

KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ

Değerli Misafirlerimiz,

Telpo Turizm İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti. ("Rox Resort Hotel") olarak, kişisel verilerinizin korunmasına yoğun hassasiyet göstermekte ve önem vermekteyiz. Bu bilinçle kişisel verilerinizi 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK")'da tanımlı şekli ile "Veri Sorumlusu" sıfatıyla, Kanun'a uygun olarak aşağıda açıklanan amaç ve yöntemlerle, mevzuat tarafından belirlenen sınırlar çerçevesinde, imha gerekliliklerine ve sürelerle uyarak özenle ve dikkatle işlemekteyiz.

1. Veri Sorumlusunun Kimliği

6698 sayılı Kanun uyarınca veri sorumlusu sıfatıyla kişisel verilerinizi işleyen tarafın bilgileri aşağıdaki gibidir:

| | |
|-----------------------|---|
| 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. İşlediğimiz Kişisel Verileriniz

Kimlik Bilgileri

Ad, soyad, doğum tarihi, T.C. kimlik numarası, pasaport numarası.

İletişim Bilgileri

Adres, posta kodu, e-posta adresi, telefon numarası, kayıtlı elektronik posta adresi, sosyal medya iletişim bilgileri.

Görsel ve İşitsel Kayıtlar

Ses kaydı bilgileri.

Lokasyon Bilgileri

Seyahat ve transfer bilgileri, tesise ulaşım için kullanılan araçların bilgileri.

İşlem Güvenliği Bilgisi

Web sitemiz ile uygulamamızın kullanımı sırasında kullanıcı adı ve şifrenizle giriş yapmanız sırasında elde edilen gezinme bilgileri, IP adresi, tarayıcı bilgileri, konum verileriniz, internet erişim logları, giriş-çıkış logları.

Tercih Bilgileri

Konaklama alanındaki özel tercihler, özel istekler, ilgi alanları ve geçmiş hizmet talepleriyle ilgili veriler.

Pazarlama Bilgileri

Çerez kayıtları, sadakat programı üyelik bilgisi, tarafınızca alenileştirilen bilgiler (örneğin hakkınızda bilgi edinmek üzere kamuya açık platformları incelediğimizde edindiğimiz bilgiler), özel gün bilgileri.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

- Rezervasyonlarınızın planlanması ve gerçekleştirilmesine ilişkin faaliyetlerin yönetimi ile kimliğinizin teyit edilmesi
- Konaklama hizmetlerinin sunulması, otelin operasyonel süreçlerinin yürütülmesi
- Misafir memnuniyetinin ölçülmesi, artırılması ve araştırılması; talep ve şikayetlerin alınması ve değerlendirilmesi
- Otelin tabi olduğu ulusal ve uluslararası mevzuata uyumun sağlanması ve ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerin yerine getirilmesi; hukuki işlerin takibi ve yürütülmesi; ilgili kişi başvurularının mevzuata uygun olarak yanıtlanması; resmi kurum taleplerinin yerine getirilmesi
- Web sitemiz ile uygulamamızın kullanımı sırasında işlem güvenliğinin sağlanması, sahteciliğin ve dolandırıcılığın önlenmesi, iş ortakları ve tedarikçilerin bilgiye erişim yetkilerinin tanımlanması
- Açık rızanızın bulunması hâlinde; otelimiz hakkında bilgi vermek, mal ve hizmetlerimizi tanıtmak ve pazarlamak; ticari elektronik ileti (e-bülten, kampanya, indirim ve özel teklif duyuruları) gönderilmesi

4. Kişisel Verilerin İşlenmesinin Hukuki Sebepleri

Kişisel verileriniz KVKK'nın 5. maddesinde yer alan aşağıdaki hukuki sebeplere dayanılarak işlenmektedir:

- Madde 5/1 — Açık rıza (ticari elektronik ileti, pazarlama amaçlı özel gün bilgilerinin işlenmesi ve zorunlu çerezler dışındaki çerezlerin kullanımı bakımından)
- Madde 5/2(a) — Kanunlarda açıkça öngörülmesi
- Madde 5/2(c) — Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması (konaklama sözleşmesi)
- Madde 5/2(ç) — Veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
- Madde 5/2(e) — Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması
- Madde 5/2(f) — İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması

5. Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılacağı

5.1. Yasal Yükümlülüklerin Yerine Getirilmesi

Otelimizin yasal yükümlülüklerini yerine getirmesi amacıyla kişisel verileriniz aşağıdaki yetkili merciler ile paylaşılır:

- Emniyet Genel Müdürlüğü ve İçişleri Bakanlığı — 1774 sayılı Kimlik Bildirim Kanunu kapsamında konaklayan misafirlerin kimlik bilgilerinin Kimlik Bildirim Sistemi'ne (KBS) bildirilmesi
- Maliye Bakanlığı, Gelir İdaresi Başkanlığı ve Vergi Daireleri — 213 sayılı Vergi Usul Kanunu kapsamında defter, fatura ve mali kayıt yükümlülükleri
- Kişisel Verileri Koruma Kurumu — inceleme, denetim ve bilgi/belge talepleri (KVKK Madde 15)
- Adli makamlar (mahkeme, savcılık), kolluk birimleri ve yetkili idari makamlar — usulüne uygun yazılı talep hâlinde (KVKK Madde 28 istisnaları)
- Yargı mercileri ve denetleyici otoriteler — mevzuattan kaynaklı yükümlülüklerin yerine getirilmesi kapsamında

5.2. Avukatlık Hizmeti Alınan Kişi/Kurumlar

Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması ile yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla danışmanlık hizmeti aldığımız avukatlarla, konuyla sınırlı olmak kaydıyla paylaşılabilir.

