

KİŞİSEL VERİ SAKLAMA VE İMHA POLİTİKASI

1. Amaç

İşbu Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası'nın ["Politika"] amacı, Düzce Coşkun Mühendislik Ltd. Şti. ["Şirket"] tarafından Ramada By Wyndham Düzce'nin ["Otel"] faaliyetleri kapsamında işlenen kişisel verilerin saklanması, silinmesi, yok edilmesi ve anonim hâle getirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Politika; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ["KVKK"], Kişisel Verilerin Silinmesi, Yok Edilmesi veya Anonim Hâle Getirilmesi Hakkında Yönetmelik ["Yönetmelik"] ve ilgili mevzuata dayanılarak hazırlanmıştır.

2. Veri Sorumlusu ve Kapsam

Bu Politika; misafirler, rezervasyon yaptıran kişiler, restoran ve diğer otel hizmetlerinden yararlanan müşteriler, ziyaretçiler, çalışanlar, çalışan adayları, stajyerler, tedarikçi çalışanları ve yetkilileri ile kişisel verileri Otel faaliyetleri kapsamında işlenen diğer gerçek kişiler hakkında uygulanır.

Politika; fiziki ve elektronik ortamdaki konaklama kayıtlarını, rezervasyon sistemlerini, e-posta ve sunucu kayıtlarını, kamera sistemlerini, internet erişim kayıtlarını, insan kaynakları dosyalarını, muhasebe kayıtlarını, arşivleri ve diğer veri kayıt sistemlerini kapsar.

3. Tanımlar

İlgili kişi: Kişisel verisi işlenen gerçek kişiyi,

İlgili kullanıcı: Kişisel verileri Şirket organizasyonu içinde veya Şirketin talimatları doğrultusunda işleyen yetkili kişiyi,

İmha: Kişisel verilerin silinmesini, yok edilmesini veya anonim hâle getirilmesini,

Kayıt ortamı: Kişisel verilerin bulunduğu fiziki veya elektronik ortamı,

Periyodik imha: Kişisel verilerin işlenme şartlarının ortadan kalkması üzerine, bu Politika'da belirtilen dönemlerde gerçekleştirilen imha işlemini,

Silme: Kişisel verilerin ilgili kullanıcılar için erişilemez ve tekrar kullanılamaz hâle getirilmesini,

Yok etme: Kişisel verilerin hiç kimse tarafından erişilemez, geri getirilemez ve tekrar kullanılamaz hâle getirilmesini,

Anonim hâle getirme: Kişisel verilerin başka verilerle eşleştirilse dahi belirli veya belirlenebilir bir kişiyle ilişkilendirilemeyecek hâle getirilmesini,

ifade eder.

4. Temel İlkeler

Kişisel verilerin saklanması ve imhasında;

- Hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun hareket edilmesi,
- Verilerin doğru ve gerektiğinde güncel tutulması,
- Belirli, açık ve meşru amaçlarla işlenmesi,
- İşlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olması,
- Yalnızca mevzuatta öngörülen veya işleme amacı için gerekli süre boyunca saklanması,

- Saklama süresi sona eren verilerin başka amaçlarla kullanılmaması,
 - İmha işlemlerinin kayıt altına alınması,
- ilkelerine uyulur.

5. Kayıt Ortamları

Kişisel veriler aşağıdaki ortamlarda saklanabilir:

- Rezervasyon, muhasebe, insan kaynakları ve doküman yönetim sistemleri,
- Şirket sunucuları, bilgisayarlar, kurumsal e-posta ve yetkilendirilmiş bulut sistemleri,
- Kamera kayıt cihazları ve güvenlik sistemleri,
- İnternet erişimi ve işlem güvenliği kayıt sistemleri,
- Ödeme terminalleri ve ödeme kuruluşlarının sistemleri,
- Kilitli dolaplarda tutulan konaklama belgeleri, sözleşmeler, faturalar ve personel dosyaları,
- Yedekleme ve arşiv ortamları.

Şirket tarafından onaylanmamış kişisel cihazlarda, kişisel e-posta hesaplarında veya yetkisiz taşınabilir belleklerde kişisel veri saklanamaz.

6. Saklamayı Gerektiren Sebepler

Kişisel veriler;

- 1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu ve ilgili Yönetmelik,
- 213 sayılı Vergi Usul Kanunu,
- 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu,
- 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu,
- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun,
- 5651 sayılı Kanun ve internet toplu kullanım mevzuatı,
- 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun,
- 4857 sayılı İş Kanunu,
- 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu,
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu,
- 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu,
- Sözleşmelerin kurulması ve yerine getirilmesi,
- Hukuki hakların tesisi, kullanılması veya korunması,
- Bilgi ve fiziksel mekân güvenliğinin sağlanması,

nedenleriyle sınırlı olarak saklanır.

