

# MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ

3C1B Telekomünikasyon ve İnternet Hiz. San. Ve Tic. A.Ş.. Müşteri Kişisel Verilerinin Korunması ve İşlenmesi Müşteri Aydınlatma Metni

## Veri Sorumlusu

Kişisel verileriniz veri sorumlusu sıfatıyla 2125. Sokak No 6 A Blok Daire 1, Mustafa Kemal Mahallesi, Çankaya/Ankara adresinde mukim 3C1B Telekomünikasyon ve İnternet Hiz. San. ve Tic. A.Ş.. ("Şirket") tarafından, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun") uyarınca aşağıda açıklanan kapsamda işlenmektedir.

Bu metnin amacı, Şirketimiz tarafından kişisel verileri işlenen müşterilerimize, kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin usul ve esasların açıklanmasıdır. Bu metinde kişisel verilerinizin nasıl toplandığı, kullanıldığı, paylaşıldığı ve aşağıda belirtilen diğer hususlar açıklanacaktır.

- Şirket sizden hangi kişisel verilerinizi toplar?
- Şirket kişisel verilerinizi hangi amaçla toplar?
- Kişisel verilerinizin toplanma yöntemleri nelerdir?
- Kişisel verilerin hangi hukuki sebepler ile işlenir?
- Kişisel verilerinizin kimlere ve hangi amaçlar ile aktarılır?
- İlgili kişi olarak haklarınız nelerdir?
- Kişisel verileriniz ile ilgili başvuru ve şikâyet sürecinin nasıldır?

## Hangi Kişisel Verileriniz İşlenmektedir ve Kişisel Verilerinizin İşlenme Amaçları Nelerdir?

Veri Kategorisi: Kimlik Bilgileri	
İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ad,</li><li>• Soyad,</li><li>• TC Kimlik Numarası,</li><li>• Doğum Yılı,</li><li>• Nüfus Cüzdanı Fotokopisi,</li><li>• Arayüz Kullanıcı Adı</li><li>• Unvan,</li><li>• İmza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/Denetimi,</li><li>• Mal/Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi,</li><li>• Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi,</li><li>• Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi,</li><li>• Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi,</li><li>• Talep/Şikâyetlerin Takibi</li></ul>

Veri Kategorisi: İletişim Bilgileri	
İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>Adres (E-devlet adres bilgisi, kira kontratı)</li><li>Cep Telefonu Numarası</li><li>Faks Numarası</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/Denetimi,</li><li>Mal/Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi</li><li>Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi</li><li>Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi,</li><li>Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi</li><li>Talep/Şikayetlerin Takibi</li></ul>

Veri Kategorisi: Müşteri Hizmetleri ( 3C1B şirket sanralı üzerinden yapılan telefon görüşmeleri )	
İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>Ses Kaydı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/Denetimi,</li><li>Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi,</li><li>Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi</li></ul>

Veri Kategorisi: İnternet Trafik Logları	
İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>İnternet Hareketleri</li><li>Müşteri IP,</li><li>Karşı IP,</li><li>Erişim Saati,</li><li>Protokol Boyutu,</li><li>Protokol Tipi</li><li>Erişim Saati,</li><li>Protokol Boyutu,</li><li>URL Bilgileri,</li><li>MAC Adresi,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi,</li></ul>

Veri Kategorisi: İnternet Erişim ve Kullanım	
İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>Upload / Download byte bilgileri</li><li>PPPOE Kullanıcı Adı</li><li>PPPOE Kullanıcı Şifresi</li><li>İnternet Paket Bilgisi</li><li>Fiyat Bilgisi</li><li>Oturum Başlangıç ve Bitiş zamanları</li><li>IP Adresi</li><li>Modem Kullanıcı Adı</li><li>Modem Şifresi</li><li>İnternet Erişim VLAN Bilgisi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/Denetimi,</li><li>Mal/Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi,</li><li>Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi,</li><li>Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi,</li><li>Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Yürütülmesi,</li><li>Talep/Şikayetlerin Takibi</li></ul>

Veri Kategorisi: Finans	
İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>Banka Hesap Bilgileri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/Denetimi,</li><li>Finans ve muhasebe işlemlerinin yürütülmesi</li></ul>

Veri Kategorisi: Diğer	
İşlenen Kişisel Veriler	Kişisel Veri İşleme Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>SMS Metni İçeriği</li><li>Arayan Numara Bilgisi</li><li>Aranan Numara Bilgisi</li><li>Konuşma Süresi</li><li>Arama Zamanı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi</li><li>İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/Denetimi,</li></ul>

### Kişisel Verilerinizin Toplanma Yöntemleri Nelerdir?

Yukarıda kategoriler halinde sayılmış olan kişisel verileriniz; çağrı merkezi, web sitesi, mobil uygulamalar, internet erişimi ve ağ bağlantıları ile müşteriler tarafından verilen diğer belgeler yoluyla toplanmaktadır.

