

KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ

1. Giriş

Bu metin; rezervasyon yaptıran kişiler, konaklayan misafirler ile restoran, toplantı, organizasyon, otopark ve diğer otel hizmetlerinden yararlanan müşterilerin kişisel verilerine ilişkin bilgilendirme amacıyla hazırlanmıştır.

Kamera sistemleri ve internet sitesi çerezleri hakkında ayrıntılı bilgilere www.ramadaduzce.com web adresinde bulunan “Kamera Kayıt Sistemleri Aydınlatma Metni” ve “Çerez Politikası” üzerinden ulaşabilirsiniz.

2. Veri Sorumlusu

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nun [“KVKK”] 10. maddesi uyarınca, Ramada By Wyndham Düzce adlı işletmenin işleteni Düzce Coşkun Mühendislik Ltd. Şti. [“Otel”] veri sorumlusudur.

Ticaret unvanı: Düzce Coşkun Mühendislik Ltd. Şti.

MERSİS numarası: 0323 0471 8200 0013

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

Telefon: +90 444 95 81

E-posta: info@ramadaduzce.com

KEP adresi: duzcecoskunmuhendislik@hs02.kep.tr

İnternet sitesi: www.ramadaduzce.com

3. İşlenen Kişisel Veriler, Amaçlar ve Hukuki Sebepler

Süreç	İşlenen veriler	İşleme amacı	Hukuki sebep
Rezervasyon ve konaklama hizmetleri	Ad-soyad, iletişim bilgileri, rezervasyon numarası, konaklama tarihleri, oda ve kişi sayısı, mevcut konaklamaya ilişkin oda/hizmet tercihleri, araç plakası ve rezervasyon iletişim kayıtları	Rezervasyonun oluşturulması ve doğrulanması, misafirle iletişim kurulması, check-in/check-out işlemleri ile konaklama, otopark ve talep edilen diğer hizmetlerin sunulması	KVKK m.5/2-c: Sözleşmenin kurulması veya ifası için gerekli olması
Kimlik bildirimi	Ad-soyad, T.C. kimlik numarası veya pasaport/kimlik numarası, uyruk, doğum yeri ve tarihi, geliş-ayrılış bilgileri, imza ve mevzuatta öngörülen konaklama belgesi bilgileri	Konaklama belgesinin düzenlenmesi, kimlik bilgilerinin doğrulanması ve kolluk birimlerine gerekli bildirimin yapılması	KVKK m.5/2-a ve ç: 1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu ile ilgili Yönetmelikte açıkça öngörülmesi ve hukuki yükümlülüğün yerine getirilmesi
Ödeme ve faturalandırma	Fatura bilgileri, vergi kimlik numarası veya gerekli hâllerde T.C. kimlik numarası, işlem tutarı, ödeme yöntemi, banka işlem/referans bilgisi ve maskelenmiş kart bilgileri	Ödeme, ön provizyon, iade, faturalandırma, muhasebe ve ödeme itirazlarının yönetilmesi	KVKK m.5/2-a, c, ç ve e: Kanunlarda öngörülme, sözleşmenin ifası, hukuki yükümlülük ve hakların korunması

Misafir ilişkileri	Talep, şikâyet, öneri ve yazışmalar, kullanılan hizmetler, ekstra harcamalar, hasar/olay kayıtları ve unutulmuş eşya bilgileri	Taleplerin karşılanması, şikâyetlerin sonuçlandırılması, hizmetlerin yürütülmesi, unutulmuş eşyaların teslimi ve uyuşmazlıkların yönetilmesi	KVKK m.5/2-c, e ve f; Sözleşmenin ifası, hakların korunması ve Otelin meşru menfaati
Bilgi ve işlem güvenliği	IP adresi, erişim ve sistem kayıtları, işlem zamanı, rezervasyon ve kullanıcı hareketleri ile güvenlik olayı kayıtları	Bilgi sistemlerinin güvenliğinin sağlanması, yetkisiz işlemlerin ve kötüye kullanımın önlenmesi, işlem kayıtlarının denetlenmesi	KVKK m.5/2-ç, e ve f; Hukuki yükümlülük, hakların korunması ve Otelin meşru menfaati
Özel hizmet talepleri	Misafir tarafından isteğe bağlı olarak bildirilen alerji, sağlık, engellilik veya erişilebilirlik bilgileri ile açıkça din veya inanç bilgisini ortaya koyan özel hizmet talepleri.	Misafirin talep ettiği özel hizmetin sunulması, gerekli tedbirlerin alınması ve misafirin hayatının veya beden bütünlüğünün korunması.	Kural olarak KVKK'nın 6'ncı maddesinin üçüncü fıkrasının (a) bendi kapsamında ilgili kişinin ayrı açık rızası; ilgili kişinin fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunması veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmaması ve işlemin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması hâlinde KVKK m.6/3-c; somut bir hukuki hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için zorunlu olması hâlinde KVKK m.6/3-d.
Pazarlama ve kişiselleştirme	Ad-soyad, telefon, e-posta, iletişim izinleri, kampanya etkileşimleri ve gelecek konaklamalarda kullanılmak üzere kaydedilen tercihler	Kampanya ve tekliflerin gönderilmesi, gelecekteki hizmetlerin kişiselleştirilmesi ve müşteri profili oluşturulması	KVKK m.5/1 kapsamında ayrı açık rıza; izin ve ret kayıtlarının tutulması bakımından KVKK m.5/2-a ve ç
Hukuki süreçler	Uyuşmazlık, ihtar, dava, icra, denetim ve resmî yazışma bilgileri	Hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi, hukuki hakların kullanılması ve yetkili makamların taleplerinin karşılanması	KVKK m.5/2-a, ç ve e