5.3. Çalıştığımız İş Ortakları

Kişisel verileriniz; Otel ve Turizm teşviklerinden yararlanılması amacıyla bankalarla, çalışılan acentelerle, transfer planlaması, biletleme, CIP hizmetleri, uçuş öncesi ağırlama hizmeti sağlayan firmalarla konuyla sınırlı olmak üzere paylaşılabilir.

5.4. Yetki Vermiş Olduğunuz Kanuni Temsilciniz

Kişisel verileriniz, yetki vermiş olduğunuz kanuni temsilcinizin yasal talebi üzerine sadece talebi ve yetkisi kapsamında paylaşılabilir.

5.5. Veri İşleyenler

Web sitesi ve dijital uygulamalarımızın altyapısının sağlanması amacıyla aşağıdaki veri işleyenler ile çalışılmaktadır:

| Veri İşleyen | Hizmet | Sunucu Konumu |
|--|--|---------------|
| WAX Ajans Dijital Medya İnternet Reklamcılık Limited Şirketi | Web sitesi ve Hotel Assistant dijital misafir uygulamasının geliştirilmesi, işletilmesi ve teknik bakımı | Türkiye |
| Atak Domain Bilgi Teknolojileri Anonim Şirketi | Web sitesi ve uygulama verilerinin barındırılması (hosting) | Türkiye |

Bunların yanı sıra, hizmetin niteliğine bağlı olarak çağrı merkezi, SMS ve e-posta gönderim hizmet sağlayıcıları, CRM sağlayıcıları, sosyal medya platformları ile çerez ve analitik altyapı sağlayıcıları (Google ve benzeri) ile de veri işleme sözleşmesi kapsamında paylaşım söz konusu olabilir.

5.6. Denetim Süreçleri İçin

Gerekli kalite, gizlilik ve standart denetimlerinin yapılabilmesi, iç ve dış denetimlerin gerçekleştirilebilmesi amacıyla denetim firmaları ve bilgi güvenliği firmaları ile düzenleyici ve denetleyici kurumlarla paylaşılabilir.

5.7. Yurt Dışı Aktarım

Bulut bilişim, çerez, analiz, sosyal medya ve mesajlaşma altyapısı (WhatsApp / Meta Platforms Inc. dahil) kapsamında kullanılan bazı hizmet sağlayıcıların sunucuları yurt dışında bulunabilmektedir. Bu kapsamdaki aktarımlar, KVKK'nın 9. maddesi uyarınca açık rızanız bulunması veya mevzuatta öngörülen uygun güvencelerin sağlanması koşuluyla gerçekleştirilir.

6. Kişisel Veri Toplamının Yöntemi

Kişisel verileriniz; web sitemiz, iletişim formları, e-bülten kayıt formu, çerezler, sosyal medya hesaplarımız, çağrı merkezimiz, Hotel Assistant dijital misafir uygulaması ile fiziki ortamda doldurulan formlar ve resepsiyon süreçleri aracılığıyla otomatik ve otomatik olmayan yollarla toplanmaktadır.

7. Saklama Süreleri

Kişisel verileriniz; işleme amacının gerektirdiği süre boyunca ve ilgili mevzuatta öngörülen saklama süreleri kapsamında muhafaza edilir. Veri kategorilerine göre uygulanan saklama süreleri aşağıdaki gibidir:

| Veri / Süreç | Saklama Süresi | Hukuki Dayanak |
|---|--|---|
| Konaklama / rezervasyon kayıtları | Konaklama tarihinden itibaren 10 yıl | Türk Borçlar Kanunu zamanaşımı, 6502 TKHK |
| Kimlik Bildirim Sistemi (KBS) kayıtları | Mevzuatta öngörülen süre | 1774 sayılı Kimlik Bildirim Kanunu |
| Mali kayıtlar, fatura, defter | 10 yıl | 213 sayılı VUK, TTK |
| Sözleşmesel iletişim kayıtları | Hizmet ilişkisinin sona ermesinden itibaren 10 yıl | TBK Madde 146 zamanaşımı |
| E-bülten abonelik verileri | Açık rızanın geri alınmasına kadar, azami 3 yıl | KVKK Md. 5/1, 6563 sayılı Kanun |
| Memnuniyet anketi yanıtları | Anketin doldurulmasından itibaren 2 yıl | KVKK Md. 5/2(f) |
| İletişim formu, talep, öneri, şikayet | Talep kapatıldıktan itibaren 2 yıl | KVKK Md. 5/2(f) |
| Çağrı merkezi ses kayıtları | Kayıt tarihinden itibaren 2 yıl | KVKK Md. 5/2(f) |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| İş başvurusu / aday CV verileri | Başvuru tarihinden itibaren 1 yıl | KVKK Md. 5/2(f) |
| Hotel Assistant oda servis talepleri | Check-out tarihinden itibaren azami 6 ay | KVKK Md. 5/2(c) |
| CCTV (kapalı devre kamera) kayıtları | Kayıt tarihinden itibaren 30 gün, olay varsa kovuşturma sonuna kadar | KVKK Md. 5/2(f), 5188 sayılı Özel Güvenlik Kanunu |
| Çerez verileri | Çerez türüne göre 1 ay - 2 yıl arası | Çerez Aydınlatma Metni |

Saklama süresi sona eren kişisel veriler, KVKK'nın 7. maddesi ve Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hale Getirilmesi Hakkında Yönetmelik hükümlerine uygun şekilde silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.

8. Çocukların Kişisel Verilerinin İşlenmesi

Rox Resort Hotel olarak, aile dostu bir konaklama tesisi olarak çocukların kişisel verilerinin işlenmesinde özel hassasiyet göstermekteyiz. 18 yaşından küçük misafirlerimizin ("Çocuk") kişisel verileri aşağıdaki esaslar çerçevesinde işlenir:

- Çocuğun kişisel verilerinin işlenmesi, ebeveyn veya yasal temsilcinin bilgisi ve/veya onayı kapsamında gerçekleştirilir.
- Çocukların görsel kayıtlarının (mini disko, çocuk kulübü, animasyon etkinlikleri vb.) sosyal medya veya tanıtım amaçlı kullanımı, ebeveyn veya yasal temsilcinin açık rızasına bağlıdır.
- Çocuk kulübü, çocuk yüzme havuzu, kreş ve benzeri hizmetlerde toplanan veriler yalnızca hizmetin sunulması ile çocuk güvenliğinin sağlanması amacıyla işlenir.
- Ebeveyn veya yasal temsilci, çocuğa ait kişisel verilere ilişkin KVKK Madde 11'de yer alan hakları çocuk adına kullanabilir.
- Hotel Assistant Dijital Misafir Uygulaması, oda numarası üzerinden konaklayan misafirlere açıktır; çocukların uygulamayı kullanması ebeveyn gözetiminde yapılır.

9. Aydınlatma Metninin Kapsamı ve Değiştirilmesi

İşbu Aydınlatma Metni, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak hazırlanmıştır. Rox Resort Hotel; Kanun'a ve Kurul kararlarına uygun olmak ve kişisel verilerin daha iyi korunması şartı ile Aydınlatma Metni'ni değiştirme hakkına sahiptir. Faaliyet ve hizmet bazlı detaylı bilgilendirme için; İletişim Formu Aydınlatma Metni, E-Bülten ve Ticari Elektronik İletim Aydınlatma ve Onay Metni, Çerez Aydınlatma Metni, Sosyal Medya Aydınlatma Metni, Ön Bilgilendirme Formu Aydınlatma Metni, Hotel Assistant Uygulaması Aydınlatma Metni ve Kapalı Devre Kamera (CCTV) Aydınlatma Metni metinlerimiz incelenebilir.

10. Ticari Elektronik İletimler Hakkında Bilgilendirme

6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletimler Hakkında Yönetmelik uyarınca açık rıza vermeniz hâlinde hizmetlerimiz

hakkında bilgi vermek, mal ve hizmetlerimizin tanıtımını yapmak ve kampanyalarımızdan haberdar olmanızı sağlamak amacıyla kişisel verileriniz işlenebilecektir. İlgili mevzuat uyarınca ticari elektronik ileti izinlerinizin İleti Yönetim Sistemi'ne (İYS) kaydedilmesi gerekmekte olup bu kapsamda iletişim adresi (e-posta adresi ve/veya telefon numarası), izin tarihi, iletişim kanalı, alıcı tipi ve izin kaynağı verileri İYS ile paylaşılacaktır. Detaylı bilgilendirme ve onay süreci için E-Bülten ve Ticari Elektronik İleti Aydınlatma ve Onay Metni'ni inceleyiniz. İYS hakkında detaylı bilgi için: <https://iys.org.tr>

11. Kişisel Verilerinizin Korunmasına Yönelik Haklarınız

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

12. 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 tarifedeki ücret esas alınır.

Ayrıca, başvurunuzu kolaylaştırmak amacıyla Rox Resort Hotel İlgili Kişi Başvuru Formu'nu doldurarak yukarıdaki kanallardan iletebilirsiniz. Formun bir örneği <https://roxresorthotel.com> adresinde yayımlanmaktadır.