

## SETUR SERVİS TURİSTİK ANONİM ŞİRKETİ MÜŞTERİ KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ AYDINLATMA METNİ

### a) Veri Sorumlusu

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“**Kanun**”) uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak Setur Servis Turistik Anonim Şirketi (“**Şirket**” veya “**Setur**”) tarafından aşağıda açıklanan kapsamda işlenebilecektir.

Kişisel verilerinizin işleme amaçları konusunda detaylı bilgiye; <https://kvkk.setur.com.tr/public/document/10/15/pdf/true> internet adresinden kamuoyu ile paylaşılmış olan Setur Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikasından ulaşabilirsiniz.

### b) Kişisel Verilerin Hangi Amaçlarla ve Hukuki Sebeplerle İşleneceği

Toplanan kişisel verileriniz, sunulan ürün ve hizmetlerden sizleri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimlerimiz tarafından yapılması ve ilgili iş süreçlerinin yürütülmesi kapsamında aşağıdaki amaçlarla (“**Amaçlar**”) Kanun’un 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları dahilinde Şirket tarafından işlenebilecektir:

***Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması hukuki sebebine dayalı olarak;***

- Turizm hizmetlerimizden yararlanmanız halinde; tur satışı, seyahat veya otel organizasyonu, bilet satışı gibi tur, seyahat ve tatil ürün ve hizmetlerinin (“**Turizm Ürünleri**”) satış faaliyetlerinin yürütülmesi, Turizm Ürünleri’nden faydalanmanızın sağlanması,
- Gümrüksüz satış (*duty free*) kapsamında alışveriş yapmanız halinde; gümrüksüz satışların (*duty free*) gerçekleştirilmesi ve gümrüksüz satış hizmetlerinin sunulması,
- Talep etmeniz halinde; vize danışmanlığı hizmetlerinin sağlanması,
- Turizm Ürünleri kapsamında olması halinde; seyahat sağlık sigortası düzenlenmesi için destek sağlanması,
- Satış kayıtlarının açılması ve faturalandırma faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Satış sonrası destek hizmetlerinin sunulması,
- Şirketimizin ürün ve hizmetlerini satın almanız dolayısıyla satış sözleşmesinin kurulması ve ifası.

***İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak;***

- Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi,
- Müşteri talep ve şikayetlerinin takibi ve yönetimi,
- Anket ve benzeri müşteri memnuniyeti ve kurumsal iletişim faaliyetlerinin planlanması ve icrası,
- Müşteri iletişim bilgilerinin güncellenmesi,
- Müşteri ilişkilerinin yürütülmesi,

- Etkinlik yönetimi,
- Finansal işlemlerin takibi,
- Ürün ve hizmetlerimizin satış ve pazarlama faaliyetleri dahil olmak üzere Şirketimiz tarafından sunulan ürün ve hizmetlerden ilgili kişileri faydalandırmak için gerekli çalışmaların iş birimlerimiz tarafından yapılması ve ilgili iş süreçlerinin yürütülmesi,
- Ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için iş birimlerimizin gerekli çalışmaları ve bağlı iş süreçlerini gerçekleştirmesi,
- Şirketimizin ticari ve iş stratejilerinin belirlenmesi ve uygulanması,
- Hukuk işlerinin takibi ve yürütülmesi,
- Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi,
- Denetim ve etik faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Çekiliş, kampanya, yarışma, promosyon veya reklam aktivitelerinin gerçekleştirilmesi,
- İleride meydana gelmesi muhtemel olası uyuşmazlıklarda delil teşkil etmesi amacı ile kişisel verilerin genel zamanaşımı süresince saklanması.

***Bir hakkın tesisi kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak;***

- Müşteri talep ve şikayetlerinin takibi ve yönetimi,
- İleride meydana gelmesi muhtemel olası uyuşmazlıklarda delil teşkil etmesi amacı ile kişisel verilerin genel zamanaşımı süresince saklanması.
- Sağlık verilerinizin ilgili turizm ürünlerinden doğru ve talep ettiğiniz bir şekilde faydalanmanızın sağlanabilmesi ve gerekli tedbirlerin temini.

***Kanunlarda açıkça öngörülmesi ve veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak;***

- Resmi kurum taleplerinin yerine getirilmesi,
- Yetkili kuruluşlara mevzuattan kaynaklı bilgi verilmesi,
- Mevzuatta öngörülen saklama yükümlülüklerine uygunluğun sağlanması,
- Şirketimiz tarafından işlenen kişisel verileriniz ile ilgili olarak Kanun'un 11. maddesinde belirtilen haklarınızın kullanılması kapsamında Şirket'e iletmış olduğunuz başvurularınıza ilişkin değerlendirmelerin yapılması ve mevzuata uygun olarak sonuçlandırılması ile bu çerçevede gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi.

