

KİŞİSEL VERİLERİNİZE YÖNELİK AYDINLATMA METNİ

Organize Ticaret A.Ş. Acil Destek olarak kişisel verilerinizi veri sorumlusu olarak işliyoruz. Bu metni, kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin konular hakkında sizi bilgilendirmek için hazırladık.

Kişisel verilerinizin işlenmesine dair herhangi bir sorunuz olması durumunda kisiselveriler@organizeticaret.com üzerinden bizimle iletişime geçebilirsiniz.

1. İŞLENEN KİŞİSEL VERİLER VE VERİLERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİMİZ

İşlediğimiz kişisel verileriniz aşağıdaki şekildedir:

Kimlik: Ad-soyad, cinsiyet, uzman ID.

İletişim: Cep telefonu, e-posta, adres ve favori adres bilgileri.

Ödeme Bilgileri: Ödeme araçları, ödeme tutarı, ödeme yöntemi, ödeme ve fatura detayları, kredi kartınızın ilk altı ve son iki hanesi.

Hizmet Bilgileri: konumu , hizmet süresi , tarih, saat ve süreleri, hizmet sayısı.

Kullanıcı/Müşteri İşlem Bilgileri: Talep ve şikâyet bilgileriniz, çağrı merkezi görüşme bilgileri.

Konum Bilgileri: Mobil cihazınız aracılığıyla edinilen konum (lokasyon) bilgileri.

İşlem Güvenliği: Cihaz işletim sistemi, IP adresi, kullanıcıların uygulama üzerinde gerçekleştirdikleri işlem kayıtları, parola.

Hukuki İşlem Bilgileri: Adli makamlarla yazışmalar, uyuşmazlık durumunda dava/icra dosyalarına ilişkin bilgiler.

Risk Yönetimi: Şüpheli veya hukuka aykırı işlemlerin engellenmesine ilişkin bilgiler.

Diğer: Yorumlarınız, hizmet iptali ve iptal ücretine ilişkin bilgiler, Uzmana verilen puan ve yorum bilgileri, Uzmanlar tarafından yolculara verilen puan ve yorum bilgileri, dil ve mobil uygulama üzerindeki kullanım tercihleri, indirim kodu/kampanya bilgileri, tercih ve kullanım alışkanlıkları.

Acil Destek mobil uygulamasının "Bilgilerim" kısmında evcil hayvan bilgilerinizi ve engellilik bilgilerinizi düzenlemeniz durumunda bu bilgilerinizi de işliyoruz.

Ayrıca, tercih ve kullanım alışkanlıklarınız ile yukarıda belirtilen verilerinizin analizi sonucunda elde edilen bilgilerinizi (örneğin, en çok tercih edilen destinasyonlar) işliyoruz.

Mobil uygulama deneyiminizi geliştirmek için çerezler (cookies) aracılığıyla kişisel verilerinizi işliyoruz. Acil Destek in çerez kullanımı ile ilgili ayrıntılı bilgi için (bkz çerez kullanımı ve politikaları)

Kişisel verilerinizi otomatik ve kısmen otomatik yöntemlerle topluyoruz. Belirli durumlarda verilerinizi fiziki ortamda, veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemlerle de topluyoruz (örneğin bize fiziki olarak bilgi veya belge iletmeniz halinde).

2. KİŞİSEL VERİLERİ İŞLEME AMAÇLARIMIZ

Kişisel verilerinizi işleme amaçlarımız aşağıda belirtilmektedir:

Acil Destek mobil uygulamasına üyelik kaydı ve üyelik işlemlerini gerçekleştirmek,
Kimliğinizi doğrulamak ve hesap aktivasyonunu sağlamak,
Hizmet taleplerini almak; müşterilerin uygun Uzmanlar ile eşleştirilmesini sağlamak,
Uzman ve müşterilerin konumlarını teyit etmelerini ve belirlenen konumda buluşmalarını sağlamak,
Müşterilerin tercihlerine uygun olarak hizmetin gerçekleştirilmesini temin etmek,
Acil Destek Uzmanları ve müşteriler arasındaki iletişimi yürütmek
Ödemelere ilişkin finans ve muhasebe süreçlerini yürütmek,
Müşteriler ile iletişime geçmek ve Müşterilerle olan ilişkileri yönetmek,
Müşterilerin memnuniyetine yönelik çalışmalar yürütmek,
Hizmetlerimizi geliştirmek için analizler gerçekleştirmek,
Talep/şikayetlerin takibini sağlamak ve sonuçlandırmak,
Hizmetlerimizin iyileştirilmesine yönelik geri bildirimleri almak ve değerlendirmek,
İletişim izin tercihlerinize uygun olarak, kampanyalar ve size özel fırsatlar hakkında bilgilendirme yapmak,
Hizmetlerimizden en uygun şekilde yararlanabilmeniz için pazarlama analizleri gerçekleştirmek,
Acil Destek in sunduğu hizmetleri tanıtmak; pazarlama faaliyetlerini yürütmek,
Müşterilerin ve Uzmanların katılım gösterdiği kampanya ve çekiliş süreçlerini yürütmek,
Size özel fırsatlar ile ilgili üçüncü taraflarla iş birliği gerçekleştirmek,
Acil Destek operasyonlarının güvenliği ve devamlılığı için usulsüzlük kontrolleri gerçekleştirmek,
Mobil uygulamamızdaki yenilikler, güncellemeler ve hatalar hakkında sizi bilgilendirmek,
Hizmet iptalleri ve iptal ücretlerine ilişkin süreçleri yürütmek,
Faaliyetlerimizi mevzuata uygun olarak yürütmek,
Hukuki süreçleri yürütmek,
İş faaliyetlerimizin incelenmesi ve denetlenmesi.

