	<b>İLETİŞİM VE BAŞVURU KANALLARINA VE SOSYAL MEDYAYA YÖNELİK AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No	FRM00761
		İlk Yayın Tarihi	6/10/2021
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	15/10/2021
		Sayfa No	1/3

Veri sorumlusu sıfatını haiz Metro İstanbul Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi ("**Şirket**" veya "**METRO İSTANBUL**") olarak kişisel verilerinizi, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**KVKK**") ve ikincil düzenlemelerine (birlikte "**KVK mevzuatı**") uygun olarak işlenmesi ve korunması için azami hassasiyeti göstermekteyiz.

İşbu Aydınlatma Metni ile Şirketimizin sizlere yönelik olarak gerçekleştirdiği kişisel veri işleme faaliyetleri hakkında sizleri bilgilendirmek isteriz.

İşbu Aydınlatma Metni **herhangi** bir ürün ve/veya hizmetin sunumunun (ya da herhangi bir üründen ve/veya hizmetten yararlandırılması) ön koşulu niteliğinde yorumlanamaz.

### 1. İşlenen Kişisel Verileriniz, Toplanma Yöntemleri, İşlenme Amaçları ve Hukuka Uygunluk Sebepleri


Aşağıdaki Tablo-1'de belirtilen kişisel verileriniz ("**kişisel verileriniz**") Şirketimiz tarafından, şikayet ve taleplerinizin alınması kapsamında elden, [info@metro.istanbul](mailto:info@metro.istanbul) veya [kvkk@metro.istanbul](mailto:kvkk@metro.istanbul) üzerinden e-posta yoluyla veya +90 850 252 88 00 numaralı çağrı merkezi üzerinden veya 153 beyaz masa ve sosyal medya üzerinden veya başvuru ve talep formları aracılığıyla, mobil uygulama üzerinden, sizlerden sözlü veya yazılı olarak fiziki veya elektronik ortamlarda aşağıdaki Tablo-1'deki amaçlarla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü bir şekilde ve KVKK'nın ilkeleri doğrultusunda KVK mevzuatına uygun olarak otomatik ve otomatik olmayan yollarla elde edilmekte ve işlenmektedir.

Metro İstanbul'a şikâyet, öneri ve taleplerinizi sosyal medyada yer alan direct message (DM) aracılığı ile iletmeniz halinde aktarmış olduğunuz bilgileriniz, başta bilgi temini, dilek ve önerilerinizi almak ile şikâyetleri toplamak üzere müşteri hizmetlerinin faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi amaçlarıyla işlenmektedir.

Şikayet ve talepler için kullandığımız sosyal medya platformları; Twitter, Facebook, Instagramda yer alan resmi sayfalarımızdır.

**Tablo-1**

<b>İşlenme Amaçları</b>	<b>Kişisel Veri</b>	<b>Hukuka Uygunluk Sebepleri</b>
Şikayet ve taleplerin yönetimi	Kimlik bilgisi (isim, soy isim), TC Kimlik No, iletişim bilgisi (telefon numarası, e-posta adresi), diğer (talep/şikayet içeriği), sosyal medya hesap bilgisi, ses kaydı.	Şirketimizin hukuki yükümlülüğünü yerine getirmesi ile meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması.

	<b>İLETİŞİM VE BAŞVURU KANALLARINA VE SOSYAL MEDYAYA YÖNELİK AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No	FRM00761
		İlk Yayın Tarihi	6/10/2021
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	15/10/2021
		Sayfa No	2/3

## 2. Kişisel Verilerinizin Üçüncü Kişilerle Paylaşılması

### 2.1. Yurt İçi Aktarım

Yukarıda anılan kişisel verilerinizin aşağıda anılan amaçlar ve hukuka uygunluk sebepleri uyarınca aktarılmaktadır.

**Tablo-2**

Aktarım Amacı	Hukuka Uygunluk Sebebi	Alıcı Grubu
Denetim ve raporlama faaliyetlerinin yürütülmesi, müşteri hizmetlerinin gerçekleştirilmesi	Şirketimizin hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması	İstanbul Büyükşehir Belediyesi
Gerekli durumlarda yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına bilgi verilmesi		Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları

METRO İSTANBUL, kişisel verilerinizi yukarıdaki amaçlar haricinde, **açık rızanız** alınmaksızın üçüncü kişilere aktarmayacağını taahhüt eder.

### 2.2. Yurt Dışı Aktarım


Sosyal medya sunucularının yurt dışında yer alması sebebi ile DM aracılığı ile yapılan yazışmalar yurt dışına aktarılabilir. Verilerinizi yurt içinde tutmak için bizlere [info@metro.istanbul](mailto:info@metro.istanbul) e-posta adresinden veya ALO 153'ten ulaşabilirsiniz.

