ÇİZGİ WEB SİTESİ CANLI DESTEK 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. ("Çizgi") nezdinde işlenmesine ilişkin esaslar aşağıda belirtilmiştir:

1. Kişisel Verilerin İşlenme Amacı

Kişisel verileriniz, natro.com ve turhost.com adreslerinde yer alan destek merkezi aracılığıyla müşteri temsilcimizle iletişime geçilmesi amacıyla canlı destek talebinde bulunmanız, ürün ve hizmetler hakkında bilgi almak veya bir ürün/hizmet satın alma sürecine ilişkin destek talep etmeniz üzerine işlenmektedir. Bu çerçevede işlenen kişisel verileriniz; ad, soyad niteliğindeki kimlik verileri, e-posta adresi ve telefon numarası niteliğindeki iletişim verileri ile öneri, talep ve şikayetleriniz ve canlı destek görüşmesi sırasında kendi iradenizle paylaşmanız suretiyle elde edilen kişisel verilerden ibarettir.

Bu kapsamda işlenen kişisel verileriniz; ad, soyad niteliğindeki kimlik verileri ile e-posta adresi ve telefon numarası niteliğindeki iletişim verileri ve ayrıca ürün ve hizmetlere ilişkin talep, soru, öneri ve şikayetleriniz ile canlı destek görüşmesi sırasında kendi iradenizle paylaşmanız suretiyle temin edilen diğer kişisel verilerden oluşmaktadır.

Anılan kişisel veriler; müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri deneyiminin geliştirilmesi, ürün ve hizmetler hakkında bilgilendirme yapılması, satın alma süreçlerine destek sağlanması, talep ve şikayet süreçlerinin yönetilmesi ile bilgilendirme faaliyetlerinin yerine getirilmesi amaçlarıyla işlenmektedir.

2. İşlenen Kişisel Verilerin Aktarıldığı Yerler ve Aktarım Amacı

Kişisel verilerin işlenme amacı ile verilerin aktarım amacı paralellik göstermektedir. Çizgi, topladığı kişisel verileri faaliyetlerini yürütebilmek için iş birliği yaptığı kurum ve kuruluşlarla, yurtdışında bulunan grup şirketlerine, 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.

3. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Kişisel verileriniz, natro.com ve turhost.com adreslerinde yer alan canlı destek merkezi aracılığıyla sunulan hizmetlerden faydalanabilmeniz amacıyla, Çizgi'ye ait anılan internet siteleri üzerinden kısmen otomatik yöntemlerle toplanmaktadır. Kişisel verileriniz, her hâlükârda Kanunu'nun 4. maddesinde yer alan genel ilkelere uygun olarak; Kanun'un 5/2 (f) bendi uyarınca temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla Şirket'in meşru menfaatleri kapsamında veri işlenmesinin zorunlu olması ve Kanun'un 5/2 (c) bendi uyarınca satış sonrası destek hizmetlerinin ifası hukuki sebeplerine dayanılarak islenmektedir.

4. Veri Sorumlusuna Başvuru Yolları ve Haklarınız

Kişisel veri sahipleri olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi, işbu Aydınlatma Metni'nde aşağıda düzenlenen yöntemlerle Çizgi'ye iletmeniz durumunda Çizgi'nin talebin niteliğine göre talebiniz mümkün olan en kısa sürede sonuçlandıracaktır.

Kanun'un 11. maddesi uyarınca, Çizgi'ye 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 halinde zararın giderilmesini talep etme hakkına sahipsiniz.

Kanun'un 13. maddesinin 1. fıkrası gereğince, yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak ile ilgili talebinizi, kvkk@natro.com adresine yazılı olarak iletebilirsiniz. Bu taleplerinizin yerine getirilmesini teminen, Şirketimiz tarafından masraf yapılmasının gerekmesi halinde, Kanun'un "Veri sorumlusuna başvuru" başlıklı 13. maddesinde belirtilen tarifeye göre tarafınızdan talep etme hakkımız saklıdır. Kişisel Verileri Koruma Kurulu, şu aşamada herhangi bir yöntem belirlemediği için, başvurunuzu, Kanun gereğince, yazılı olarak Çizgi'ye iletmeniz gerekmektedir. Bu çerçevede Çizgi'ye Kanun'un 11. maddesi kapsamında yapacağınız başvurularda yazılı olarak başvurunuzu ileteceğiniz kanallar ve usuller aşağıda açıklanmaktadır.

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için kimliğinizi tespit edici gerekli bilgiler ile Kanun'un 11. maddesinde belirtilen haklardan kullanmayı talep ettiğiniz hakkınıza yönelik açıklamalarınızı içeren talebinizi; Çizgi Telekomünikasyon A.Ş.'nin "Kuştepe Mah. Mecidiyeköy Yolu Cad. Trump Tower No:12 İç Kapı No:470 Şişli/İstanbul Türkiye" adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile bizzat elden iletebilir, noter kanalıyla veya Kanun'da belirtilen diğer yöntemler ile gönderebilir veya talebinizi cizgitelekomunikasyon@hs01.kep.tr adresine güvenli elektronik imzalı olarak yahut kvkk@natro.com e-posta adresinden iletebilirsiniz.

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

İndirme tarihi 26.11.2026 18:44:37