Müşteriler mobil uygulama üzerinden Uzmanı puanlayabildiği ve Uzmanlar hakkında yorum yapabildiği gibi, Uzmanlar da Müşterileri/Kullanıcıları puanlama ve yorumlama imkanına sahiptir. Müşteri puanlama ve yorumları yalnızca Acil Destek tarafından görüntülenebilmekte olup, Müşteri memnuniyeti için birbirlerine düşük puan vermiş tarafların eşleştirilmemesi, yüksek puanlı müşterilere operasyon işleyişinde öncelik tanınması, hizmetlerimizin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi ile puanlama/yorum bilgilerinin olası uyumsuzluklarda dikkate alınması amaçlarıyla işlenmektedir.

Her bir veri işleme süreci kapsamında hangi kişisel verilerinizi işlediğimiz hakkında bilgi almak isterseniz Müşteri Kişisel Verilerinin Korunması Politikası'nı inceleyebilirsiniz.

3. KİŞİSEL VERİLERİNİZİ İŞLERKEN DAYANDIĞIMIZ HUKUKİ SEBEPLER

Kişisel verilerinizi işlerken Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 5. maddesinde belirtilen hukuki sebeplere dayanıyoruz. Aşağıda kişisel verilerinizi işlerken dayandığımız hukuki sebeplere yer verdik:

Kişisel veri işlemenin sözleşmenin kurulması veya ifası için gerekli olması,

Kişisel verilerin bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için işlenmesi,

Kişisel veri işlemenin meşru menfaatlerimiz için zorunlu olması,

İlgili kişinin kişisel verilerinin işlenmesi için açık rızasını sağlamış olması.

4. KİŞİSEL VERİLERİNİZİ PAYLAŞTIĞIMIZ DURUMLAR

Kişisel verilerinizi aşağıda yer alan -yurtiçi ve yurtdışındaki- taraflar ile, yine aşağıda belirtilen amaçlarla paylaşıyoruz:

Kişisel Verileri Paylaşım Amaçları

Paylaşılan Taraflar

Uzmanlar ve Müşteriler arasındaki iletişimi yürütmek, Uzmanlar ve müşterilerin konumlarını teyit etmelerini ve belirlenen konumda buluşmalarını sağlamak, Müşterilerin en uygun şekilde hizmeti almasını sağlamak.

Acil Destek Uzmanları

Hizmetlerimiz ile ilgili tedarikçilerden destek almak, finans ve muhasebe işlerini yürütmek, kullanıcılara özel fırsatlar ile ilgili üçüncü taraflarla iş birliği gerçekleştirmek, iş ortakları ve tedarikçi ilişkilerini yönetmek.

Tedarikçiler ve İş Ortakları

Yetkili kişi, kurum ya da kuruluşlara bilgi vermek, hukuki süreçleri yürütmek ve faaliyetlerimizi mevzuata uygun olarak yürütmek.

Yetkili Kişi, Kurum ya da Kuruluşlar

Harita uygulaması için Yandex altyapısı kullanılmaktadır. Yandex'in kişisel verileri nasıl işlediği hakkında bilgi için yandex.com.tr/legal/confidential adresini ziyaret edebilirsiniz.

Aldığınız Hizmet bilgilerinizi yakınlarınızla paylaşmak istemeniz durumunda, seçiminize uygun olarak hizmet bilgilerinizi ilgili yakınınız ile paylaşıyoruz.

Mobil uygulama kullanıcılarının pazarlama çalışmalarına nasıl tepki verdiğini, uygulamamız ile etkileşimlerini ve mobil uygulamayı nasıl kullandıklarını öğrenmek için aktivitelerimizin performansını

analiz eden teknolojiler kullanıyoruz. Bu teknolojilerin kullanımı için bilgilerinizi iş ortaklarımızla paylaşıyoruz.

5. KİŞİSEL VERİLERİNİZE İLİŞKİN HAKLARINIZIN KULLANILMASI

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ilgili kişilerin haklarına dair 11. maddesi, kişisel verilerinizin düzeltilmesini isteme, verileri kimlere aktardığımızı öğrenme gibi birtakım haklarınızı düzenlemektedir. Bu maddeye ilişkin taleplerinizi Acil Destek e iletmek için aşağıdaki yöntemleri kullanabilirsiniz:

Acil Destek mobil uygulamasında yer alan Kişisel Verilere İlişkin Başvuru Formu'nu doldurabilirsiniz.

Sistemlerimizde kayıtlı e-posta adresiniz üzerinden kisiselveriler@organizeticaret.com adresine e-posta gönderebilirsiniz.

Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'de belirtilen diğer yöntemleri tercih edebilirsiniz.

6. KAPSAMLI BİLGİ İÇİN

Müşterilerin kişisel verilerinin işlenmesine dair kapsamlı bilgi için Kullanıcı Kişisel Verilerinin Korunması Politikası'nı inceleyebilirsiniz.