

BSH EV ALETLERİ SANAYİ VE TİCARET A.Ş. MÜŞTERİ KİŞİSEL VERİLERİNİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ

AYDINLATMA METNİ

1. VERİ SORUMLUSU

Kişisel verileriniz veri sorumlusu sıfatıyla Fatih Sultan Mehmet Mahallesi Balkan Caddesi No:51 34771 Ümraniye/İstanbul adresinde mukim BSH Ev Aletleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. ("Şirket") tarafından, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun") uyarınca aşağıda açıklanan kapsamda işlenebilecektir.

Şirketimiz, Bosch, Siemens, Gaggenau ve Profilo markaları ile faaliyet göstermektedir.

Kişisel verilerinizin Şirketimiz tarafından işleme amaçları konusunda detaylı bilgiler, <https://www.bsh-group.com/tr/kisisel-veriler-politikalari>'ndan erişilebilen BSH Ev Aletleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası'nda yer almaktadır.

Şirketimiz tarafından yönetilen platformlara Single Key ID sistemini kullanarak giriş yapılması halinde ise söz konusu sistemi işleten veri sorumlusu Robert Bosch GmbH'ın veri işleme faaliyetleri konusunda detaylı bilgi almak üzere <https://singlekey-id.com/tr/data-protection-notice/> adresinden erişilebilen gizlilik politikasını ziyaret edebilirsiniz.

2. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN İŞLENME AMACI

Toplanan kişisel verileriniz, Kanun'da öngörülen temel ilkelere uygun olarak ve Kanun'un 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları dahilinde, ürün ve/veya hizmetlerin satışı, sunulması ve/veya takibi, ürün ve hizmetlerimiz hakkında bilgilendirme ve tanıtım faaliyetlerinin yerine getirilmesi, talebiniz uyarınca üyelik kayıtlarının oluşturulması ve üyelik hesaplarının işletilmesi, taleplerin / şikayetlerin değerlendirilmesi, kampanya / yarışma katılım taleplerinin alınması, Şirketimiz tarafından ve/veya Şirketimiz nam ve hesabına sunulan ürün ve/veya hizmetlerden ilgili kişileri faydalandırmak için gerekli çalışmaların yapılması ve ilgili iş süreçlerinin yürütülmesi, Şirketimiz tarafından yürütülen ticari ve/veya operasyonel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimlerimiz tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi, Şirketimizin ve Şirketimizle iş ilişkisi içerisinde olan ilgili kişilerin hukuki ve teknik güvenliğinin temini faaliyetlerinin planlanması ve/veya icrası ile Şirketimizin ticari ve/veya iş stratejilerinin planlanması ve/veya icrası, müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin planlanması ve icrası, müşteri memnuniyeti aktivitelerinin planlanması ve icrası, ana hissedarlarla olan denetim ve raporlama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi, denetim ve

