

HOTEL ASSISTANT DİJİTAL MİSAFİR UYGULAMASI AYDINLATMA METNİ

İşbu Aydınlatma Metni; konaklamanız süresince kullanımınıza sunulan Hotel Assistant Dijital Misafir Uygulaması ("**Uygulama**" aracılığıyla işlenen kişisel verilerinize ilişkin olarak; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK")'nın 10. maddesi ile Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ kapsamında, veri sorumlusu sıfatıyla Telpo Turizm İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti. ("Rox Resort Hotel") tarafından hazırlanmıştır.

Bu metin, Rox Resort Hotel'in Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni'ni tamamlayıcı niteliktedir ve sadece Hotel Assistant uygulamasına özgü işleme faaliyetlerini açıklar.

1. Veri Sorumlusunun Kimliği

Veri Sorumlusu Unvanı	Telpo Turizm İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti.
Tesis Adı (Marka)	Rox Resort Hotel
Adres	Yeni Mah. Şehit Polis Cemal Ilgaz Cad. No:8, 07980 Kemer, Antalya
Telefon	+90 242 814 68 00
Faks	+90 242 814 68 29
E-Posta	info@roxresorthotel.com
İnternet Adresi	https://roxresorthotel.com

2. Uygulamanın Amacı ve Kapsamı

Hotel Assistant Uygulaması; konaklama süreniz boyunca otel hizmetlerine doğrudan erişiminizi kolaylaştırmak amacıyla sunulmaktadır. Uygulama üzerinden gerçekleştirebileceğiniz işlemler şunlardır:

- Aktivite programı görüntüleme (yaz/kış sezon takvimleri)
- Yiyecek-içecek saatleri ve menüleri inceleme
- Alakart restoran ve spa rezervasyonu oluşturma
- Oda servisi, kat hizmetleri ve teknik arıza talebi iletme
- Öneri, talep ve şikayet bildirimi
- Memnuniyet anketi doldurma
- E-bülten kaydı oluşturma
- Hotel rehberi, sık sorulan sorular, dahili telefon ve TV kanal listesi gibi referans bilgilere erişim

3. İşlenen Kişisel Veriler ve Toplama Yöntemi

Uygulama üzerinden, yalnızca seçtiğiniz işlemin gerektirdiği veriler tarafınızca elektronik ortamda doldurularak işlenir. İşlem bazında işlenen veri kategorileri aşağıdaki gibidir:

Uygulama İşlemi	İşlenen Kişisel Veriler
Uygulamaya Giriş	Oda numarası ve misafir adı (otel rezervasyon kayıtlarından otomatik alınır)
Memnuniyet Anketi	Ad-soyad, e-posta, telefon, oda numarası, hizmet değerlendirme cevaplarınız
Öneri, Talep ve Şikayet	Tarafınızca metin alanına girilen içerik; oda numaranız
Oda HK, Arıza, Servis Talepleri	Oda numarası, talep içeriği ve tercihleriniz
Alakart / Spa Rezervasyonu	Oda numarası, rezervasyon tarih ve kişi sayısı, varsa özel not
E-Bülten Kaydı	Ad-soyad, e-posta, cinsiyet, ülke ve (vermeniz hâlinde) doğum tarihi ve evlilik yıl dönümü

4. İşleme Amaçları

- Konaklama süresince talep ettiğiniz otel hizmetlerinin sunulması ve operasyonel taleplerin karşılanması
- Restoran, spa ve etkinlik rezervasyonlarınızın oluşturulması ve yönetilmesi
- Hizmet kalitesinin ölçülmesi, şikayet ve önerilerinizin değerlendirilmesi
- İletişim bilgilerinizi vermeniz hâlinde taleplerinize geri dönüş yapılması
- Açık rıza vermeniz hâlinde tarafınıza ticari elektronik ileti (e-bülten) gönderilmesi

5. Hukuki Sebepler

- KVKK Madde 5/2(c) — Konaklama sözleşmesinin ifası ve uygulama üzerinden talep ettiğiniz hizmetlerin yerine getirilmesi için zorunlu olması
- KVKK Madde 5/2(f) — Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve şikayet yönetimi bakımından otelimizin meşru menfaati
- KVKK Madde 5/1 — Açık rıza (e-bülten kaydı ile doğum tarihi ve evlilik yıl dönümü gibi özel gün bilgilerinin pazarlama amacıyla işlenmesi bakımından; ayrıca 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun kapsamında ticari elektronik ileti onayınız alınır — detaylı bilgilendirme ve onay süreci için E-Bülten ve Ticari Elektronik İleti Aydınlatma ve Onay Metni'ni inceleyiniz)

6. Kişisel Verilerin Aktarılması

Uygulama üzerinden işlenen kişisel verileriniz, KVKK Madde 8 kapsamında aşağıdaki veri işleyenler ile yurt içinde paylaşılmaktadır:

Veri İşleyen	Hizmet	Konum
--------------	--------	-------

WAX Ajans Dijital Medya İnternet Reklamcılık Limited Şirketi	Uygulamanın geliştirilmesi, işletilmesi ve teknik bakımı	Türkiye
Atak Domain Bilgi Teknolojileri Anonim Şirketi	Uygulama verilerinin barındırılması (hosting)	Türkiye

Bu aktarımlar, taraflar arasında imzalanmış veri işleme sözleşmeleri güvencesiyle gerçekleştirilmektedir. Uygulama verileri Türkiye sınırları dışına çıkarılmamaktadır.

Bunlara ek olarak; yetkili adli ve idari mercilerin usulüne uygun yazılı talebi hâlinde KVKK Madde 28 istisnaları kapsamında, ayrıca veri sorumlusunun hak tesisi, kullanılması veya korunması için hukuki danışmanlık alınan avukatlık bürosu ile (KVKK Madde 5/2(e)) sınırlı aktarımlar yapılabilir.

Uygulamadaki "WhatsApp Destek" butonunu kullanmanız hâlinde, mesaj içerikleri hizmet sağlayıcı Meta Platforms Inc. altyapısı üzerinden işleneceğinden KVKK Madde 9 anlamında yurt dışı aktarım söz konusu olur. Bu kanalı kullanmak tamamen tercihinize bağlıdır.

7. Saklama Süreleri

- Oda servis, kat hizmetleri ve arıza talepleri: Check-out tarihinizden itibaren azami 6 ay
- Memnuniyet anketi cevapları: Anketin doldurulmasından itibaren 2 yıl
- Öneri, talep ve şikayet kayıtları: Talebin kapatılmasından itibaren 2 yıl
- Rezervasyon kayıtları (alakart, spa): Rezervasyon tarihinden itibaren 1 yıl
- E-bülten abonelik verileri: Açık rızanızı geri alana kadar veya en geç 3 yıl

8. İlgili Kişinin Hakları

Kanun'un 11. maddesi uyarınca ilgili kişi olarak aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme
- İşlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme
- İşlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme
- Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemlerin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı bir şekilde işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme

9. Başvuru Yöntemi

Kanun kapsamındaki taleplerinizi, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'de öngörülen yöntemlerle aşağıdaki kanallardan tarafımıza iletebilirsiniz:

- Adres: Yeni Mah. Şehit Polis Cemal Ilgaz Cad. No:8, 07980 Kemer, Antalya (yazılı olarak, şahsen veya noter kanalıyla)
- E-Posta: info@roxresorthotel.com (güvenli elektronik imza, mobil imza veya sistemimizde önceden bildirdiğiniz e-posta adresinizden)

Başvurularınız, talebin niteliğine göre en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırılır; işlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi hâlinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarifiedeki ücret esas alınır.