

ARÇELİK KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ

Kişisel verileriniz; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) uyarınca veri sorumlusu olarak Arçelik Pazarlama A.Ş. ve Arçelik A.Ş. (“**Arçelik**” veya “**Şirket**”) tarafından aşağıda açıklanan kapsamda işlenebilecektir.

Kişisel verilerinizin işleme amaçları konusunda detaylı bilgilere; <https://www.arcelik.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi> adresinden Arçelik Şirketler Grubu Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası’ndan ulaşabilirsiniz.

Kişisel Verileriniz Hangi Amaçla İşlenmektedir?

- Ürün ve hizmetler ile satış sonrası destek hizmetlerinin sunulması,
- Hizmetlerin sağlanması kapsamında müşteri kartı oluşturulması,
- Üye olmayı tercih etmeniz halinde üyelik kayıt işlemlerinin yürütülmesi ve üyelik hesabınızın işletilmesi,
- Müşteri ilişkileri süreçlerinin yürütülmesi,
- İletişim kanallarının yönetimi,
- Randevu, yerinde tanıtım ve satış süreçlerinin gerçekleştirilmesi,
- Kampanya, çekiliş ve yarışmaların gerçekleştirilmesi,
- Talep ve şikayetlerinizin değerlendirilmesi,
- Etkinlik ve eğitimlerin düzenlenmesi ve katılımcıların belirlenmesi,
- Yetkili servis süreçlerinin yürütülmesi,
- Müşteri memnuniyetinin artırılması, marka algısının ölçülmesi ve iyileştirilmesi,
- Şirketimiz tarafından yürütülen ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimlerimiz tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi,

Amaçları ile Kanun’un 5. maddesinde belirtilen hukuki sebepler kapsamında işlenecektir.

Açık Rızanızın Varlığı Halinde Kişisel Verileriniz Hangi Amaçla İşlenmektedir?

Toplanan kimlik (ad, soyad, TCKN, doğum tarihi), iletişim (elektronik posta adresi, cep telefonu numarası, adres), müşteri işlem (fatura, iletişim kayıtları, sipariş detayı, numarası, tarihi, tutarı gibi sipariş bilgileri, anket, işyeri bilgisi, üyelik işlemleri) ve finans (kart ve banka hesabı bilgileri) verileriniz ; açık rızanızı vermeniz halinde kampanya, çekiliş ve yarışmaların gerçekleştirilmesi, müşteri memnuniyetinin artırılması, marka algısının ölçülmesi ve iyileştirilmesi, pazar araştırması ve anket süreçlerinin gerçekleştirilmesi, Şirket tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin beğenilerinize, kullanım alışkanlıklarınıza ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirilmesi ve bu kapsamda sizin iletişim kurulmasını tercih ettiğiniz paylaştığınız iletişim kanalına reklam, promosyon, kampanya ve benzeri iletiler gönderilmesi ve bu amaçla hizmet

aldığımız üçüncü kişilerle paylaşılması amaçlarıyla ilgili açık rızanız kapsamında işlenebilecektir.

Açık rızanızı vermeniz halinde,

- Ad, soyad, telefon numarası, e-mail adresiniz pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi, müşteri memnuniyeti süreçlerinin yürütülmesi amacı ile yurt dışında mukim olan Salesforce Inc., SAP AG., Usabilla B.V., Okta Inc., Hotjar Ltd. ve AgilOne Inc.'ye,
- Kimlik (ad, soyad), iletişim (elektronik posta adresi, cep telefonu numarası), pazarlama (izin kayıtlarınız, tercih ve ihtiyaçlarınız bazında oluşturulan profiliniz, doğrudan pazarlamaya ilişkin kayıtlar) ve işlem güvenliği (IP adresi) verileriniz; pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla hizmet aldığımız tedarikçinin yurt dışında mukim olan alt veri işleyenleri Amazon Data Services Ireland Ltd., Amazon Web Services, Inc., Cloudflare, Inc, Twilio Inc., AMD Telecom ve Sinch UK Ltd.'e

açık rızanıza dayalı olarak aktarılacaktır.

Kişisel Verileriniz Kimlere Hangi Amaçlarla Aktarılabilir?

