

	KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI	Versiyon	1.3
		İlk Yayın Tarihi	
	Warmhaus Hizmet Kanalları Tüketici Aydınlatma Metni	Son Güncelleme Tarihi	08.04.2022
		Sayfa No	1 / 4

**WARMHAUS ISITMA VE SOĞUTMA SİSTEMLERİ SAN. TİC. A.Ş.
WARMHAUS HİZMET KANALLARI TÜKETİCİ AYDINLATMA METNİ**

I. Veri Sorumlusunun Kimliği

İşbu Aydınlatma Metni, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun ("**KVK Kanunu**") 10. Maddesi ile Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ uyarınca, veri sorumlusu sıfatıyla **Warmhaus Isıtma ve Soğutma Sistemleri Sanayi Ticaret A.Ş.** ("Warmhaus" veya "Şirket") tarafından hazırlanmıştır. Kişisel Verileriniz; veri sorumlusu olarak Warmhaus tarafından aşağıda açıklanan kapsamda işlenebilecektir.

II. Kişisel Verilerin Hangi Amaçla İşleneceği

Kişisel Verileriniz, bu verileri Warmhaus'a açıklamanıza konu olan ve aşağıda sıralanan ve müşterilerimize; Warmhaus'a ait tüm dijital kanallar ile Web Sitesi, Mobil Uygulama, Çağrı Merkezi, Yetkili Servisten oluşan Hizmet Kanalları, Bayiler vasıtasıyla sunulan hizmeti sağlamak ve ürünleri işletmek, ürünlerimizi ve hizmetlerimizi geliştirmek, ürünlerin devreye alınması, yetkili servis hizmeti verilebilmesi, ürünlerin kullanımına ilişkin olarak geliştirilen faaliyetler uyarınca size hak ve menfaatler sağlanması, şirket içi faaliyetlerin sürdürülmesi ve geliştirilmesi, amaçları başta olmak üzere aşağıda yer verilen amaçlarla doğru orantılı olarak; Kanun'un 4., 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları dahilinde işlenebilecektir:

Veri İşleme Amacı	Kişisel Veri Kategorisi
<ul style="list-style-type: none">•İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi•İş Süreçlerinin Sağlanması ve İyileştirilmesine Yönelik Önlemlerin Alınması•İş Sürekliliğinin Sağlanması Faaliyetlerinin Planlanması ve/veya İcrası•Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetleri•Mal/Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi•Müşterilerin Ürünlere Uzaktan Erişim Sağlayabilmesi İçin Gerekli Süreçlerin Yürütülmesi•Satış Sonrası Destek Hizmetleri Aktivitelerinin Planlanması ve/veya İcrası•Sözleşme Süreçleri/Sözleşmenin kurulması ve/veya ifası•Ürün ve/veya hizmetlerin aktivasyon süreçlerinin yürütülmesi	<p>Kimlik Bilgisi (Ad-Soyad; TCKN; İmza; Doğum Tarihi) İletişim Bilgisi (Açık Adres Bilgisi; Adres Bilgisi - Şehir; Adres Bilgisi - Ülke; Adres Kayıt Sistemi Kayıtları ; E-Mail; Telefon No; Adres Tipi (ev/iş);) İşlem Güvenliği Bilgileri (Sistem ve uygulama kullanıcı hesap bilgileri (Kullanıcı adları, e-mail hesapları, son logon tarihleri, IP bilgileri; MAC adresleri vb)) Müşteri Bilgisi (Müşteri Numarası; Ürün Kodu/Ürün Seri No; Ürün Grubu; Sipariş Bilgisi (Sipariş Detayı, Numarası, Tarihi, Tutarı vb.); Müşteri Ticari İlişki-Başlangıç Tarihi; Müşteri Ticari İlişki-Bitiş Tarihi; Ürün Garanti Bilgisi (Başlangıç Tarihi-Bitiş Tarihi); Ek Ürün Garanti Bilgisi (Başlangıç Tarihi-Bitiş Tarihi) Talep/Şikâyet Bilgisi) Müşteri İşlem Bilgileri (Müşteri Talepleri; Müşteri Talimatları ve Kayıtları; Müşteri Arama Detayları; Müşteri Başvuru Formları; Çağrı Merkezi Kayıtları; Çağrı No; Çağrı Tipi; Çağrı Tarihi; Ürünlerin Kullanım Bilgisi; Ürünlerin</p>