7. İmhayı Gerektiren Hâller

Kişisel veriler;

- İşleme amacının ortadan kalkması,
- İlgili mevzuatın değişmesi veya yürürlükten kalkması,
- Saklama süresinin veya zamanaşımı süresinin dolması,
- Açık rızaya dayanan işlemlerde rızanın geri alınması ve başka bir hukuki sebep bulunmaması,
- İlgili kişinin talebinin kabul edilmesi,
- İşleme faaliyetinin hukuka veya ölçülülük ilkesine aykırı olduğunun tespit edilmesi,
- Kurul veya yetkili makam kararı verilmesi,

hâllerinde silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.

Devam eden dava, soruşturma, denetim, ödeme itirazı veya hukuki uyumsuzluk bulunması hâlinde ilgili veriler silme işlemine karşı korumaya alınır ve yalnızca uyumsuzluğun yürütülmesi amacıyla sınırlı erişime açık tutulur.

8. Saklama ve İmha Süreleri

Veri veya süreç	Azami saklama süresi	Sürenin başlangıcı
Konaklama Belgesi ve kimlik bildirim kayıtları	1 yıl	Düzenlendiği yılı izleyen takvim yılı
Konaklama Yeri Kayıt Defteri ve bunun yerine geçen günlük bilgisayar çıktıları	5 yıl	İlgili yılı izleyen takvim yılı
Tamamlanmış rezervasyon ve konaklama işlem kayıtları	5 yıl	Check-out veya hizmetin sona ermesi
Konaklama ve yeme-içme bedeli alacakları, tahsilat, no-show ve ödeme itirazlarına ilişkin kayıtlar	5 yıl	Alacağın muaccel olduğu veya ödeme/itiraz işleminin gerçekleştiği tarih
Hizmete dönüşmeyen rezervasyon teklif ve talepleri	1 yıl	Son iletişim tarihi
Fatura, folyo, muhasebe kayıtları, ticari defter, POS kayıtları ve bunların dayanağı niteliğindeki mali belgeler	10 yıl	İlgili belgenin olduğu hesap döneminin sonu
Maskelenmiş ödeme, ön provizyon ve banka işlem kayıtları [fatura ve muhasebe kayıtları hariç]	30 gün	İşlem veya hesap döneminin sonu
Misafir talep, öneri ve şikâyet kayıtları	3 yıl	Talebin sonuçlandırılması
Hasar, kaza, güvenlik olayı ve sigorta kayıtları	10 yıl	Olay tarihi; dava varsa kesinleşme ayrıca dikkate alınır
Kamera görüntüleri	12 gün	Kayıt tarihi

Olayla bağlantılı olarak ayrılan kamera kesitleri	İlgili soruşturma, yargılama, idari süreç veya uyuşmazlık kesin olarak sonuçlanıncaya kadar; somut bir hukuki talebin korunması bakımından gerekli olması hâlinde uygulanabilir zamanaşımı süresinin sonuna kadar	Olay tarihi
Misafir Wi-Fi erişim logları	2 yıl	Kayıt tarihi
İnternet sitesi işlem güvenliği ve sunucu logları	6 ay	Kayıt tarihi
Web sitesi ve bilgi sistemi güvenlik logları	2 yıl	Kayıt tarihi
Ticari elektronik ileti onay kayıtları	Onayın sona ermesinden itibaren 3 yıl	Onayın geri alınması veya sona ermesi
Ticari elektronik ileti gönderim kayıtları	3 yıl	İletinin gönderildiği tarih
Çerez tercih ve onay kayıtları	1 yıl	Tercih değiştirilmesi veya sona ermesi
Sağlık, alerji ve erişilebilirlik talepleri	Check-out sonrasında 30 gün	Misafirin ayrılış tarihi
Otopark plaka ve oda kartı hareket kayıtları	Check-out sonrasında 30 gün	Misafirin ayrılış tarihi
Unutulan eşya ve teslim kayıtları	2 yıl	Eşyanın teslimi veya sürecin kapanması
Günlük housekeeping ve oda durum listeleri	En geç 24 saat	İlgili vardiyanın sona ermesi
Etkinlik, toplantı, restoran ve organizasyon kayıtları	5 yıl	Hizmetin sona ermesi
Tedarikçi sözleşmeleri ve yetkili bilgileri	10 yıl	Sözleşmenin sona ermesi
Çalışan özlük, ücret, disiplin ve SGK kayıtları	İş ilişkisinin sona ermesinden itibaren 10 yıl	İşten ayrılış tarihi
Çalışan sağlık ve iş sağlığı-güvenliği dosyaları	İşten ayrılıştan itibaren en az 15 yıl	İşten ayrılış tarihi