***Açık rızanızın varlığı halinde;***

- Kimlik, iletişim ve müşteri işlem bilgileriniz; Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin doğrudan pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi, izniniz kapsamında çevrimiçi davranışsal hareketleriniz dahil olmak üzere\* profileme ve analiz faaliyetlerinin yürütülmesi, sunulan ürün ve hizmetlerin beğeni, kullanım alışkanlıklarınız ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirerek sizlere önerilmesi ve tanıtılması,
- Kimlik, iletişim ve müşteri işlem bilgileriniz; kabulünüz kapsamında paylaşmış olduğunuz iletişim bilgilerinize reklam, promosyon, vb. ticari elektronik ileti gönderilmesi.

\*Setur'a ait internet siteleri ve mobil uygulamalardaki çevrimiçi davranışsal hareketleriniz ile ilgilendiğiniz ürün ve hizmetlerimiz çerez (cookie) kullanımına açık rıza vermeniz durumunda izin verdiğiniz pazarlama/analiz amacı ile sınırlı şekilde takip edilmektedir

(Bkz. Setur Çerez Aydınlatma Metni ve izinleri). Açık rızanızın yanı sıra, ilgili çerezlerin (cookie) kullanımına izin vermeniz durumunda çevrimiçi davranışsal hareketleriniz ile kişisel verileriniz ürün ve hizmetlerimizin size özel pazarlama faaliyetleri yapılması için işlenecektir.

**c) Sadakat Programı Kapsamında Veri İşleme Amaçları ile Hukuki Sebepleri**

Sadakat programımıza üye olmanız halinde kimlik, iletişim, müşteri işlem ve pazarlama verileriniz:

***Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması hukuki sebebine dayalı olarak;***

- Sadakat programına katılımınızın sağlanması, sadakat programı üyeliğinizin oluşturulması, doğrulamaların sağlanması ve üyelik hesabınızın güvenli bir şekilde işletilmesi,
- Sadakat programı kapsamında kazanılan puanların/sair menfaatlerin hesaplanması/tanınması ve bu kapsamda tarafınıza bilgi verilmesi,
- Sadakat programı kapsamında indirim, kampanya ve benzeri faydalardan yararlanmanızın sağlanması ve bu kapsamda gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi,

***İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması hukuki sebebine dayalı olarak;***

- Sadakat programı bağlılık oluşturma/geliştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi,
- Sadakat programı süreç ve işlemlerinin güvenliğinin sağlanması ve bu kapsamda doğrulama adımlarının icrası,
- Sadakat programı kapsamında faydalanabileceğiniz imkanlar hakkında bilgilendirilmeniz,
- Sadakat programı kapsamında size sağlanan ek menfaatlere ilişkin kayıtların tutulması,
- Söz konusu olması halinde ek menfaatleri kullanabildiğiniz üçüncü taraf anlaşmalı şirket ile kayıtların ve işlemlerin uyumlu bir şekilde tutulmasının/gerçekleştirilmesinin sağlanması,
- Müşteri memnuniyeti süreçlerinin yürütülmesi,

***Açık rızanızın varlığı halinde;***

- Kimlik, iletişim, müşteri işlem ve pazarlama bilgileriniz; Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin doğrudan pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi, izniniz kapsamında çevrimiçi davranışsal hareketleriniz dahil olmak üzere\* profilleme ve analiz faaliyetlerinin yürütülmesi, sunulan ürün ve hizmetlerin beğeni, kullanım alışkanlıklarınız ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirerek sizlere önerilmesi ve tanıtılması,
- Kimlik, iletişim ve müşteri işlem bilgileriniz; kabulünüz kapsamında paylaşmış olduğunuz iletişim bilgilerinize reklam, promosyon, vb. ticari elektronik ileti gönderilmesi,

amaçları ile işlenecektir.

\*Setur'a ait internet siteleri ve mobil uygulamalardaki çevrimiçi davranışsal hareketleriniz ile ilgilendiğiniz ürün ve hizmetlerimiz çerez (cookie) kullanımına açık rıza vermeniz durumunda izin verdiğiniz pazarlama/analiz amacı ile sınırlı şekilde takip edilmektedir (Bkz. [Setur Çerez Aydınlatma Metni](#) ve izinleri). Açık rızanızın yanı sıra, ilgili çerezlerin (cookie) kullanımına izin vermeniz durumunda çevrimiçi davranışsal hareketleriniz ile kişisel verileriniz ürün ve hizmetlerimizin size özel pazarlama faaliyetleri yapılması için işlenecektir.