etik faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, kurumsal iletişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, ödeme süreçlerinin gerçekleştirilmesi, muhasebe ve finans işlemlerinin gerçekleştirilmesi, hukuki yükümlülükler uyarınca yetkili kişi veya kuruluşa bilgi/belge verilmesi ve her türlü resmi yazışmaların yürütülmesi, hukuk işlerinin takibi, ihracat kontrolü kapsamında global regülasyonlara uyumun sağlanması, işbu kapsamda gerekli kontrollerin ve raporlamaların gerçekleştirilmesi, ilgili tedbirlerin alınması, mevzuatta öngörülen saklama yükümlülüklerine uygunluğun sağlanması, yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan doğrulama ve kontrollerin gerçekleştirilmesi, ilgili kişi başvurularının mevzuata uygun olarak yanıtlanması ve gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi, verilerin doğru ve güncel tutulmasının sağlanması, ileride meydana gelmesi muhtemel olası uyuşmazlıklarda delil teşkil etmesi amacı ile kişisel verilerin genel zamanaşımı süresince saklanması, kampanya ve/veya promosyon ve/veya tanıtım süreçlerinin planlanması ve/veya icrası ile açık rızanızı vermeniz halinde ise Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin ilgili kişilerin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarına göre özelleştirilerek ilgili kişilere önerilmesi ve tanıtılması için gerekli olan aktivitelerin gerçekleştirilmesi, müşteri memnuniyeti ve tecrübesine yönelik aktivitelerin gerçekleştirilmesi, pazarlama faaliyetlerine konu yapılacak kişilerin tüketici davranışı kriterleri doğrultusunda tespiti ve değerlendirilmesi, kişiye özel pazarlama (segmentasyon ve profillemeye dahil) ve tanıtım aktivitelerinin gerçekleştirilmesi, dijital ve diğer mecralarda reklam ve/veya tanıtım ve pazarlama aktivitelerinin gerçekleştirilmesi, müşteri kazanım ve mevcut müşterilerde değer yaratımı üzerine geliştirilecek aktivitelerin gerçekleştirilmesi, pazarlama amacıyla veri analitiği ve veri zenginleştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi, Şirketimizce sunulan diğer ürünlerle ilgili çapraz satış aktivitelerinin gerçekleştirilmesi, ürün ve hizmetlerin satış ve pazarlaması için pazar araştırması faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, Şirketimizin sunduğu ürün ve hizmetlere bağlılık oluşturulması ve arttırılması süreçlerinin gerçekleştirilmesi, ürün ve hizmetlerin pazarlama süreçlerinin gerçekleştirilmesi, çekiliş/yarışma/anket aktivitelerinin gerçekleştirilmesi ile tercih ettiğiniz iletişim bilgilerinize Şirketimizin tüm markaları ile ilgili reklam, promosyon, kampanya ve benzeri ticari elektronik ileti gönderilmesi amaçlarıyla; ayrıca işaret dili ile çağrı merkezi hizmetimizden faydalanmak istemeniz halinde sağlık verileriniz (duyma engeline ilişkin olanlar ile sınırlı olarak), ilgili destek hizmetinin sağlanması, hizmet kalitesinin temin edilmesi ve ileride meydana gelmesi muhtemel olası uyuşmazlıklarda delil teşkil etmesi amacı ile genel zamanaşımı süresince saklanması amaçlarıyla ("Amaçlar") işlenebilecektir.

3. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN AKTARILDIĞI TARAFLAR VE AKTARIM AMAÇLARI

Toplanan kişisel verileriniz, Kanun'da öngörülen temel ilkelere uygun olarak ve Kanun'un 8. ve 9. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları dahilinde, Şirketimiz tarafından Amaçlar kapsamında bayilerimize, yetkili servislerimize,

acentelerimize, iş ortaklarımıza, tedarikçilerimize, kanunen yetkili kamu/özel kurum ve kuruluşlara ve aşağıda belirtilen taraflara aktarılabilecektir.

- Müşteri memnuniyeti ve tecrübesine yönelik aktivitelerin; kampanya, promosyon ve tanıtım süreçlerinin; pazarlama faaliyetlerine konu yapılacak kişilerin tüketici davranışı kriterleri doğrultusunda tespiti ve değerlendirilmesinin; kişiye özel pazarlama (segmentasyon ve profillemeye dahil) ve tanıtım aktivitelerinin; dijital veya diğer mecralarda reklam, tanıtım ve pazarlama aktivitelerinin ve müşteri kazanım ve mevcut müşterilerde değer yaratımı üzerine geliştirilecek aktivitelerin; veri analitiği ve veri zenginleştirme çalışmalarının; Şirketçe sunulan diğer ürünlerle ilgili çapraz satış aktivitelerinin; ürünlerin satış ve pazarlaması için pazar araştırması faaliyetlerinin; bağlılık oluşturulması veya arttırılması süreçlerinin; üyelik, çekiliş/yarışma/anket aktivitelerinin ve teklif, promosyon, etkinlik gibi pazarlama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ve sağladığınız iletişim bilgilerinize Şirket'in tüm markaları ile ilgili tanıtım, teklif, promosyon, anket, etkinlik gibi pazarlama faaliyetleri kapsamında ticari elektronik ileti gönderilmesi amaçlarıyla amacıyla "Kurul tarafından ilan edilen, veri kategorileri, veri aktarımının amaçları, alıcı ve alıcı grupları, veri alıcısı tarafından alınacak teknik ve idari tedbirler, özel nitelikli kişisel veriler için alınan ek önlemler gibi hususları ihtiva eden standart sözleşmenin varlığı" hukuki sebebine dayalı olarak SAP AG'ye ve iş ortaklarımız Google LLC'ye ve Meta Inc'e,