<ul style="list-style-type: none"> •Ürün ve/veya Hizmetlerin Başvuru Süreçlerinin Planlanması ve İcrası •Ürün ve/veya Hizmetlerin Kullandırma Süreçlerinin Oluşturulması ve/veya takibi •Ürün ve/veya hizmetlerin tahsis ve/veya değerlendirme süreçlerinin oluşturulması ve/veya takibi •Verilerin Doğru ve Güncel Olmasının Sağlanması 	<p>Kullanıldığı ortamların iç / dış ortam sıcaklıkları; Ürünlere İlişkin Uyarı Bilgisi;; WIFI SSID ve WIFI SSD şifre bilgisi;)</p> <p>Ekonomik Ve Finansal Bilgiler (Banka Bilgileri; Kredi Kart Bilgileri;) Talep/Şikayet Yönetimi Bilgisi (Kişinin Ürün Ve Hizmetler Hakkında Yaptığı Şikayetlerle İlgili Toplanan Bilgiler Ve Kayıtlar; Kişinin Ürün Ve Hizmetler Hakkında Yaptığı Taleplerle İlgili Toplanan Bilgiler Ve Kayıtlar;)</p> <p>İtibar Yönetimi Bilgisi (İnternet ve Sosyal Medya Üzerinden Gelen/Toplanan Şikayet Bilgileri; Online Kanallardan Gelen/Toplanan Şikayetler için Alınan Aksiyon Bilgileri;)</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Dijital ve/veya diğer mecralarda müşteri kazanım ve/veya mevcut müşterilerde değer yaratımı üzerine geliştirilecek aktivitelerin tasarlanması ve/veya icrası** •Firma/Ürün/Hizmetlere Bağlılık Faaliyetleri •Müşteri İlişkileri Yönetimi Süreçlerinin Planlanması ve İcrası •Müşteri Memnuniyeti Aktivitelerinin Planlanması ve/veya İcrası** •Reklam/Pazarlama/Analiz Çalışmaları** •Şirketin Sunduğu Ürün veya Hizmetlerden En Yüksek Faydanın Elde Edilmesi İçin İlgili Süreçlerin Planlanması ve İcrası •Ürün ve/veya Hizmetlerle İlgili Pazarlama, Tanıtım, Değişiklik ve Bakım Hizmetlerinin İcrası** 	<p>Kimlik Bilgisi (Ad-Soyad; Doğum Tarihi*) İletişim Bilgisi (Açık Adres Bilgisi; Adres Bilgisi - Şehir; Adres Bilgisi - Ülke; E-Mail; Telefon No; Adres Tipi (ev/iş); Eğitim ve İş Bilgileri* (Eğitim Durumu, Meslek Bilgisi); Pazarlama Bilgisi* (Anket Bilgileri; Cookies/Çerez Kayıtları; Doğrudan Pazarlama Çalışmaları Neticesinde Elde Edilen Bilgiler ve Değerlendirmeler; Kişisel Yorum-Tercih-Zevk-Alışkanlıklar; Ticari Elektronik İletişim İzni Bilgileri)</p>

* işaretli veri üst kategorisinde yer alan bilgiler, Müşterilerimize daha iyi bir hizmet sunabilmek amacıyla, ürünlere ilişkin pazarlama/kampanya/bilgilendirme/bakım faaliyetlerine ilişkin aramaların yapılması için Müşterilerimizin açık rıza göstermesi halinde işlenmekte ve aktarılmaktadır.

** ile işaretli amaçlar, müşterilerimizin açık rızaları kapsamında yerine getirilecek olan işleme amaçlarını ifade eder.

III. İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

Kişisel Verileriniz; yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda ve bu amaçların yerine getirilmesi ile sınırlı olarak; İş/Çözüm Ortaklarımıza, Bayilerimize, yetkili Servislerimize, Tedarikçilerimize, kanunen yetkili kamu/özel kurumlarına ve özel kişi veya kuruluşlar ile üçüncü kişilere Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve yukarıda belirtilen amaçlarla sınırlı olarak aktarılabilecek, yurtiçinde veya yurtdışında işlenebilecektir.

