

CANLI DESTEK AYDINLATMA METNİ

İşbu “Canlı Destek Aydınlatma Metni”, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”)’nın 10. maddesi ve Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ uyarınca, aşağıda kimliğine yer verilen veri sorumlusu Legrand Elektrik San. A.Ş. (“**Şirket**”) tarafından kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin olarak aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

1. Amaç ve Veri Sorumlusunun Kimliği

Kişisel verileriniz, GOSB Gebze Organize Sanayi Bölgesi İhsan Dede Cad. No: 112 41480 Gebze – KOCAELİ adresinde mukim, Legrand Elektrik San. A.Ş tarafından; veri sorumlusu sıfatıyla Kanun uyarınca, aşağıda sıralanan amaçlar çerçevesinde ve bu amaçlarla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde, tarafımıza ulaştığı şekliyle kişisel verilerin doğruluğunu ve güncelliğini koruyarak aşağıda açıklanan kapsamda işlenebilecektir.

2. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları, Toplanma Yöntemi, Hukuki Sebepleri ve Aktarım Yapılan Taraflar

Kişisel Veri Kategorisi	Kimlik Bilgisi Ad Soyad
Kişisel Verinin İşlenme Amacı	Canlı Destek üzerinden iletişim taleplerinin sunulması, iletişim taleplerine yönelik kayıtların tutulması, iletişim konularının müşteri hizmetleri departmanına iletilmesi, iletişim konunuz kapsamında gerekli incelemelerinin yapılması, iletişim talebinize yönelik kayıtların oluşturulması, iletişim taleplerine yönelik olarak cevapların sunulması, mal / hizmet satış süreçlerinin yürütülmesi, mal / hizmet satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi, müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi, talep ve şikayetlerin takibi, şirketin tabi olduğu yürürlükteki mevzuatlar çerçevesinde yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla işlenmektedir.
Toplanma Yöntemi	Canlı destek üzerinden kurulan iletişimler vasıtasıyla temin edilmektedir.
Hukuki Sebebi	KVKK m. 5/2 (ç): Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması. KVKK m. 5/2 (f): İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

Kişisel Veri Kategorisi	İletişim Bilgisi E-Posta Adresi, Telefon Numarası
Kişisel Verinin İşlenme Amacı	Canlı Destek üzerinden iletişim taleplerinin sunulması, iletişim taleplerine yönelik kayıtların tutulması, iletişim konularının müşteri hizmetleri departmanına iletilmesi, iletişim konunuz kapsamında gerekli incelemelerinin yapılması, iletişim talebinize yönelik kayıtların oluşturulması, iletişim taleplerine yönelik olarak cevapların sunulması, Şirketin tabi olduğu yürürlükteki mevzuatlar çerçevesinde yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, amacıyla işlenmektedir.
Toplanma Yöntemi	Canlı destek üzerinden kurulan iletişimler vasıtasıyla temin edilmektedir.
Hukuki Sebebi	KVKK m. 5/2 (ç): Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması. KVKK m. 5/2 (f): İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

Kişisel Veri Kategorisi	Müşteri İşlem İletişim Konusu, Form Kapsamında Sunulan Açıklamalar, İletişim Tarihi ve Saat Bilgisi, İletişim Yapılan Şehir Bilgisi, İletişim Üzerine Gerçekleştirilen Geri Dönüşler ve Değerlendirmeler, Sipariş Bilgisi
Kişisel Verinin İşlenme Amacı	Canlı Destek üzerinden iletişim taleplerinin sunulması, iletişim taleplerine yönelik kayıtların tutulması, iletişim konularının müşteri hizmetleri departmanına iletilmesi, iletişim konunuz kapsamında gerekli incelemelerinin yapılması, iletişim talebinize yönelik kayıtların oluşturulması, iletişim taleplerine yönelik olarak cevapların sunulması, Şirketin tabi olduğu yürürlükteki mevzuatlar çerçevesinde yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla işlenmektedir.
Toplanma Yöntemi	Canlı destek üzerinden kurulan iletişimler vasıtasıyla temin edilmektedir.
Hukuki Sebebi	KVKK m. 5/2 (ç): Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması. KVKK m. 5/2 (f): İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.