- Bilgi güvenliği sistemlerinin yönetilmesi, ürünlerin satış ve ödeme, servis süreçlerinin gerçekleştirilmesi ve verilerin barındırılması ve ana hissedarlarla olan denetim, uyum kontrolü ve raporlama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amaçlarıyla amacıyla "Kurul tarafından ilan edilen, veri kategorileri, veri aktarımının amaçları, alıcı ve alıcı grupları, veri alıcısı tarafından alınacak teknik ve idari tedbirler, özel nitelikli kişisel veriler için alınan ek önlemler gibi hususları ihtiva eden standart sözleşmenin varlığı" hukuki sebebine dayalı olarak SAP AG'ye ve Robert Bosch GmbH, BSH Hausgeräte GmbH ve grup şirketlerimize,

- Kimlik, iletişim ve müşteri işlem bilgileriniz, dijital asistan sohbet ürünümüzü kullanmanız çerçevesinde Kore.ai platformunun kullanılmasından ötürü "Kurul tarafından ilan edilen, veri kategorileri, veri aktarımının amaçları, alıcı ve alıcı grupları, veri alıcısı tarafından alınacak teknik ve idari tedbirler, özel nitelikli kişisel veriler için alınan ek önlemler gibi hususları ihtiva eden standart sözleşmenin varlığı" hukuki sebebine dayalı olarak yurt dışında bulunan tedarikçi Kore.ai Inc.'e aktarılabilecektir.

4. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN TOPLANMA YÖNTEMİ VE HUKUKİ SEBEBİ

Kişisel verileriniz, elektronik ortamda Şirketimizin internet siteleri, telefon/çağrı merkezi, tablet ve dijital çözümler, elektronik posta, kurumsal sosyal medya hesaplarımız, Şirketimizin mobil uygulamalarımız, Şirketimizin Whatsapp hesabı ile fiziki ortamda Şirketimizin yetkili servisleri, Şirketimizin acenteleri, Şirketimizin

showroomları, matbu formlar vasıtasıyla toplanabilecektir. Kişisel verileriniz Kanun'un 5. maddesinde belirtilen aşağıdaki hukuki sebepler kapsamında işlenecektir.

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

- Şirketimizin ve Şirketimizle iş ilişkisi içerisinde olan ilgili kişilerin hukuki ve teknik güvenliğinin temini faaliyetlerinin planlanması veya icrası,
- Şirketimiz tarafından yürütülen ticari ve/veya operasyonel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için ilgili iş birimlerimiz tarafından gerekli çalışmaların yapılması ve buna bağlı iş süreçlerinin yürütülmesi,
- İhracat kontrolü kapsamında global regülasyonlara uyumun sağlanması, işbu kapsamda gerekli kontrollerin ve raporlamaların gerçekleştirilmesi, ilgili tedbirlerin alınması,
- Şirketimizin ticari ve/veya iş stratejilerinin planlanması ve/veya icrası,
- Muhasebe ve finans işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Hukuk işlerinin takibi,
- Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin planlanması ve icrası,
- Müşteri memnuniyeti aktivitelerinin planlanması ve icrası,
- Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi,
- Denetim ve etik faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Kurumsal iletişim faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Verilerin doğru ve güncel tutulmasının sağlanması,
- Ana hissedarlarla olan denetim ve raporlama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Kampanya ve/veya promosyon ve/veya tanıtım süreçlerinin planlanması ve/veya icrası,
- Ürün ve hizmetlerimiz hakkında bilgilendirme ve tanıtım faaliyetlerinin yerine getirilmesi,
- Taleplerin / şikayetlerin değerlendirilmesi,
- Çağrı merkezi kanalıyla gerçekleşen görüşmelerde müşteri memnuniyetinin sağlanması ve denetimi; çağrı görüşmesinin yazılı kaydı ile otomatik sistemler tarafından işlenmesi ile memnuniyet/performans analiz ve iyileştirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi,

- Kampanya / yarışma katılım taleplerinin alınması,

Kanunlarca açıkça öngörülmesi ve Şirket'in hukuki yükümlülüğüne ilişkin hukuki sebebe dayalı olarak;

