

Çağrı Merkezi Aydınlatma Metni

Getir Perakende Lojistik A.Ş. ("**Getir**"), Getiriş Danışmanlık ve Ticaret A.Ş., Getir Araç Dijital Ulaşım Çözümleri Ticaret A.Ş., Bitaksi Mobil Teknoloji A.Ş. (hep birlikte "**Getir Grup Şirketleri**") olarak siz müşterilerimize ait kişisel verilerin, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**KVKK**"), ikincil düzenlemeleri ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararlarına uygun olarak işlenmesi ve korunması için azami hassasiyeti göstermekteyiz.

Bu metni, Getir mobil uygulaması ve **www.getir.com** adresinde yer alan Getir internet sitesi üzerinden sunduğumuz hizmetler ve verdiğiniz siparişlere ilişkin olarak Getir Grup Şirketleri adına Getir ile yaptığınız görüşmeler kapsamında kişisel verilerinizi nasıl işlediğimize dair sizleri bilgilendirmek için hazırladık.

Kişisel Verileriniz

Getir olarak çağrı merkezimiz aracılığıyla aşağıda belirtilen kişisel verilerinizi işliyoruz:

Kimlik Bilgileri	Adı ve soyadı
İletişim Bilgileri	GSM numarası, teslimat adresi
Müşteri İşlem Bilgileri	Sipariş bilgileri, talep/şikâyet bilgisi, değerlendirme ve geri bildirimleriniz
İşitsel Kayıtlar	Sunduğumuz hizmetler ve verdiğiniz siparişlere ilişkin olarak yaptığınız görüşmelerin ses kayıtları

Kişisel Verilerinizin İşlenme Yöntemleri, Amaçları ve Hukuki Sebepleri

Kişisel verileriniz çağrı merkezi aracılığıyla elektronik olarak, otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle elde edilmektedir. Kişisel verilerinizi KVKK'nın 5. maddesinde belirtilen hukuki sebeplere dayalı olarak işliyoruz. Kişisel verilerinizi işleme amaçlarımız ve dayandığımız hukuki sebeplere aşağıda yer verdik:

Süreçte İşlenen Kişisel Verileriniz	Kişisel Veri İşleme Süreci	Dayanılan Hukuki Sebepler
Kimlik Bilgileri, İletişim Bilgileri, Müşteri İşlem Bilgileri, İşitsel Kayıtlar	Hukuki talep ve başvurularınızın incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması; olası hukuki uyuşmazlıkların giderilmesi ve bu amaçla yetkili kişi, kurum ve kuruluşlarla bilgi paylaşımında bulunulması.	Kişisel veri işlemenin, kanunlarda açıkça öngörülmesi (KVKK md. 5/2-a) Kişisel verilerin hukuki yükümlülüklerimizi yerine getirebilmek için işlenmesi (KVKK md. 5/2-ç)

Kimlik Bilgileri, İletişim Bilgileri, Müşteri İşlem Bilgileri, İşitsel Kayıtlar	Sunduğumuz hizmetler ve verdiğiniz siparişlere ilişkin talep ve şikâyetlerinizin kayıt altına alınması ve sonuçlandırılması.	Kişisel verilerin bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için işlenmesi (KVKK md. 5/2-e)
Kimlik Bilgileri, İletişim Bilgileri, Müşteri İşlem Bilgileri, İşitsel Kayıtlar	Sunduğumuz hizmetler ve verdiğiniz siparişlere ilişkin talep ve şikâyetlerinizin, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve hizmet kalitemizin iyileştirilmesi amacıyla kayıt altına alınması; iş faaliyetlerimizin incelenmesi ve denetlenmesi, şirket operasyonlarının güvenliğinin ve sürekliliğinin sağlanması; müşteri ilişkilerinin yönetilmesi, müşteri memnuniyeti çalışmaları kapsamında müşterilerimizle iletişim kurulması; Müşterilerimize sunduğumuz hizmetlerimiz ile kampanya ve indirimlerin kötüye kullanılmasının ve dolandırıcılığın tespit edilmesi ve önlenmesi.	Kişisel veri işlemenin meşru menfaatlerimiz için zorunlu olması (KVKK md. 5/2-f)

Kişisel Verilerinizin Üçüncü Kişilere Aktarılması

Kişisel verileriniz KVKK'nın 8. ve 9. maddelerine uygun olarak, amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde aşağıdaki hallerde üçüncü kişilere aktarılır:

