

KVKK AYDINLATMA METNİ

Bu aydınlatma metni; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") kapsamında, www.glampoutdoor.com

üzerinden yürütülen süreçlerde kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin olarak sizi bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

1. VERİ SORUMLUSU

Veri sorumlusu: GLAMP OUTDOOR DIŞ MEKAN MALZEME VE EKİPMANLARI SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

2. İŞLENEN KİŞİSEL VERİ KATEGORİLERİ

İşlem türüne bağlı olarak aşağıdaki veriler işlenebilir:

- Kimlik Bilgileri: Ad-soyad/unvan; fatura alıcı bilgileri; mevzuat gerektirdiği hallerde TCKN/VKN.
- İletişim Bilgileri: Telefon, e-posta, adres.
- Müşteri İşlem Bilgileri: Sipariş/sepet/fatura; işlem geçmişi; iptal-iade-cayma kayıtları; talep/şikâyet içerikleri; yazışmalar.
- Teslimat Bilgileri: Teslimat adresi; teslimat kişisi; kargo takip/teslim teyit bilgileri.
- Ödeme İşlem Bilgileri: Ödeme yöntemi, tahsilat/iade işlem kayıtları (kart bilgileri Satıcı sistemlerinde saklanmaz).
- İşlem Güvenliği Bilgileri: IP adresi, log kayıtları, cihaz/oturum bilgileri ve çerez verileri.
- Çağrı Merkezi Ses Kayıtları: Müşteri hizmetleri ile yapılan telefon görüşmelerinin ses kayıtları (uyarı yapılmak suretiyle); saklama süresi 2 yıl.
- Pazarlama Tercih Bilgileri: Ticari elektronik ileti izin/ret ve kanal tercihleri (izin verilmesi halinde).

3. TOPLAMA YÖNTEMİ

Veriler; web sitesi, müşteri destek kanalları (e-posta/telefon/çağrı merkezi) ve mevzuat gereği tutulan kayıtlar kapsamında, kısmen otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle toplanabilir.

4. İŞLEME AMAÇLARI ve HUKUKİ SEBEPLER

Kişisel verileriniz aşağıdaki amaçlarla, KVKK'nın 5. maddesinde yer alan işleme şartlarına dayanılarak işlenebilir:

4.1 Sipariş, Ödeme, Teslimat ve İade/Cayma

- Siparişin alınması, hazırlanması, teslim edilmesi; kargo takibi.
- Ödeme, faturalandırma, muhasebe ve iade süreçleri.
- İptal/iade/cayma işlemlerinin yürütülmesi ve bedel iadesi.
- Mevzuattan doğan saklama ve raporlama yükümlülükleri.

Hukuki sebep: Sözleşmenin kurulması/ifası için gerekli olması; hukuki yükümlülüğün yerine getirilmesi; bir hakkın tesisi/kullanılması/korunması; meşru menfaat.

4.2 Müşteri Hizmetleri ve Ses Kaydı

- Talep/şikâyetlerin alınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması.
- Hizmet kalitesinin artırılması, eğitim ve denetim faaliyetleri.
- Uyuşmazlıklarda delil ve ispat süreçleri; bilgi güvenliği ve suistimalin önlenmesi.

Hukuki sebep: Sözleşmenin ifası için gerekli olması; bir hakkın tesisi/kullanılması/korunması; meşru menfaat. Görüşme başında ses kaydı uyarısı yapılır.

4.3 Analitik ve Pazarlama (Çerezler/Benzeri Teknolojiler)

- Web sitesi performansının ölçülmesi, kullanıcı deneyiminin geliştirilmesi (analitik).

Reklam/yeniden pazarlama (remarketing) faaliyetlerinin yürütülmesi ve ölçülmesi (pazarlama).

Hukuki sebep: Zorunlu olmayan çerezler bakımından açık rıza; zorunlu çerezler bakımından sözleşmenin ifası/meşru menfaat.

5. AKTARIMLAR (ALICI GRUPLARI)

Kişisel veriler; amaçla sınırlı ve gerekli olmak kaydıyla, aşağıdaki alıcı gruplarına aktarılabilir:

- Lojistik/Depo ve İade Operasyonu: OPLOG ve taşıyıcı firmalar (UPS Kargo, MNG Kargo, Sürat Kargo, Kolay Gelsin, PackUpp); ücretsiz iade için Aras Kargo.
- Ödeme Kuruluşları ve Bankalar: Ödeme işlemleri ve iadeler.
- E-Fatura/E-Arşiv ve Finans Hizmet Sağlayıcıları: Faturalandırma ve mali kayıt süreçleri.
- BT Hizmet Sağlayıcıları: E-ticaret altyapısı (Ticimax), barındırma/host, yazılım, siber güvenlik ve e-posta hizmetleri.
- Çağrı Merkezi Altyapısı/Hizmet Sağlayıcıları (varsa): Ses kaydı ve çağrı yönlendirme hizmetleri.
- Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları: Yasal yükümlülükler ve talepler.
- Hukuki Danışmanlar: Uyuşmazlık ve denetim süreçleri.

6. YURT DIŞINA AKTARIM

Analitik ve pazarlama/ölçüm hizmetleri kapsamında kullanılan bazı üçüncü taraf hizmet sağlayıcıları yurt dışında yerleşik olabilir. Bu durumda yurt dışına aktarım, KVKK'nın 9. maddesinde öngörülen aktarım rejimine uygun şekilde (uygun güvenceler/standart sözleşme vb.) yürütülür.

7. SAKLAMA SÜRELERİ

Kişisel veriler; ilgili mevzuatta öngörülen saklama süreleri boyunca ve işleme amaçları için gerekli süre kadar muhafaza edilir; sürenin sonunda silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

- Sipariş ve faturalama kayıtları: mali mevzuat saklama süreleri.
- Çağrı merkezi ses kayıtları: 2 yıl.
- Çerez verileri: çerez türüne göre çerez tercih panelinde belirtilen süreler.

8. İLGİLİ KİŞİ HAKLARI

KVKK'nın 11. maddesi kapsamında; kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme, bilgi talep etme, aktarılan üçüncü kişileri bilme, düzeltme, silme/yok etme ve diğer haklara sahipsiniz.

9. BAŞVURU YÖNTEMİ

Başvurularınızı aşağıdaki kanallardan iletebilirsiniz:

- E-posta:

kvkk@glampoutdoor.com

- KEP:

glampoutdoor@hs01.kep.tr

- Posta: Adalet Mah. Manas Blv. Folkart Towers No: 47 B / 2601, Bayraklı, İzmir, Türkiye

Güncellenme Tarihi: 08/ 04/ 2026