Olumsuz sonuçlanan çalışan adayı kayıtları	6 ay	İşe alım sürecinin sona ermesi
Gelecek pozisyonlar için saklanmasına rıza verilen aday kayıtları	En fazla 1 yıl	Açık rıza tarihi
KVKK başvuruları ve cevap kayıtları	3 yıl	Başvurunun sonuçlandırılması
İmha işlemine ilişkin kayıtlar	En az 3 yıl	İmha işlemi tarihi
Dava, icra ve hukuki uyuşmazlık dosyaları	Kesinleşmeden itibaren 10 yıl	Kararın veya sürecin kesinleşmesi
Misafir tercih ve hizmet geçmişi	2 yıl	Son konaklama/check-out tarihi
Pazarlama amacıyla kullanılan iletişim ve kampanya etkileşim verileri	3 yıl	Açık rızanın geri alınması, amacın sona ermesi veya son etkileşim tarihinden hangisi önce gerçekleşirse
Fiziksel ziyaretçi kayıtları	1 yıl	Ziyaret tarihi

T.C. kimlik belgesi veya pasaport fotokopisi, özel bir kanuni zorunluluk bulunmadıkça saklanmaz. Kimlik belgesi yalnızca bilgilerin doğrulanması amacıyla incelenir. Ödeme kartlarının CVV/CVC güvenlik kodu saklanmaz; ödeme kuruluşunca oluşturulan güvenli token veya maskelenmiş kayıt kullanılabilir.

Tabloda yer alan süreden daha uzun bir kanuni saklama süresi bulunması veya yetkili makam tarafından muhafaza talimatı verilmesi hâlinde uzun olan süre uygulanır. Veriler, saklama süresi boyunca saklama amacı dışında pazarlama, profillemeye veya aktif müşteri yönetimi amacıyla kullanılamaz.

9. İmha Yöntemleri

9.1. Silme

- Kullanıcı erişim yetkilerinin kaldırılması,
- Uygulama ve veri tabanlarındaki kayıtların güvenli biçimde silinmesi,
- Fiziki dosyaların aktif arşivden çıkarılarak erişime kapatılması,
- Hizmet sağlayıcılara silme talimatı verilmesi,
- Yedeklerdeki verilerin yedek yaşam döngüsü içinde silinmesi,

yöntemleri uygulanabilir.

9.2. Yok Etme

- Kâğıt belgelerin çapraz kesim yapan cihazla parçalanması veya yetkili imha kuruluşuna tutanakla teslim edilmesi,
- Elektronik ortamların güvenli silme yazılımlarıyla geri döndürülemez biçimde temizlenmesi,
- Kullanılamaz hâle gelen disk ve veri taşıyıcılarının fiziksel olarak imha edilmesi,

- Şifreleme anahtarlarının güvenli şekilde yok edilmesi,

yöntemleri uygulanabilir.

9.3. Anonim Hâle Getirme

Verinin kullanım amacı devam ettiği hâlde kişiyi belirleme ihtiyacı ortadan kalkmışsa toplulaştırma, maskeleye, veri azaltma, değişken çıkarma veya istatistiksel yöntemler uygulanabilir. Veri ancak geri döndürülmesi ve ilgili kişiyle yeniden ilişkilendirilmesi makul olarak mümkün değilse anonim kabul edilir.

10. İdari ve Teknik Tedbirler ile Görev ve Sorumluluklar

Şirket, veri sorumlusu sıfatıyla kişisel verilerin hukuka uygun olarak saklanması ve imhası için gerekli idari ve teknik tedbirleri alır. Bu tedbirlerin Otel bünyesindeki uygulanması aşağıdaki görev dağılımı çerçevesinde yürütülür.

10.1. İdari ve Teknik Tedbirler

Bu kapsamda Şirket;

- Kişisel verilere erişimi görev gereği bilmesi gereken kişilerle sınırlandırır,
- Çalışanlardan gizlilik taahhüdü alır ve gerekli eğitimlerin verilmesini sağlar,
- Hizmet sağlayıcılarla yapılan sözleşmelere veri güvenliği, gizlilik ve imha hükümleri ekler,
- Özel nitelikli kişisel verilere yönelik ilave erişim ve güvenlik tedbirleri uygular,
- Fiziki arşivlerin kilitli ve kontrollü alanlarda muhafaza edilmesini sağlar,
- Erişim, işlem ve güvenlik kayıtlarının tutulmasını sağlar,
- Güncel güvenlik yazılımları, yedekleme, şifreleme ve yetkilendirme tedbirlerini uygular veya uygulanmasını sağlar,
- Veri ihlali ve ilgili kişi başvurusu prosedürlerini işletir,
- T.C. kimlik belgesi fotokopisi alınmaması ve housekeeping listelerinde gereksiz misafir bilgisi kullanılmaması için operasyonel kontroller uygular.

