt bilgileri, CCTV kayıtları
Lokasyon Verisi	Son 14 Gün Boyunca Yapılmış Yurt Dışı Ziyaret Bilgisi
Pazarlama Verisi	Alışveriş geçmişi bilgileri, anket, çerez kayıtları, kampanya çalışmasıyla elde edilen bilgiler, hizmet öncesi veya hizmet esnasında iletilmiş olan tercihler
Sağlık Verisi	Engel bilgisi, Alerji bilgisi, Kronik Hastalık Bilgisi, COVID-19 Belirti Bilgileri,
Diğer Bilgiler	Araç Plakası

Talep ve şikâyet süreçlerinizin yürütülebilmesi adına kvkk@dujahotels.com adresi üzerinden **Şirket'e** e-posta gönderimlerinize ilişkin olarak; talep ve şikayetleriniz yerine getirilmesine etki etmeyen (örneğin, fotoğrafınız, unvanınız gibi) ve **Şirket** tarafından yukarıda işlenmekte olan kişisel verilerinize ilişkin tabloda belirtilmeyen verilerin **Şirket** ile paylaşılmaması gerektiğini önemle hatırlatırız. Talep ve şikayetleriniz yerine getirilmesine ilişkin gerçekleştirilen tüm süreçlerde, özel nitelikli kişisel veri olarak değerlendirilen *ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançlar, kılık ve kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler ile biyometrik ve genetik verilerinizi* **Şirket** ile paylaşmamanız gerektiği önemle hatırlatırız.

Duja olarak, **T.C. Turizm Bakanlığı tarafından kriterleri belirlenmiş olan Konaklama ve Yeme İçme Tesisleri için COVID-19 ve Hijyen Uygulamaları Sertifikamız ve Duja Kalite ve Hijyen Politikalarımız sebebi ile, mevcut pandemi dolayısıyla sizler değerli misafirlerimize daha sağlıklı ve güvenli hizmet verebilmek ve çalışanlarımızı da korumak amacı ile, açık rızanız dahilinde paylaşmış olduğunuz yukarıdaki tabloda belirtilen sağlık verileriniz KVKK madde 6 uyarınca kamu sağlığının korunması amaçları ile tarafımızca islenecek ve gerekli olduğunda tıbbi teşhis tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, kapsamında sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılacaktır.**

Ek olarak, Duja'ya yaptırdığınız rezervasyonlar esnasında, tarafınızın kendi rızası ile özel istek ve hizmet kapsamında bizlere ilettiğiniz, özel nitelikli sağlık verileriniz talebiniz doğrultusunda memnuniyetiniz kapsamında hizmet vermek amacı ile islenecek olup, yalnızca KVKK 6. Maddesinde öngörülen kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik ve tıbbi teşhis tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, kapsamında sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler ve yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile paylaşılacaktır.

Şirket çağrı merkezini arayarak tarafımızla iletişim kurmanız halinde işlenecek olan kişisel verilerinize ilişkin **Çağrı Merkezi Aydınlatma Metni'**ne, çağrı merkezi otomatik çağrı cevaplama sistemi içerisinden ulaşabilirsiniz.

İlgili tabloda belirtilen müşteri kişisel verileri,

- **Duja** ürün ve hizmetlerinin sizlere sunulabilmesi, sizlere karşı olan yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi, kayıt ve belgelerin düzenlenebilmesi, yerel ve uluslararası yasal mevzuatın öngördüğü bilgi saklama, raporlama, bilgilendirme, vergi ve sair hukuksal ve idari yükümlülüklere uymak,
- Gerektiği takdirde, güvenlik operasyonlarını, kazaları veya tıbbi-sigorta amaçlı diğer benzer olayları yönetmek ve yetkili kuruluşları bilgilendirmek amacıyla,
- Müşteri ile **Şirket** arasında ilgili sözleşmelerin kurulması ve yerine getirilmesine ilişkin süreçlerin yürütülmesi,