- Taleplerin / şikayetlerin değerlendirilmesi,
- Yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan doğrulama ve kontrollerin gerçekleştirilmesi,
- Mevzuatta öngörülen saklama yükümlülüklerine uygunluğun sağlanması,
- Hukuki yükümlülükler uyarınca yetkili kişi veya kuruluşlara bilgi/belge verilmesi ve her türlü resmi yazışmaların yürütülmesi,
- İlgili kişi başvurularının mevzuata uygun olarak yanıtlanması ve gerekli işlemlerin gerçekleştirilmesi,

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

- Ürün ve/veya hizmetlerin satışı, sunulması ve/veya takibi,
- Talebiniz uyarınca üyelik kayıtlarının oluşturulması ve üyelik hesaplarının işletilmesi,
- Ödeme süreçlerinin gerçekleştirilmesi,
- Şirketimiz tarafından ve/veya Şirketimiz nam ve hesabına sunulan ürün ve/veya hizmetlerden ilgili kişileri faydalandırmak için gerekli çalışmaların yapılması ve ilgili iş süreçlerinin yürütülmesi.

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

- Taleplerin / şikayetlerin değerlendirilmesi,
- İleride meydana gelmesi muhtemel olası uyuşmazlıklarda delil teşkil etmesi amacı ile kişisel verilerin genel zamanaşımı süresince saklanması,
- Sağlık verileriniz (duyma engeline ilişkin olanlar ile sınırlı olarak) ilgili işaret dili ile çağrı merkezi destek hizmetinin sağlanması, hizmet kalitesinin temin edilmesi bağlamında işlenmesi halinde ileride meydana gelmesi muhtemel olası uyuşmazlıklarda delil teşkil etmesi amacı ile genel zamanaşımı süresince saklanması.

Açık rızanızı vermeniz halinde açık rıza hukuki sebebine dayalı olarak;

- Kimlik, iletişim, müşteri işlem ve pazarlama verilerinizin Şirketimizin ürün ve hizmetlerinin ilgili kişilerin beğeni, kullanım alışkanlıkları ve ihtiyaçlarına göre özelleştirilerek ilgili kişilere önerilmesi ve tanıtılması için gerekli olan aktivitelerin

gerçekleştirilmesi, müşteri memnuniyeti ve/veya tecrübesine yönelik aktivitelerin planlanması ve/veya icrası, pazarlama faaliyetlerine konu yapılacak kişilerin tüketici davranışı kriterleri doğrultusunda tespiti ve/veya değerlendirilmesi, kişiye özel pazarlama (segmentasyon ve profillemeye dahil) ve/veya tanıtım aktivitelerinin tasarlanması ve/veya icrası, dijital ve/veya diğer mecralarda reklam ve/veya tanıtım ve/veya pazarlama aktivitelerinin tasarlanması ve/veya icrası, dijital ve/veya diğer mecralarda müşteri kazanım ve/veya mevcut müşterilerde değer yaratımı üzerine geliştirilecek aktivitelerin tasarlanması ve/veya icrası, pazarlama amacıyla veri analitiği ve/veya veri zenginleştirme çalışmalarının planlanması ve/veya icrası, Şirketinizce sunulan diğer ürünlerle ilgili çapraz satış aktivitelerinin planlanması ve/veya icrası, ürün ve hizmetlerin satış ve/veya pazarlaması için pazar araştırması faaliyetlerinin planlanması ve/veya icrası, Şirketinizin sunduğu ürün ve/veya hizmetlere bağlılık oluşturulması ve/veya artırılması süreçlerinin planlanması ve/veya icrası, ürün ve/veya hizmetlerin pazarlama süreçlerinin planlanması ve/veya icrası ile çekiliş/yarışma/anket aktivitelerinin planlanması ve/veya icrası amaçlarıyla işlenmesi,

- Kimlik ve iletişim verilerinizin tercih ettiğiniz iletişim bilgilerinize Şirketimizin tüm markaları ile ilgili reklam, promosyon, kampanya ve benzeri ticari elektronik ileti gönderilmesi amaçlarıyla işlenmesi.

5. İLGİLİ KİŞİ OLARAK KANUN'UN 11. MADDESİNDE SAYILAN HAKLARINIZ

İlgili kişi 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'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 halinde zararın giderilmesini talep etme.

Yukarıda sıralanan haklarınıza yönelik başvurularınızı, [buradaki linkten](#) ulaşabileceğiniz BSH Ev Aletleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. Veri Sahibi 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 tarife göre tarafınızdan ücret talep edilebilecektir.