Kişisel Veri Kategorisi	İşlem Güvenliği IP Adresi Bilgileri, IP Adresi İzleme, İnternet Sitesinde Geçirilen Süre, İnternet Sitesi Ziyaret Sayısı, Sayfa Görüntüleme Sayısı, İl ve İlçe Bazlı Konumu, Gezinti yaptığı sayfalar, Servis Sağlayıcı
Kişisel Verinin İşlenme Amacı	Şirket iş süreçlerinin mevzuata uygun olarak yürütülmesi, kanunlardan kaynaklanan yükümlülüklerin yerine getirilmesi, kanun uyarınca elde edilen kişisel verilerin kaydedilmesi ve saklanması, yetkili kurum ve kuruluşlara bilgi verilmesi, müşteri tercihlerinin belirlenmesi. bu bilgiler ile uygulamanın iyileştirilmesi, bunların istatistik olarak analiz edilmesi ve tercihlerin raporlanması, Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve tercihlerinin belirlenmesi
Toplanma Yöntemi	Canlı destek üzerinden kurulan iletişimler vasıtasıyla temin edilmektedir.
Hukuki Sebebi	KVKK m. 5/2 (f): İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

Kişisel verilerinizin, KVKK Kanunu m. 7/1'e göre işlenmesini gerektiren amaç ortadan kalktığında ve/veya mevzuat uyarınca verilerinizi işlememiz için zorunlu kıldığımız zamanaşımı/saklama süreleri dolduğunda, Kişisel verileriniz silinecek, yok edilecek veya anonim hale getirilecektir.

3. Kişisel Verilerin Aktarılması

Şirket tarafından sunulan ürün ve hizmetlerden ilgili kişileri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimleri tarafından yapılması ile ilgili iş süreçlerinin yürütülmesi, Şirket tarafından yürütülen ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimleri tarafından gerekli çalışmaların yapılması, Şirket'in ticari ve/veya iş stratejilerinin planlanması ve icrası, Şirket'le iş ilişkisi içerisinde olan ilgili kişilerin hukuki, teknik ve ticari-iş güvenliğinin temini amaçları dahilinde Şirket'in iş ortakları, Şirket'in tedarikçileri, grup şirketleri, hukuken yetkili kurum ve kuruluşlar, hukuken yetkili özel hukuk tüzel kişileriyle paylaşılabilecektir.

Şirketimizce hizmet/destek/danışmanlık alınan ya da iş birliği yapılan ya da proje/program/finansman ortağı olunan yurtdışı kurum ve kuruluşlara, yabancı gerçek veya tüzel kişilere aktarılabilir.

Kişisel verileriniz, mevzuatta açıkça yetkilendirilmiş kişilerle paylaşılır. Ayrıca, kişisel verileriniz, yasal düzenlemenin öngördüğü kapsamda, bir mahkeme kararı veya yetkili kılınmış idari mercilerin talebi üzerine, yetkili kişi veya kurumlarla paylaşılır.

Kişisel verileriniz, aramızdaki hizmet sözleşmesi kapsamında tedarikçilerden temin edilecek ürün veya hizmetlere ilişkin olarak, tedarik zinciri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi ve sözleşmenin ifası amacıyla tedarikçilerimiz ile paylaşılabilir.

Kişisel verileriniz, aramızdaki hizmet sözleşmesi kapsamında iş birliği yaptığımız iş ortaklarımız, grup şirketlerimiz ile iş faaliyetlerinin yürütülmesi ve sözleşmenin ifası amacıyla paylaşılabilir.

Kişisel verileriniz, yasal mevzuat ve açık rızanız dışında 3. Kişilerle kesinlikle paylaşılmaz.

4. Kişisel Veri Sahibi Olarak Sahip Olduğunuz Haklar ve Bu Hakların Kullanılması

Kanun'un 11. maddesi uyarınca, 28.maddesinde düzenlenmiş istisnalar saklı kalmak kaydıyla veri sahipleri olarak aşağıdaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verilerinizin işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- Kanun'a 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 verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkması durumunda buna itiraz etme
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda sıralanan haklarınıza yönelik talepleriniz ile ilgili olarak; Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ’de yer alan asgari şartları içerir talep dilekçenizi yazılı ve ıslak imzalı olarak Şirket merkezinin bulunduğu GOSB Gebze Organize Sanayi Bölgesi İhsan Dede Cad. No: 112 41480 Gebze – KOCAELİ adresine bizzat elden iletebilir, noter kanalıyla gönderebilir, Şirketimize ait olan legrand@hs02.kep.tr KEP adresi üzerinden elektronik imzalı olarak gönderebilir veya Şirketimiz sistemlerinde e-mail adresinizin kayıtlı olması durumunda kvkk.legrand@legrand.com e-posta adresi üzerinden Şirketimize iletebilirsiniz.