- Müşterinin diğer **Şirket** müşterilerinden adı ve soyadı ile ayırt edilebilmesi,
- Müşterinin Elektronik Ticari İleti gönderimine onay vermesi halinde müşteriye **Şirket** kampanya, reklam ve tanıtım içeriklerinin gönderilebilmesi,
- Müşterinin satın aldığı hizmet ile ilgili talep ve şikayetlerinin **Şirket** tarafından makul sürede karşılanabilmesi ve müşteriye bildirilebilmesi,
- Müşterinin satın aldığı hizmet ile ilgili talep ve şikayetlerinin değerlendirilebilmesi ve ürünün talep ve şikâyet ve değişim/iade talebi ile eşleştirilebilmesi,
- Müşterinin vermiş olduğu hukuki onaylara yönelik, **Şirket**'in hukuki yükümlülüklerinin yerine getirilmesi ve onay kayıtlarının hukuka uygun şekilde saklanabilmesi,
- Otel konaklamanızı yönetmek ve sözleşmeden kaynakla yükümlülüklerimizin ifasını gerçekleştirmek adına hizmet kullanımlarınızı izlemek ve odalara erişimi yönetmek,
- Pazarlama faaliyetlerimizin planlanabilmesi ve süreçlerimizin yürütülmesi,
- Satın alınan ürünün 5.000 TL ve üzeri olması durumunda hukuki yükümlülüklerin yerine getirilebilmesi,
- Satış ve pazarlama faaliyetleri için yapılacak trafik ölçümleme, kişiselleştirilmiş teklifler sunabilmemiz için rezervasyon sırasında veya konaklamanız sırasında toplanan verilerinizin çapraz kontrolü, istatistikî analizler ve CRM çalışmalarını yürütmek,
- Sizlere daha iyi hizmet sağlayabilmek için, müşteri ilişkileri yönetimi ve müşteri memnuniyeti süreçlerinin yürütülmesi,
- **Şirket**'in e-fatura düzenleme hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi,
- **Şirket**'in hukuki yükümlülüğü gereği düzenlediği e-faturalarda adresinizin gösterilebilmesi,
- Veri sorumlusu olarak **Duja** operasyonlarının ve fiziksel mekân güvenliğinin temininin sağlanması için, tesislerimizde bulunanların güvenliğini sağlamak ve ceza gerektiren suçların önlenmesi, tespiti ve kovuşturulmasına yardımcı olmakla birlikte; ayrıca fotoğrafları da dikkate almak suretiyle yasal haklarımızı oluşturmak, uygulamak veya savunmak,
- Veri sorumlusu olarak **Duja** müşterilerinin ve çalışanlarının sağlığını korumak amacı ile kamu sağlığına tehlike oluşturabilecek durumlarda yetkili kamu kurum ve kuruluşlarının bilgilendirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması,

amaçları ile işlenmekte olup **Duja** müşterilerine ait kişisel veriler, **KVKK**'nın 5. maddesinde belirtilen; kanunlarda açıkça öngörülmesi; **Şirket**'in hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için kişisel veri işleminin zorunlu olması; gerekli sözleşmenin kurulması veya yerine getirilmesiyle doğrudan doğruya ilgili olması sebebiyle taraflara ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması; bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için kişisel veri işleminin zorunlu olması; ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla **Duja** 'nın meşru menfaatleri için kişisel veri işleminin zorunlu olması hukuki sebeplerine dayanarak **Duja** tarafından toplanmaktadır.