Otel, T.C. kimlik belgesini yalnızca bilgilerin doğruluğunu kontrol etmek amacıyla incelemekte; **T.C. kimlik belgesinin fotokopisini veya görüntüsünü kaydetmemektedir.** Ayrıca, ödeme kartının CVV/CVC güvenlik kodu Otel tarafından saklanmaz.

4. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi

Kişisel veriler; internet sitesi ve rezervasyon formu, e-posta, telefon, resepsiyon ve konaklama belgesi, ödeme terminali, rezervasyon sistemleri, müşteri hizmetleri kayıtları ve diğer otel hizmet noktaları üzerinden tamamen veya kısmen otomatik yollarla ya da bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yöntemlerle toplanmaktadır.

Veriler ayrıca rezervasyonu yapan kişi, seyahat acentesi, çevrimiçi rezervasyon platformu, tur operatörü, organizasyon şirketi veya kurumsal müşteri aracılığıyla elde edilebilir. Verilerin doğrudan ilgili kişiden alınmaması hâlinde aydınlatma, ilgili kişiyle ilk iletişim sırasında veya en geç check-in aşamasında gerçekleştirilir.

5. Kişisel Verilerin Aktarılması

Kişisel veriler, KVKK'nın 8'inci maddesi uyarınca ve yukarıda açıklanan amaçlarla sınırlı olarak:

- Kimlik bildirimi ve mevzuattan kaynaklanan yükümlülükler için Emniyet Genel Müdürlüğü, Gelir İdaresi Başkanlığı, mahkemeler, savcılıklar ve diğer yetkili kamu kurumlarına,
- Ödeme ve iade işlemleri için bankalara ve ödeme hizmeti sağlayıcılarına,
- Rezervasyonun acente veya çevrimiçi platform üzerinden yapılması hâlinde, rezervasyonun yönetilmesi amacıyla ilgili acente, tur operatörü, çevrimiçi rezervasyon platformu veya kurumsal müşteriye,
- Rezervasyon, bilgi teknolojileri, yerli sunucu/barındırma, teknik destek ve arşivleme hizmetlerinin yürütülmesi için yurt içindeki hizmet sağlayıcılara,
- Hukuki ve mali süreçlerin yürütülmesi için avukatlara, mali müşavirlere, denetçilere ve somut olayın gerektirmesi hâlinde sigorta şirketlerine,
- Misafirin talebi üzerine unutulmuş eşyanın gönderilmesi için kargo veya kurye şirketine,

yalnızca gerekli ve ilgili verilerle sınırlı olarak aktarılabilir.

6. Saklama ve İmha

Kişisel veriler, ilgili mevzuatta öngörülen süreler ile işleme amacı için gerekli süre boyunca saklanır. Bu sürelerin sona ermesi ve işleme şartlarının ortadan kalkması üzerine veriler KVKK'nın 7'nci maddesi uyarınca silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir. Ayrıntılı saklama sürelerine www.ramadaduzce.com web adresinde bulunan "Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası" üzerinden ulaşabilirsiniz.

7. İlgili Kişinin Hakları ve Başvuru

KVKK'nın 11. maddesindeki haklarınıza ilişkin taleplerinizi Türkçe olarak ve kimliklerini doğrulamaya imkân verecek bilgilerle birlikte aşağıdaki yöntemlerden biriyle Otel'e iletebilirsiniz:

1. Islak imzalı dilekçenin şahsen veya noter yoluyla Şirketin yukarıda belirtilen adresine iletilmesi,
2. Başvuru sahibinin kendi KEP adresinden duzcecokunmuhendislik@hs02.kep.tr adresine gönderilmesi,
3. Güvenli elektronik imza veya mobil imza kullanılarak info@ramadaduzce.com adresine gönderilmesi

Başvurular, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde sonuçlandırılır. İşlemin ayrıca maliyet gerektirmesi hâlinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarifiedeki ücret alınabilir.