Çağrı Merkezi Aydınlatma Metni

NATRO ÇAĞRI MERKEZİ AYDINLATMA METNİ

Kişisel verilerinizin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**Kanun**") kapsamında *"Kuştepe Mahallesi Mecidiyeköy Yolu Cad. Trump Tower No: 12 İç Kapı No: 470 Şişli/İstanbul"* adresinde kayıtlı Çizgi Telekomünikasyon A.Ş. (***"Şirket/Natro"*)** nezdinde işlenmesine ilişkin esaslar aşağıda belirtilmiştir:

1. **Kişisel Verilerin İşlenme Amacı**

Tarafınıza ait müşteri numarası, alan adları, ad, soy ad, telefon numarası, e-posta adresi, ses kayıtlarınız gibi kişisel bilgiler; çağrı merkezimizi aramanız neticesinde toplanmaktadır. Çağrı merkezine iletmiş olduğunuz bilgileriniz, arayan kişiye doğru hitap edilebilmesi, destek hizmetlerinin verilebilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması, talep ve şikayetlerin takibi ve iş süreçlerinin iyileştirilmesi için işlenmektedir.

Yine yukarıda sayılanların dışında Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerimizden sorunsuz olarak yararlanabilmeniz, kalite ve performans analizlerinin gerçekleştirilebilmesi, ürün ve hizmet çeşitliliğimizin geliştirilebilmesi amacıyla, kurum içi raporlamalar, sunulan hizmet ve müşteri profilleri ile ilgili istatistiksel veri analizi ve çalışmaların hazırlanması ve sunulması için temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydı ile kişisel verileriniz işlenebilecektir.

1. **İşlenen Kişisel Verilerin Aktarıldığı Yerler ve Aktarım Amacı**

Kişisel verilerin işlenme amacı ile verilerin aktarım amacı paralellik göstermektedir. Şirketimiz, topladığı kişisel verileri faaliyetlerini yürütebilmek için iş birliği yaptığı kurum ve kuruluşlarla, verilerin bulut ortamında saklanması halinde yurt içindeki/yurt dışındaki kişi ve kurumlarla, talep halinde kamu otoriteleriyle ve başta ilerde doğabilecek uyuşmazlıkların çözümü için ilgili iş ortakları ile paylaşabilmektedir.

1. **Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi ve Hukuki Sebebi**

Çağrı merkezi ile yapılacak görüşmede paylaşılan kişiler veriler çağrı merkezinin kayıt sistemi aracılığıyla toplanmaktadır. Bu kişisel veri türü Kanun uyarınca, ilgili kişinin çağrı merkezini araması neticesinde satış sonrası destek hizmetinin ifası kapsamında Kanun'un 5/2/c maddesi uyarınca işlenmektedir.

1. **Veri Sorumlusuna Başvuru Yolları ve Haklarınız**

Kanun'un 11. maddesi uyarınca, Şirketimize başvurarak, kişisel verilerinizin; a) işlenip işlenmediğini öğrenme, b) işlenmişse bilgi talep etme, c) işlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, d) yurt içinde / yurt dışında transfer edildiği tarafları öğrenme, e) eksik / yanlış işlenmişse düzeltilmesini isteme, f) Kanun'un 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde silinmesini / yok edilmesini isteme, g) aktarıldığı 3. kişilere yukarıda sayılan (e) ve (f) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin bildirilmesini isteme, h) münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi nedeniyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, ı) işlemenin sınırlandırılmasını isteme, i) biçimlendirilmiş, genel olarak kullanılan makine tarafından okunabilen bir formatta talep etme ve j) Kanun'a aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme hakkına sahipsiniz.

Verilerinizin Şirketimiz nezdinde hassasiyetle korunduğunu belirtir; bize duyduğunuz güven için teşekkür ederiz.

Son Revizyon Tarihi: 08.12.2025

İndirme tarihi 26.11.2026 18:44:38