Ayrıca, **Duja** tarafından sunulan ürün ve hizmetlerden sizleri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimlerimiz tarafından yapılabilmesi ve sunulan ürün ve hizmetlerin sizlerin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarına göre özelleştirilerek sizlere önerilmesi ve sunularak hizmetlerin daha kaliteli hale getirilmesi ve kalite politikamızın geliştirilmesi ve **Duja**'nın sunmuş olduğu genel ve özel kampanyalarından, promosyon, tanıtım, indirim ve benzeri avantajlarından haberdar edilmeniz ve yararlandırılmanız amaçlarıyla işlenecektir. Ek olarak, şirket müşteri memnuniyetini ölçmek üzere **Duja** müşterileriyle bağlantıya geçebilir ve bu bağlamda pazar araştırması ve araştırma ve geliştirme çalışmaları yapmak ve bunun yanı sıra ürün yelpazemizi, hizmetlerimizi, bilgi teknolojileri sistemlerimizi ve güvenlik sistemlerimizi geliştirmek ve iyileştirmek amaçlarıyla kişisel verileriniz **Duja** tarafından, saklanıp amaçlarıyla KVKK uyarınca belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dahilinde işlenecektir.

3. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN AKTARILDIĞI KİŞİLER VE AKTARIM AMACI

Kişisel verileriniz;

- **Şirket**'in idaresi, işin yürütülmesi, **Şirket** politikalarının uygulanması amacıyla, özellikle;
 - ❖ İç işleyişimizi sağlamak, denetleme faaliyetlerini yürütmek adına bağlı olduğumuz **Şirket** merkezin ve iş ortaklarımıza,
 - ❖ **Şirket**imizin iş birimleri tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve bu doğrultuda faaliyetlerin yürütülmesi için departmanlar arasında,
 - ❖ Akdedilen sözleşmeden doğan yükümlülükleri yerine getirmek adına hizmet aldığımız bankalara,

- İş süreçlerimizi hukuka ve diğer meşru menfaatlerimize uygun yürütebilmemiz, olası bir yargı sürecinde savunma hakkımızı kullanabilmemiz amacıyla; avukatlara, denetçilere, vergi danışmanları ile danışmanlık hizmeti aldığımız diğer üçüncü kişilere,
- Hukuki yükümlülüklerimizi yerine getirebilmemiz amacıyla; hukuka ve usule uygun olması koşuluyla düzenleyici ve denetleyici kurumlar ile mahkeme ve icra müdürlükleri gibi ilgili resmî kurumlara ve kişisel verilerinizi talep etmeye yetkili olan diğer kamu kurum veya kuruluşlarına,
- Tarafınızla akdedilen iş sözleşmesinden doğan yükümlülükleri yerine getirebilmemiz veya denetleme faaliyetlerini yürütebilmemiz amacıyla; iş ortaklarımıza,
- Vekil ve temsilcilerinize ilettiğiniz taleplerinizin yerine getirilmesi adına; tarafınızca yetki verilmiş vekil ve temsilcilerinize
- **KVKK**'nın 8. maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları dahilinde aktarılacaktır.

4. KİŞİSEL VERİLERİNİZE YÖNELİK HAKLARINIZ

Kişisel verilerinizle ilgili olarak;

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Kişisel verilerinizin yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- **KVKK**'nın 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarar uğramanız halinde, zararınızın giderilmesini talep etme

haklarına sahiptir.

Belirtilen haklarınız kapsamında taleplerinizi, “*Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ*” uyarınca şahsen veya noter aracılığıyla yazılı olarak veya kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi, güvenli elektronik imza, mobil imza ya da tarafınızca **Şirket**'e daha önce bildirilen ve **Şirket**'in sisteminde kayıtlı bulunan elektronik posta adresinizi kullanmak suretiyle iletebilirsiniz.

Başvurunuz **KVKK**'da öngörülen ilgili hükümler doğrultusunda cevaplandırılacak olup başvurunun doğru kişi olduğunun teyit edilmesi amacıyla **Duja** sizden bazı doğrulayıcı bilgiler talep edebilecektir; bu bilgiler yalnızca gerçek veri sahibinin kim olduğunun tespit edilmesi ve başvuru sonuçlarının doğru kişiyle paylaşılması adına talep edilecektir.

5. İLETİŞİM BİLGİLERİ

Bodrum Otel İşletmeleri A.Ş- DUJA BODRUM

Mersis No: 0178121720500001

İletişim Linki: kvkk@dujahotels.com

Adres: Torba Mahallesi Heredot Bulvarı No:21 Bodrum/Muğla/ Türkiye