**BTA HAVALİMANLARI YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ**

**İLETİŞİM MERKEZİ GELEN ARAMALAR**

**KİŞİSEL VERİLERİNİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ AYDINLATMA METNİ**

Kişisel verileriniz veri sorumlusu sıfatıyla BTA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nda öngörülen temel ilkelere uygun olarak, **talep veya şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması, sipariş taleplerinin alınması, sistemsel kayıtların yaratılması ve takibi ile müşteri ilişkilerinin yönetimi *ve açık rızanızın bulunması halinde* kişiye özel pazarlama veya tanıtım aktivitelerinin gerçekleştirilmesi ile pazarlama amacıyla veri analitiği çalışmalarının yapılması, kampanya, promosyon veya tanıtım süreçlerinin ve müşteri memnuniyeti veya tecrübesine yönelik aktivitelerin yürütülmesi amaçlarıyla işlenmekte olup; kişisel verilerinizin işlenme amaçlarına ilişkin detaylı bilgilere [**[www.bta.com.tr](http://www.bta.com.tr)**] adresinden kamuoyu ile paylaşılmış olan** BTA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Anonim Şirketi Kişisel Verilerinin Korunması ve İşlenmesi Politikası’ndan ulaşabilirsiniz.

Kişisel verileriniz belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi doğrultusunda yurt içinde ve yurt dışında iş ortaklarımıza, Aéroports de Paris Grubu başta olmak üzere **hissedarlarımıza, tedarikçilerimize, kanunen yetkili kamu kurumlarına ve yetkili özel kişilere aktarılabilecektir.**

Kişisel verileriniz Şirketimiz ile temas etmiş olduğunuz iletişim merkezi kanalı vasıtasıyla elektronik ortamdan ve sözleşmenin kurulması ve ifası, meşru menfaat ve bulunması halinde açık rıza hukuki sebeplerine dayalı olarak toplanmaktadır.

Kişisel veri sahibi olarak Kanun’un 11. maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz:

* Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
* Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
* Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
* Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
* Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
* Kanun’a 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 işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
* İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkması durumunda buna itiraz etme,
* Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda sıralanan haklarınıza yönelik başvurularınızı, **[**[www.bta.com.tr](http://www.bta.com.tr)**]** adresinden ulaşabileceğiniz BTA Havalimanları Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Anonim Şirketi Veri Sahibi Başvuru Formu’nu doldurarak Şirketimize iletebilirsiniz.

**BTA HAVALİMANLARI YİYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ**

**İLETİŞİM MERKEZİ GELEN ARAMALAR**

**KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ AÇIK RIZA METNİ**

|  |
| --- |
| **Çağrı merkezine müşterilerden/potansiyel müşterilerden gelen (*inbound*) aramalarda öncelikle banttan aşağıdaki metin okunur.** |

***[Çağrı merkezi hizmetinin bir dış hizmet sağlayıcı tarafından sunulması halinde, aşağıdaki metnin uyarlanarak ilgili dış hizmet sağlayıcı tarafından okunacağının taahhüt altına alınması önerilmektedir.]***

BTA Havalimanları çağrı merkezine hoş geldiniz. Güvenlik gereği görüşmeler kayıt altına alınmaktadır. Bu görüşme kapsamında herhangi bir işlem gerçekleştirilmeden önce sizleri kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin olarak bilgilendirmek isteriz. Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin Aydınlatma Metni’ni dinlemek için 1’i tuşlayabilir veya [[www.bta.com.tr](http://www.bta.com.tr)] adresinde bulunan politikamızdan kişisel verilerin işlenmesine ilişkin detaylı bilgilere ulaşabilirsiniz. Menüye devam etmek için 2’yi tuşlayabilirsiniz.

|  |
| --- |
| **Müşterinin görüşme kapsamında talep ettiği işlemlerin gerçekleştirilmesini takiben, müşteri temsilcisi tarafından aşağıdaki metin okunur.** |

İlgi ve ihtiyaçlarınız doğrultusunda size daha iyi hizmet verebilmek ve size özel kampanyalardan faydalandırılmanızı sağlamak amaçlarıyla 1’i tuşlayarak açık rıza ve elektronik ticari ileti metinlerini dinleyebilir ve onay verebilirsiniz. Görüşmeyi sonlandırmak için lütfen 2’yi tuşlayınız.

|  |
| --- |
| **Öncelikle, aşağıdaki açık rıza metni müşteriye okunur.** |

Aydınlatma Metni kapsamında, **kişiye özel pazarlama veya tanıtım aktivitelerinin gerçekleştirilmesi ile pazarlama amacıyla veri analitiği çalışmalarının yapılması, kampanya, promosyon veya tanıtım süreçlerinin ve müşteri memnuniyeti veya tecrübesine yönelik aktivitelerin yürütülmesi amaçlarıyla** işlenmesini ve bu amaçlarla tedarikçilerimize ve iş ortaklarımıza aktarılmasını kabul ediyorsanız 1’i; etmiyorsanız 2’yi tuşlayınız.

|  |
| --- |
| **Müşterinin onay tercihini takiben aşağıdaki elektronik ticari ileti onay kurgusu ayrıca sunulabilecektir.** |

Çağrı merkezimizi arayarak paylaşmış olduğunuz iletişim bilgilerinize tanıtım, teklif, promosyon, anket, etkinlik gibi her türlü doğrudan ve dolaylı pazarlama faaliyetleri kapsamında ticari elektronik ileti gönderilmesini ve ticari ileti gönderiminin sağlanması için Şirketimizin hizmet aldığı tedarikçilerle paylaşılmasını kabul ediyorsanız 1’i; etmiyorsanız 2’yi tuşlayınız.