

**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 Amaçla 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. maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartları dahilinde Şirket tarafından işlenebilecektir:

- 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,
- Üyelik oluşturmayı tercih etmeniz halinde; üyelik kaydınızın gerçekleştirilmesi ve üyelik hesabınızın işletilmesi,
- Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi,
- Satış sonrası destek hizmetlerinin sunulması,
- Müşteri talep ve şikayetlerinin takibi ve yönetimi,
- Anket ve benzeri müşteri memnuniyeti çalışmalarının ve kurumsal iletişim faaliyetlerinin planlanması ve icrası,
- Müşteri iletişim bilgilerinin güncellenmesi,
- Satış kayıtlarının açılması ve faturalandırma faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Şirketimizin ürün ve hizmetlerini satın almanız dolayısıyla satış sözleşmesinin kurulması ve ifası,
- 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 ilettiğiniz olduğunuz başvurularınıza ilişkin değerlendirmelerin yapılması ve mevzuata uygun olarak sonuçlandırılması ile bu çerçevede gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi,
- 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 gerçekleştirilmesi,
- 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,
- Açık rızanızın varlığı halinde kimlik, iletişim, müşteri işlem ve pazarlama bilgilerinizin Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin doğrudan pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi, profilleme ve analiz faaliyetlerinin yürütülmesi, sunulan ürün ve hizmetlerin beğeni, kullanım alışkanlıklarınız ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirerek sizlere önerilmesi ve tanıtılması amacıyla işlenmesi,
- Açık rızanızın varlığı halinde kimlik, iletişim ve müşteri işlem bilgilerinizin kabulünüz kapsamında paylaştığımız iletişim bilgilerinize reklam, promosyon, vb. ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla işlenmesi.

### c) İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

Toplanan kişisel verileriniz; denetim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amacıyla Koç Holding Anonim Şirketi'ne, avantajlı üyeliklerin sağlanması ve seyahatlerinizin gerçekleştirilmesi kapsamında iş ortaklarımıza, seyahat sağlık sigortası düzenlenmesi için destek sağlanması kapsamında anlaşmalı sigorta şirketi Ram Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.'ye, yurt içi Turizm Ürünleri'nden faydalanmanız halinde satın alımınıza bağlı olarak ilgili otele, 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 Doğu 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., TTNET 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. Maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartları ve amaçları çerçevesinde aktarılabilecektir.

Açık rızanızı vermeniz halinde,

- **Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin doğrudan pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi, profilleme ve analiz faaliyetlerinin yürütülmesi, sunulan ürün ve hizmetlerin beğeni, kullanım alışkanlıklarınız ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirerek sizlere önerilmesi ve tanıtılması amaçları için açık rızanız bulunuyorsa:** Kimlik, iletişim, müşteri işlem ve pazarlama bilgileriniz, Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin doğrudan pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi, profilleme ve analiz faaliyetlerinin yürütülmesi, sunulan ürün ve hizmetlerin beğeni, kullanım alışkanlıklarınız ve ihtiyaçlarınıza göre özelleştirerek sizlere önerilmesi ve tanıtılması amacıyla barındırma hizmetini aldığımız ve sunucuları yurt dışında bulunan tedarikçimiz SAP Türkiye Yazılım Üretim ve Tic. A.Ş.
- **Paylaşmış olduğunuz iletişim bilgilerinize reklam, promosyon, vb. ticari elektronik ileti gönderilmesi amacı için açık rızanız bulunuyorsa:** İletişim verilerinizin, onayınız kapsamında paylaştığımız iletişim bilgilerinize reklam, promosyon, vb. ticari elektronik ileti gönderilmesi amacıyla altyapı hizmeti aldığımız ve yurt dışında bulunan tedarikçimiz Amazon AWS EMEA SARL,

- **Üyelik oluşturmanız halinde:** Kimlik, iletişim ve müşteri işlem bilgileriniz ticari faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için iş birimlerimizin gerekli çalışmaları ve bağlı iş süreçlerini gerçekleştirmesi amacıyla altyapı hizmeti aldığımız ve yurt dışında bulunan tedarikçimiz Microsoft Ireland Operations LTD ile,

Kanun'un 9. Maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartları çerçevesinde paylaşılabilir.

#### **d) Kişisel Veri Toplamının Yöntemi ve Hukuki Sebebi**

Kişisel verileriniz Şirket ile aranızda var olan iş ilişkisinin yürütülmesi ve yukarıda yer verilen Amaçlar'ın yerine getirilmesi kapsamında Şirketimiz ile temas edeceğimiz; fiziki ortamda mağazalar, kargo/posta, matbu formlar ve yüz yüze gerçekleştirilen görüşme kanalları ve acentelerimiz aracılığıyla elektronik ortamda anlaşmalı iş ortağımız olan rezervasyon şirketlerinin internet siteleri, internet sitemiz, mobil uygulamamız, telefon, çağrı merkezi ve e-posta kanalıyla sözleşmenin ifası hukuki sebebine dayalı olarak toplanmaktadır.

Kişisel verileriniz aşağıdaki amaçlarla ve hukuki sebepler ile Şirketimiz tarafından Kanun'un 5. maddesinde belirtilen kişisel veri işleme şartlarına dayalı olarak toplanmakta ve işlenmektedir.

#### ***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,
- Üyelik oluşturmayı tercih etmeniz halinde; üyelik kaydınızın gerçekleştirilmesi ve üyelik hesabınızın işletilmesi,
- 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.

***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, profilme 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.

**e) 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 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 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, <https://kvkk.setur.com.tr/izin-iptal> adresinden ulaşabileceğiniz 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.