### Kişisel Verileriniz Hangi Hukuki Sebeplerle Toplanır ve İşlenir?

Kişisel verileriniz, Şirket adına veri işleyen gerçek ya da tüzel kişiler tarafından; yukarıda sayılan amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda, başta KVKK'nın 5. maddesinde belirtilen;

- Kanunlarda açıkça öngörülmesi,
- Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması,
- Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması,
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması, ve
- İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması,

hukuki sebeplerine dayanılarak toplanmaktadır.

### Kişisel Verileriniz Kimlere ve Hangi Amaçlarla Aktarılabilecektir?

Kişisel verileriniz kural olarak şirketimiz tarafından üçüncü kişilerle paylaşılmamaktadır. Açık onayınız olmadan hiçbir koşulda, kişisel verileriniz pazarlama veya tanıtım amacıyla işlenemez veya pazarlama amacıyla 3. kişilere verilemez.

Kişisel verileriniz aktarılırken, verilerinizin aktarıldığı yabancı ülkenin veri koruma yasalarının en az Türkiye'deki düzeyde olmasına dikkat ediyor ve verinin gönderildiği üçüncü kişinin verinin korunması için gereken tüm teknik ve idari tedbirleri aldığı konusunda güvence vermesini talep ediyoruz.

Kişisel verileriniz istisnai olarak yurtiçinde ve yurtdışında aşağıda sayılan üçüncü kişilere açıklanan amaçlar doğrultusunda aktarılabilir:

Kişisel Verilerin Aktarımı	
Aktarılan Üçüncü Kişiler	Kişisel Veri Aktarma Amaçları
<ul style="list-style-type: none"><li>Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları'na</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Finans ve Muhasebe İşlerinin Yürütülmesi,</li><li>Hukuk İşlerinin Takibi ve Yürütülmesi,</li><li>İç Denetim/ Soruşturma / İstihbarat Faaliyetlerinin Yürütülmesi,</li><li>Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi,</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>İş Ortaklarına</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi</li><li>İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/Denetimi,</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Gerçek kişiler veya özel hukuk tüzel kişileri</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi,</li><li>Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi,</li></ul>

### Kişisel Verileriniz Ne Zamana Kadar Saklanacaktır?

Kişisel Verileriniz toplanma amaçlarına uygun olduğu sürece yasaların gerektirdiği süre boyunca saklanacaktır. Kişisel veri kategorilerine özgü saklama sürelerini belirlediğimiz kriterlere uygun hareket etmekteyiz. Sürenin geçmesi halinde kişisel veriniz silinecek, anonimleştirilecek yahut yok edilecektir.

### Aydınlatma Metninde Gerçekleşecek Değişiklikler

Bu aydınlatma metni zaman zaman 3C1B Telekomünikasyon ve İnternet Hiz. San. Ve Tic. Ltd. Şti. tarafından güncellenebilir. Aydınlatma metninde önemli bir değişiklik yaptığımız takdirde sizlere e-posta veya diğer yollarla gerekli bilgilendirmeler yapılacaktır.

### İlgili Kişi Olarak Haklarınız Nelerdir?

Kişisel verilerinize ilişkin;

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmiş ise buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin 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 halinde bunların düzeltilmesini isteme,
- KVKK mevzuatında öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Eksik veya yanlış verilerin düzeltilmesi ile kişisel verilerinizin silinmesi veya yok edilmesini talep ettiğinizde, bu durumun kişisel verilerinizi aktardığımız üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, ve
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde bu zararın giderilmesini talep etme,

haklarına sahiptir.

### Kişisel Verileriniz İle İlgili Başvuru ve Şikayet Süreci Nasıldır?

Yukarıda sıralanan haklarınıza yönelik başvurularınızı [kvkk@3c1b.com](mailto:kvkk@3c1b.com) adresi üzerinden şirketimize iletebilirsiniz. Talebinizin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde başvurularınız cevaplandırılacaktır.