10.2. Görev ve Sorumluluklar

- **Şirket Yönetimi:** İşbu Politikanın onaylanması, gerekli yetkilendirmelerin yapılması, yeterli idari ve teknik imkânların sağlanması ve süreçlerin gözetiminden sorumludur.
- **Otel Mesul Müdürü:** İşbu Politikanın Otel bünyesinde uygulanmasını koordine eder; saklama süresi sona eren verileri ilgili birimlerle birlikte belirler; periyodik imha işlemlerinin süresinde gerçekleştirilmesini sağlar ve denetler. Kamera kayıtlarının belirlenen sürenin sonunda otomatik olarak silinmesini; olay nedeniyle ayrılan görüntülerin kayıt altına alınmasını, sınırlı erişime açılmasını ve saklama sebebi sona erdiğinde imha edilmesini takip eder. Teknik müdahale gereken durumlarda işlemin yetkili servis veya hizmet sağlayıcı aracılığıyla gerçekleştirilmesini sağlar. Tespit ettiği aykırılıkları ve kişisel veri ihlallerini gecikmeksizin Şirket Yönetimine bildirir.
- **Birim Yöneticileri:** Sorumlu oldukları birimlerdeki kişisel verilerin belirlenen saklama sürelerine uygun şekilde muhafaza edilmesini; saklama süresi sona eren kayıtların Otel Mesul Müdürüne bildirilmesini; gereksiz kopya oluşturulmamasını ve verilerin yetkisiz kişi veya ortamlara aktarılmamasını sağlamakla yükümlüdür.

- **Çalışanlar:** Kişisel verilere yalnızca görevlerinin gerektirdiği ölçüde erişmek; verileri kişisel cihazlara, yetkisiz ortamlara veya üçüncü kişilere aktarmamak; süresi dolmuş kayıtları kendiliğinden saklamaya devam etmemek ve Şirketin politika ve talimatlarına uygun hareket etmekle yükümlüdür. Saklama süresi dolmuş bir kayıt, yetkisiz erişim veya veri güvenliği ihlali tespit eden çalışan, durumu derhâl birim yöneticisine veya Otel Mesul Müdürüne bildirir.

Çalışanların ve görevlilerin işbu Politikaya, görev tanımlarına, iş sözleşmelerine veya Şirket talimatlarına kasten ya da ihmal sonucunda aykırı davranışları hâlinde disiplin hükümleri uygulanabilir; Şirketin uğradığı zararlar kusurlu kişilere ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde rücu edilebilir. Bu görev dağılımı, Şirketin veri sorumlusu sıfatından doğan kanuni yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

11. İmha Süreci

İmha işlemleri, Şirket adına, 10.2. maddede belirtilen görev dağılımı doğrultusunda Otel Mesul Müdürünün koordinasyonunda ve ilgili birim yöneticilerinin katılımıyla, 8. maddede belirtilen saklama süreleri dikkate alınarak gerçekleştirilir.

İlgili kişinin silme veya yok etme talebinde bulunması hâlinde talep, KVKK'nın 13'üncü maddesi uyarınca en geç otuz gün içinde sonuçlandırılır.

Şirketin periyodik imha süresi **altı aydır**. Kişisel verilerin işlenmesini gerektiren şartların tamamı ortadan kalktığında ilgili veriler, bu durumun ortaya çıktığı tarihi takip eden ilk periyodik imha döneminde silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.

12. Politikanın Yayınlanması ve Güncellenmesi

Bu Politika, Şirket tarafından onaylanarak Otelin internet sitesinde yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Şirket, yasal düzenlemelerde meydana gelebilecek değişiklikler veya iş süreçlerindeki yenilikler doğrultusunda işbu Politikası'nı her zaman güncelleyebilir. Güncellenen politika, internet sitesinde yayınlandığı andan itibaren derhal geçerlilik kazanır.

Veri sorumlusu: Düzce Coşkun Mühendislik Ltd. Şti.

Adres: Kültür Mah. Akasya Sk. No:12 81010 - Merkez/Düzce - Türkiye

E-posta: info@ramadaduzce.com

KEP adresi: duzcecoskunmuhendislik@hs02.kep.tr

İnternet sitesi: www.ramadaduzce.com