

## ÖNERİ VE ŞİKAYET SÜREÇLERİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ

SARSILMAZ SİLAH SAN. A.Ş. olarak (Bundan sonra “SARSILMAZ” olarak anılacaktır.) olarak özel hayatın gizliliğine saygı duyuyor ve önem veriyoruz. Bu nedenle, sizleri 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (Bundan sonra “KVKK” olarak anılacaktır.) kapsamında kişisel verilerinizin kullanımı ve korunması ile ilgili haklarınız konusunda bilgilendirmek istiyoruz.

SARSILMAZ olarak, veri sorumlusu sıfatıyla; sizlere sunulacak müşteri hizmetleri süreçlerinin yürütülmesi; müşteri ilişkilerinin yönetimi; müşteri şikayetlerinin yönetimi; müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yönetilmesi; müşterilerin şirket hizmetlerine bağlılığının kurulması ve artırılması; kimlik doğrulama faaliyetlerinin yürütülmesi; müşteriye özel ürün ve hizmetler sunulabilmesi; internet ve mobil vasıtalar ile müşteri hizmetleri faaliyetlerinin yürütülmesi; Şikayet, itiraz, talep, öneri, memnuniyet gibi bildirimlerin sizlere daha iyi hizmet verebilmek için bildirim yönetim sistemimizde kayıt altında tutulması amaçlarıyla KVKK'nın 5. Maddesinin 2. Fıkrasının f bendindeki “İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması” hukuki sebebine dayanmak suretiyle işlenecek olup; aynı amaç ve hukuki sebep dahilinde üçüncü kişiler ile paylaşılacaktır.

Bu kapsamda kişisel verileriniz, sizin tarafınızdan basılı form doldurulması suretiyle, web sitemizde bulunan iletişim formunun doldurulması ile, sosyal medya, eposta ve satış sonrası destek hizmeti hatlarımız aracılığıyla veyahut müşteri memnuniyetine yönelik web siteleri aracılığıyla 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 kişisel verilerinizin işlenme 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 talep etme,
- İlgili mevzuatta öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,

- İlgili mevzuat uyarınca yapılan düzeltme, silme ve yok edilme işlemlerinin, kişisel verilerinizin paylaşıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen kişisel verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle sizin aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde, zararın giderilmesini talep etmek.

KVKK'nın 11. maddesi kapsamındaki bu haklarınız ile ilgili taleplerinizi İlgili Kişi Başvuru Formu'nda belirtilen bütün bilgileri doldurmak suretiyle KVKK'nın 11. maddesi ile 13. maddesinin 1. fıkrası ve Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ gereğince,

- “Düzce 1. Organize Sanayi Bölgesi 5. Cadde No:12 Beyköy Beldesi Düzce ” adresindeki Şirketimize bizzat gelerek · [musterihizmetleri@sarsilmaz.com](mailto:musterihizmetleri@sarsilmaz.com) şeklindeki e-posta adresimiz üzerinden,
- Kimliğinizi tespit edebilmek ve yanlış kişilere bilgi vermemek adına yazılı olarak noter aracılığı ile veya iadeli taahhütlü mektup ile,
- Güvenli elektronik imza, mobil imza ya da (varsa) tarafınızca daha Şirketimize bildirilen ve sistemlerimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanmak suretiyle [musterihizmetleri@sarsilmaz.com](mailto:musterihizmetleri@sarsilmaz.com) adresine elektronik posta göndererek
- SARSILMAZ web sitesindeki iletişim bölümü aracılığıyla veya gelecekte Kurul'un belirleyeceği diğer yöntemlerle iletebilirsiniz. Detaylı bilgiye [musterihizmetleri@sarsilmaz.com](mailto:musterihizmetleri@sarsilmaz.com) adresine mail göndererek ulaşabilirsiniz.

**SATIŞ SONRASI DESTEK HİZMETLERİ, E-POSTA VE CANLI SOHBET ARACILIĞIYLA YAPMIŞ OLDUĞUM HER TÜRLÜ GÖRÜŞMENİN GÜVENLİK VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ KAPSAMINDA KAYIT ALTINDA TUTULDUĞUNU, KVKK KAPSAMINDA VERMİŞ OLDUĞUM ONAY DAHİLİNDE KİMLİK BİLGİLERİ, CEP TELEFONU VE IP ADRESİ GİBİ BİLGİLERİMİN SAKLANDIĞINI, SUÇ TEŞKİL EDEN HERHANGİ BİR EYLEM HALİNDE BU BİLGİLERİN CUMHURİYET BAŞSAVCILIKLARI İLE PAYLAŞILMASINA MUVAFAKAT ETTİĞİMİ BİLDİRİRİM.**