IV. Kişisel Verileri Toplama Yöntemleri ve Hukuki Sebepleri

Warmhaus, kişisel verileri, ürünün satın alınmasıyla oluşturulan devreye alma talebi ile birlikte işlemeye başlamakta olup, Warmhaus'a ait tüm dijital kanallar ile Web Sitesi, Çağrı Merkezi ve Yetkili Servisten oluşan

Hizmet Kanallarında; yetkili servis formu vasıtasıyla fiziki yollardan, mobil uygulamalar ve Web Sitesinde yer alan servis talebi modülü ve Çağrı Merkezi vasıtasıyla elektronik/dijital ortamlardan doğrudan müşterilerden, ürünlerinin doğru kullanımı ve müşterinin ihtiyaçları uyarınca ürünlerde gerekli iyileştirmelerin gerçekleştirilmesi ve müşterilere uzaktan erişim imkanının sağlanabilmesi için müşteri tarafından ve müşterinin kullanmakta olduğu ürünlerden; potansiyel müşteri adaylarının kendilerinden; Cihaz İlk Çalıştırma Talebi ve Devreye Alma İşlemini gerçekleştirecek Bayilerimiz ve Yetkili Servislerimizden; Şirketimizin ürünlerinin müşterilerimiz tarafından kullanılmasını sağlayacak olan çözüm ortaklarımız, diğer iş ortaklarımız vasıtasıyla; fax, idari ve adli makamlardan gelen tebligatlar ve sair iletişim kanalları aracılığıyla işitsel, elektronik veya yazılı olarak öğrenilen verileri, Kanun'un 5. ve 6. Maddelerinde belirtilen aşağıdaki hukuki sebepler doğrultusunda toplamaktadır:

- Gerekli olduğu durumlarda sizlerden aldığımız açık rızanız (yukarıda "*" ve "***" ile işaretli kişisel veriler açısından; reklam ve kampanyalar hakkında sms gönderilmesi, ürün ve/veya hizmetlerle ilgili pazarlama, tanıtım, değişiklik ve bakım hizmetlerinin icrası amacıyla iletişime geçilmesi, sadakat programı kapsamında özel günlerde müşterilerimiz ile iletişime geçilmesi gibi durumlarda),
- Kanunlarda kişisel verilerinizi işlediğimiz sürecin açıkça öngörülmesi (ör: ürün faturalarında yer alan bilgilerin işlenmesi gibi durumlarda),
- Sizlerle bir sözleşme ilişkisi kurmamız veya bu sözleşmeden kaynaklanan ifa yükümlülüğümüz ile doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sizlere ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması (ör: ürün kurulumunun gerçekleştirilmesi gibi durumlarda),
- Hukuki yükümlülüğümüzü yerine getirebilmek için zorunlu olan durumlar (ör: Kanun uyarınca verilerinizi güncel tutma ödevimiz kapsamında sizlerden iletişim bilgilerinizi yenilemenizi istememiz gibi durumlarda),
- Sizlerin kişisel verilerinizi paylaşmanız (ör: talep-şikayetler ile ilgili olarak Şirketimizle iletişime geçilmesi gibi durumlarda),
- Sizlere bir hak tesis etmemiz, bu hakkı kullandırmamız ve korumamız için veri işlemek zorunda oluşumuz (ör: ürün garanti bilgilerinin işlenmesi)
- Sizlerin temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla, sizlerin verilerinizi işlememizin zorunlu oluşu (ör: mobil app ve diğer ortamlarda şirket bilgilendirme ve politikalarının okunduğuna ilişkin log kayıtlarının tutulması, çağrı merkezine gelen aramaların kayıt altına alınması gibi durumlar)

V. Verisi İşlenen İlgili Kişi Olarak Kanun'un 11. Maddesinde Sayılan Haklarınız

Bu kapsamda kişisel veri sahipleri; **(i)** Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, **(ii)** Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, **(iii)** Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, **(iv)** Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, **(v)** Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme, **(vi)** KVK Kanunu 7. maddede öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, **(vii)** (d) ve (e) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, **(viii)** İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, **(ix)** Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme hakkına sahiptir.

Kişisel veri sahipleri olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi belirtmek ve kişisel verileriniz üzerindeki haklarınızı kullanmak amacıyla; Warmhaus Web Sitesi'nden erişebileceğiniz “*Verisi İşlenen İlgili Kişiler İçin Başvuru Formu*” ’nu doldurarak Warmhaus resmi e-mail adresi kisiselveri@warmhaus.com.tr, üzerinden gerekli değişiklik, güncelleme ve/veya silme gibi işlemleri ve ilgili talepleri gerçekleştirebilirsiniz.

Belirtilen yöntemlerle taleplerinizi bize iletmeniz durumunda, Şirket talebinizin niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Ancak, işlemin ayrıca bir maliyeti gerektirmesi hâlinde, Şirket tarafından Kişisel Verileri Koruma Kurulunca belirlenen tarifedeki ücret alınacaktır.