Toplanan kişisel verileriniz; yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda bayilerimize, tedarikçilerimize, kanunen yetkili kamu kurumlarına ve özel kişilere Kanun'un 8. maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartları çerçevesinde aktarılabilir.

Açık rızanızı vermeniz halinde,

- Ad, soyad, telefon numarası, e-mail adresiniz, pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi, müşteri memnuniyeti süreçlerinin yürütülmesi amacı ile yurt dışında mukim olan Salesforce Inc., SAP AG., Usabilla B.V., Okta Inc., Hotjar Ltd. ve AgilOne Inc.'ye,
- Kimlik (ad, soyad), iletişim (elektronik posta adresi, cep telefonu numarası), pazarlama (izin kayıtlarınız, tercih ve ihtiyaçlarınız bazında oluşturulan profiliniz, doğrudan pazarlamaya ilişkin kayıtlar) ve işlem güvenliği (IP adresi) verileriniz; pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi amacıyla hizmet aldığımız tedarikçinin yurt dışında mukim olan alt veri işleyenleri Amazon Data Services Ireland Ltd., Amazon Web Services, Inc., Cloudflare, Inc, Twilio Inc., AMD Telecom ve Sinch UK Ltd.'e

açık rızanıza dayalı olarak aktarılacaktır.

Kişisel Verilerinizin Toplanma Yöntemi Nedir?

Kişisel verileriniz Şirketimiz ile temas edeceğimiz; elektronik ortamda internet sitesi, çağrı merkezi, mobil uygulama, sosyal medya, telefon, Şirket içi sistemlerden tamamen veya kısmen otomatik yolla ve fiziki ortamda bayi ve yetkili servis kanalıyla otomatik olmayan yöntemle toplanmaktadır.

Kişisel Verileriniz Hangi Hukuki Sebeplerle İşlenmektedir?

Kişisel verileriniz aşağıdaki hukuki sebepler ile işlenmektedir.

Ürün ve hizmetler ile satış sonrası destek hizmetlerinin sunulması ve hizmetlerin sağlanması, müşteri kartı oluşturulması ile randevu, yerinde tanıtım ve satış süreçlerinin gerçekleştirilmesi ile yetkili servis süreçlerinin yürütülmesi amaçları ile sözleşmenin ifası hukuki sebebine dayalı olarak,

Talep ve şikayetlerinizin değerlendirilmesi amacıyla bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak,

Üye olmayı tercih etmeniz halinde üyelik kayıt işlemlerinin yürütülmesi ve üyelik hesabınızın işletilmesi, müşteri memnuniyetinin artırılması, müşteri ilişkileri süreçlerinin yürütülmesi ile Şirketimiz tarafından yürütülen ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimlerimiz tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi, iletişim kanallarının yönetimi amaçları ile ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak,

Açık rıza vermeniz halinde ise kampanya, çekiliş ve yarışmaların gerçekleştirilmesi, etkinlik ve eğitimlerin düzenlenmesi ve katılımcıların belirlenmesi, marka algısının ölçülmesi ve iyileştirilmesi, pazar araştırması ve anket süreçlerinin gerçekleştirilmesi, referans ile hediyeler sağlanması, Şirket tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin beğenilerinize, kullanım alışkanlıklarınıza ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirilmesi ve bu kapsamda sizin iletişim kurulmasını tercih ettiğiniz paylaştığınız iletişim kanalına reklam, promosyon, kampanya ve benzeri iletiler gönderilmesi amaçları ile ilgili açık rıza hukuki sebebine dayalı olarak işlenebilmektedir.

İlgili Kişi Olarak Haklarınız Nelerdir?

İlgili kişi olarak Kanun'un 11. maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz:

1. Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme,
2. Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
3. Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
4. Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
5. Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
6. Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,

7. İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
8. Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda sıralanan haklarınıza yönelik başvurularınızı, <https://www.arcelik.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi> den ulaşabileceğiniz Arçelik Veri Sahibi Başvuru Formu'nu doldurarak Şirketimize iletebilirsiniz. Talebinizin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde başvurularınız ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır; ancak işlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi halinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenecek tarifeye göre tarafınızdan ücret talep edilebilecektir.