#### **d) İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabilceği**

Toplanan kişisel verileriniz;

- Denetim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla Koç Holding Anonim Şirketi'ne,
- Turizm ürünlerimizden tercih edeceğiniz bankanın ek menfaatleri ile birlikte faydalandırabilmeniz ve bu kapsamdaki operasyonel işlemlerin yerine getirilmesi, ayrıca bu kapsamda gerçekleştirdiğiniz işlemlere ilişkin müşteri memnuniyeti ölçümlerinin ifası ile iptal/ iade gibi işlem taleplerinin değerlendirilmesi ve işleme alınması amaçlarıyla aşağıda detaylandırıldığı şekilde seyahat hattını kullanmayı tercih ettiğiniz ve müşterilerine seyahat hizmetleri sunma konusunda anlaşmalı olduğumuz bankalarla;
  - Seyahat Hattı kapsamında iş ortağımız Türkiye Garanti Bankası A.Ş.,
  - Seyahat Hattı kapsamında iş ortağımız Yapı ve Kredi Bankası A.Ş.,
  - Seyahat Hattı kapsamında iş ortağımız Türkiye Halk Bankası A.Ş.,
  - Seyahat Hattı kapsamında iş ortağımız HSBC Bank A.Ş.
- Avantajlı üyeliklerin sağlanması ve seyahatlerinizin gerçekleştirilmesi kapsamında iş ortaklarımıza,
- Sadakat programımıza üye olmanız ve bu kapsamda faydalanmak istediğiniz menfaati sağlayan üçüncü bir taraf hizmet sağlayıcı olması halinde işbu anlaşmalı şirkete,
- Seyahat sağlık sigortası düzenlenmesi için destek sağlanması kapsamında anlaşmalı sigorta şirketi Ram Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.'ye,
- Turizm Ürünleri'nden faydalanmanız halinde satın alımınıza konu ilgili otel, havayolu şirketi ve tur şirketine, Tatilbudur anlaşmalı bir otel rezervasyonu söz konusu ise Tatilbudur Seyahat Acenteliği ve Turizm A.Ş.'ye, ilgili havayolu şirketine, tur seyahatleri kapsamında anlaşmalı olduğumuz iş ortağı Binrota Turizm A.Ş.'ye,
- Zubizu üyeliğiniz bulunması ve alışverişiniz kapsamında bu üyeliğinizi kullanmak istemeniz durumunda Zubizu programının sağlayıcısı Doğuş Müşteri Sistemleri A.Ş.'ye,
- Chippin üyeliğinizin bulunması ve alışverişiniz kapsamında bu üyeliğinizi kullanmak istemeniz durumunda Chippin programının sağlayıcısı Tanı Pazarlama ve İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye,
- Türk Telekom aboneliğiniz bulunması ve alışverişiniz kapsamında bu aboneliğinizi kullanmak istemeniz durumunda Türk Telekomünikasyon A.Ş., TNET A.Ş. ve TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye,
- Hopi üyeliğinizin bulunması ve alışverişiniz kapsamında bu üyeliğinizi kullanmak istemeniz durumunda Hopi programının sağlayıcısı BNR Teknoloji A.Ş.'ye,
- Anlaşmalı olduğumuz tedarikçilerimize,
- Hissedarlarımıza,

- Kanunlarda açıkça öngörülmesi ve hukuki yükümlülüklerimizin yerine getirilmesi kapsamında kanunen yetkili kamu kurumlarına ve kanunen yetkili özel kişilere

Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları çerçevesinde aktarılabilecektir.

#### e) **Kişisel Veri Toplamının Yöntemi**

Kişisel verileriniz Şirket ile aranızda var olan iş ilişkisinin yürütülmesi ve yukarıda yer verilen Amaçlar'ın yerine getirilmesi kapsamında Şirketimiz ile temas edeceğiniz; fiziki ortamda mağazalar, şubelerimiz, kargo/posta, matbu formlar ve yüz yüze gerçekleştirilen görüşme kanalları ve acentelerimiz aracılığıyla, elektronik ortamda anlaşmalı iş ortağımız olan rezervasyon şirketlerinin internet siteleri, müşterilerine seyahat hizmetleri sunma konusunda anlaşmalı olduğumuz ve seyahat hattını kullanmayı tercih ettiğiniz bankalar kanalıyla, internet sitemiz, mobil uygulamamız, Şirket içi sistemlerimiz, telefon, çağrı merkezi ve e-posta kanalıyla toplanmaktadır. Sadakat programımıza üye olmanız halinde sadakat programı kapsamında iş birliği içerisinde bulunan ortaklar kanalıyla da kişisel verileriniz elde edilebilecektir.

#### f) **İlgili Kişinin Kanun'un 11. maddesinde Sayılan Hakları**

Kişisel verileriniz ile ilgili olarak Kanun'un 11. maddesi uyarınca aşağıdaki haklara sahip olduğunuzu bildiririz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verilerinizin 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 halinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda ve kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde yapılan işlemlerin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda sıralanan haklarınıza yönelik başvurularınızı, [İlgili Kişi Başvuru Formu'nu](#) doldurarak Şirketimize iletebilirsiniz. Talebinizin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde başvurularınız ücretsiz olarak sonuçlandırılacaktır; ancak işlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi halinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenecek tarifeye göre tarafınızdan ücret talep edilebilecektir.