Aktarılan Kişisel Verileriniz	Aktarımın Amacı	Alıcı Grubu	Dayanılan Hukuki Sebepler
Kimlik Bilgileri, İletişim Bilgileri, Müşteri İşlem Bilgileri, İşitsel Kayıtlar	Hukuki yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi, bu kapsamda yetkili kişi, kurum ya da kuruluşlara bilgi verilmesi, hukuki süreçlerin yürütülmesi ve faaliyetlerimizin mevzuata uygun olarak yürütülmesi.	Yetkili kişi, kurum ya da kuruluşlar	Kişisel veri işlemenin, kanunlarda açıkça öngörülmesi (KVKK md. 5/2-a) Kişisel verilerin hukuki yükümlülüklerimizi yerine getirebilmek için işlenmesi (KVKK md. 5/2-ç)
Kimlik Bilgileri, İletişim Bilgileri, Müşteri İşlem Bilgileri, İşitsel Kayıtlar	Sunduğumuz ürün ve hizmetlerle ilgili olarak altyapı ve bilişim hizmeti sağlayanlar dahil tedarikçilerimizden destek alınması, finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi, iş ortaklarımız ve tedarikçilerimizle ilişkilerin yönetilmesi.	Yurt içi ve yurt dışındaki iş ortakları & tedarikçiler	Kişisel veri işlemenin meşru menfaatlerimiz için zorunlu olması (KVKK md. 5/2-f)

Kişisel Verilerinizle İlgili Haklarınız

KVKK'nın 11. maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahipsiniz:

1. Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
2. Kişisel verilerinizin işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
3. Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
4. Kişisel verilerinizin yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı 3. kişileri bilme,
5. Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmişse bunların düzeltilmesini isteme,
6. KVKK'nın 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
7. Kişisel verilerinizin KVKK'nın 7. maddesi kapsamında silinmesi veya yok edilmesi ve kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesine ilişkin taleplerinizin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
8. Kişisel verilerinizin münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi nedeniyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
9. Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

İletişim

KVKK'nın 11. maddesinde düzenlenen haklarınızı kullanmak ve taleplerinizi Getir Grup Şirketlerine iletmek için aşağıdaki yöntemlerden birini tercih edebilirsiniz:

Getir Perakende Lojistik A.Ş.	Talebinizi, sistemlerimizde kayıtlı e-posta adresinizi kullanarak kisiselveriler@getir.com adresine, güvenli elektronik imza veya mobil imza aracılığıyla, kayıtlı elektronik posta (KEP) adresiniz üzerinden getir@hs01.kep.tr adresine, kimliğinizi tevsik edici belgeleri de ekleyerek yazılı olarak, Etiler Mah. Tanburi Ali Efendi Sok. Maya Residences Sitesi, T Blok, No:13 İç Kapı No: 334, Beşiktaş/ İSTANBUL adresine gönderebilirsiniz.
Getiris Danışmanlık ve Ticaret A.Ş.	Talebinizi, sistemlerimizde kayıtlı e-posta adresinizi kullanarak kisiselveriler@getiris.net adresine, güvenli elektronik imza veya mobil imza aracılığıyla, kayıtlı elektronik posta (KEP) adresiniz üzerinden getirisdanismanlik@hs01.kep.tr adresine, kimliğinizi tevsik edici belgeleri de ekleyerek yazılı olarak, Etiler Mah. Tanburi Ali Efendi Sok. Maya Residences Sitesi, T Blok, No:13 İç Kapı No: 334, Beşiktaş/ İSTANBUL adresine gönderebilirsiniz.
Getir Araç Dijital Ulaşım Çözümleri Ticaret A.Ş.	Talebinizi, sistemlerimizde kayıtlı e-posta adresinizi kullanarak kvkk@moovtr.com adresine, güvenli elektronik imza veya mobil imza aracılığıyla, kayıtlı elektronik posta (KEP) adresiniz üzerinden moovdijital@hs01.kep.tr adresine, kimliğinizi tevsik edici belgeleri de ekleyerek yazılı olarak, Etiler Mah. Tanburi Ali Efendi Sok. Maya Residences Sitesi, T Blok, No:13 İç Kapı No: 334, Beşiktaş/ İSTANBUL adresine gönderebilirsiniz.

**Bitaksi Mobil
Teknoloji A.Ş.**

Talebinizi, sistemlerimizde kayıtlı e-posta adresinizi kullanarak **kisiselverilergrubu@bitaksi.com** adresine, güvenli elektronik imza veya mobil imza aracılığıyla, kayıtlı elektronik posta (KEP) adresiniz üzerinden **bitaksi@hs01.kep.tr** adresine, kimliğinizi tevsik edici belgeleri de ekleyerek yazılı olarak, Etiler Mah. Tanburi Ali Efendi Sok. Maya Residences Sitesi, T Blok, No:13 İç Kapı No: 334, Beşiktaş/İSTANBUL adresine gönderebilirsiniz.

Getir, KVKK'nın 13. maddesine uygun olarak, başvuru taleplerinizi, talebin niteliğine göre ve **en geç 30 (otuz) gün içinde** sonuçlandıracaktır. İşlemin maliyet gerektirmesi halinde, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarife uygulanacaktır. Talebinizin reddedilmesi halinde, ret nedeni/nedenleri yine **en geç 30 (otuz) gün içinde** tarafınıza iletilecektir.

Aydınlatma Metni Hakkında

İşbu Aydınlatma Metni, değişen şartlara ve hukuki düzenlemelere uyum sağlamak amacıyla güncellenebilecektir. Getir tarafından yapılacak güncellemeler internet sitemiz ve mobil uygulama üzerinden bildirilecektir.

Güncellenme tarihi: Eylül 2022