## 3. Kişisel Verilerinizin Korunması, Muhafazası ve İmhası

Kişisel verileriniz, Şirketimiz tarafından kişisel verilerin işleme amacının gerektirdiği süre boyunca işlenir ve her hâlükârda yasal sürenin sonuna kadar muhafaza edilir. Saklama süresinin sona ermesinin ardından kişisel verileriniz Şirketimizin **Kişisel Verilerin Korunması ve Gizliliği Politikası, Özel Nitelikli Kişisel Verilerin Korunması ve Gizliliği Politikası** ile **Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası** doğrultusunda KVK mevzuatına uygun olarak elektronik ve fiziki ortamlardan silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

Kişisel verilerinize, yetkisiz kişiler tarafından erişilmesini, kişisel verilerinizin hatalı işlenmesini, ifşa edilmesini, hukuka uygun olmayan sebeplerle değiştirilmesini/silinmesini önlemek, korunmasını ve güvenliğini sağlamak amacıyla Şirketimiz KVK mevzuatı uyarınca gerekli tüm teknik ve idari tedbirleri alır.

Şirketimiz fiziki arşivine ve/veya sunucularına ve/veya diğer sistemlerine yapılan saldırılar sonucunda kişisel verilerinizin zarar görmesi ve/veya üçüncü kişiler tarafından ele geçirilmesi/ifşası durumunda, Şirketimiz sizleri ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nu derhal bilgilendirir.

	<b>İLETİŞİM VE BAŞVURU KANALLARINA VE SOSYAL MEDYAYA YÖNELİK AYDINLATMA METNİ</b>	Doküman No	FRM00761
		İlk Yayın Tarihi	6/10/2021
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	15/10/2021
		Sayfa No	3/3

#### 4. Bilgi Edinme Hakkınız

KVKK'nın 11. maddesi kapsamında, Şirketimize başvurarak kişisel verilerinizin; **(a)** işlenip işlenmediğini öğrenme; **(b)** işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme; **(c)** işlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme; **(ç)** yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı 3. kişileri bilme; **(d)** eksik veya yanlış işlenmişse düzeltilmesini isteme; **(e)** 6698 sayılı Kanun'un 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde silinmesini veya yok edilmesini isteme; **(f)** (d) ve (e) maddeleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme; **(g)** münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi nedeniyle aleyhe bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme ve **(ğ)** kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahipsiniz.

#### 5. Talepleriniz

İşbu Aydınlatma Metni kapsamında kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin herhangi bir sorunuz ya da talebinizin olması halinde <https://www.metro.istanbul/> adresinde yer alan **Veri Sorumlusuna Başvuru Formunu** doldurmak suretiyle Formda belirtilen yollardan biriyle Şirketimize başvurabilirsiniz.

Şirketimiz, KVKK'nın 13. maddesine uygun olarak, başvuru taleplerini, talebin niteliğine göre ve en geç 30 (otuz) gün içinde sonuçlandıracaktır. İşlemin maliyet gerektirmesi halinde, KVK Kurulu tarafından belirlenen tarife uygulanacaktır. Talebinizin reddedilmesi halinde, ret nedeni/nedenleri cevabı yazımızda belirtilecektir.

Şirketimiz tarafından işlenen kişisel verilerinizin güncel olmadığını, eksik veya hatalı olduğunu düşünüyorsanız ilgili kişisel verinize/verilerinize ilişkin değişiklik bildirimleriniz için lütfen derhal [metroistanbul@hs01.kep.tr](mailto:metroistanbul@hs01.kep.tr) veya [kvkk@metro.istanbul](mailto:kvkk@metro.istanbul) adreslerinden Şirketimiz ile irtibata geçiniz.

İşbu Aydınlatma Metni, değişen şartlara ve yasal düzenlemelere uyum sağlamak amacıyla güncellenebilecektir. Güncellemeleri <https://www.metro.istanbul/> adresinden takip edebilirsiniz.

#### Veri Sorumlusu

##### Metro İstanbul Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi

<b>Mersis numarası:</b> 0481004100100010	<b>Adres:</b> Yavuz Selim Mahallesi, Metro Sokak, No: 3 Esenler, İSTANBUL	<b>E-posta:</b> kvkk@metro.istanbul
		<b>İnternet Adresi:</b> www.metro.istanbul
		<b>Telefon Numarası:</b> 0 850 252 88 00

**Aydınlatma metnini okudum, anladım.**