

VIP DESTEK GİZLİLİK VE ÇEREZ POLİTİKASI

İNTERNET SİTESİ VE MOBİL UYGULAMA GİZLİLİK VE ÇEREZ POLİTİKASI

İşbu Gizlilik ve Çerez Politikası ("Politika"), TÛMO E-TİCARET ANONİM ŞİRKETİ ("Şirket" veya "Vip Destek") tarafından işletilen **Vip Destek mobil uygulaması**, internet sitesi ve ilişkili dijital platformları kullanan gerçek kişilerin ("Veri Sahibi") gizliliğinin korunması amacıyla hazırlanmıştır.

Bu Politika kapsamında; kişisel verilerin işlenmesine ilişkin esaslar, çerezler ve benzeri teknolojiler aracılığıyla gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri ile Politika'nın yürürlüğüne ilişkin hususlar hakkında veri sahiplerine bilgilendirme yapılmaktadır.

1. Veri Sorumlusu

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") uyarınca kişisel verileriniz, veri sorumlusu sıfatıyla aşağıda bilgileri yer alan Şirket tarafından işlenmektedir:

Unvan: TÛMO E-TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

Adres: 15 TEMMUZ MAH. 1502. SK. NO: 4 İÇ KAPI NO: 31 BAGCILAR/ ISTANBUL

E-posta: info@vipdestek.com

Telefon: +90 (212) 481 63 78

2. Kişisel Verilerin İşlenmesi

Vip Destek mobil uygulaması ve internet sitesinin kullanımı sırasında elde edilen kişisel verileriniz, KVKK ve ilgili mevzuata uygun olarak, işbu Politika'da belirtilen kapsam ve amaçlarla işlenmektedir.

Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin ayrıntılı bilgilere, Vip Destek tarafından yayımlanan KVKK Aydınlatma Metni'ne internet sitesi ve mobil uygulama üzerinden erişebilirsiniz.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

Vip Destek platformlarının kullanımı kapsamında elde edilen kişisel verileriniz, KVKK'nın 5. ve 6. maddelerinde öngörülen kişisel veri işleme şartları çerçevesinde aşağıdaki amaçlarla işlenebilmektedir:

- Vip Destek tarafından sunulan hizmetlerin yürütülmesi ve geliştirilmesi,
- Hizmet alan kullanıcılar ile bağımsız hizmet veren partnerlerin eşleştirilmesi,
- Konum bazlı hizmet taleplerinin oluşturulması ve yönetilmesi,
- Uygulama içi iletişim ve destek süreçlerinin yürütülmesi,
- Kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi,
- Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi ve kötüye kullanımın önlenmesi,
- Mevzuattan kaynaklanan hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi,
- Ticari faaliyetlerin planlanması ve icrası.

Pazarlama, kampanya, promosyon ve ticari elektronik ileti gönderimleri, yalnızca ilgili kişinin açık rızası bulunması hâlinde gerçekleştirilmektedir.

4. Kişisel Verilerin Aktarıldığı Taraflar ve Aktarım Amacı

Kişisel verileriniz, yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda ve KVKK'nın 8. ve 9. maddelerine uygun olarak;

- Bağımsız hizmet veren partnerlere,
- Bilgi teknolojileri, yazılım ve bulut altyapı hizmet sağlayıcılarına,
- Yapay zekâ ve uygulama içi destek altyapısı sağlayıcılarına,
- Yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile yetkili yargı mercilerine

aktarılabilmektedir.

Yurt dışına veri aktarımı söz konusu olduğunda, aktarım KVKK m.9 uyarınca açık rıza veya ilgili mevzuatta öngörülen diğer hukuki sebeplere dayanılarak ve gerekli teknik-idari tedbirler alınarak gerçekleştirilmektedir.

5. Kişisel Verilerin Yurt Dışına Aktarılması

Vip Destek tarafından sunulan hizmetler kapsamında kullanılan bazı altyapılar, yazılımlar ve bulut hizmetleri yurt dışında bulunan sunucular üzerinde çalışabilmektedir.

Bu kapsamda kişisel veriler;

- Sunucu barındırma,
 - Veri yedekleme,
 - Teknik destek,
 - Analiz ve raporlama
- amaçlarıyla yurt dışında bulunan hizmet sağlayıcılara aktarılabilmektedir.

Yurt dışına veri aktarımı;

- 6698 sayılı Kanun'un 9. maddesine uygun olarak,
- Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından yeterli korumaya sahip olduğu ilan edilen ülkelere veya
- Yeterli korumanın bulunmaması hâlinde, ilgili kişinin açık rızasına dayanılarak gerçekleştirilmektedir.

Şirket, yurt dışı veri aktarımlarında gerekli teknik ve idari güvenlik tedbirlerini almakta olup, veri güvenliğini sağlamak için azami özeni göstermektedir.

6. Yapay Zeka ve Otomatik Sistemler Kullanımı

Vip Destek tarafından sunulan bazı hizmetlerde, kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve operasyonel süreçlerin desteklenmesi amacıyla **yapay zekâ destekli sistemler ve otomatik karar destek mekanizmaları** kullanılabilmektedir.

Bu sistemler;

- Talep yönlendirme,
- Hizmet eşleştirme,
- Performans analizi,
- Kullanıcı deneyiminin geliştirilmesi

amaçlarıyla çalışmakta olup, kişisel veriler münhasıran otomatik sistemler aracılığıyla kullanıcı aleyhine hukuki sonuç doğuracak şekilde işlenmemektedir.

Yapay zekâ ve otomatik sistemler aracılığıyla gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri, ilgili mevzuata uygun şekilde ve gerekli güvenlik önlemleri alınarak yürütülmektedir.

7. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Kimliğinizi belirli veya belirlenebilir kılan her türlü bilgi kişisel veridir. Kişisel verileriniz, Vip Destek mobil uygulaması ve/veya internet sitesinin kullanımı sırasında, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda öngörülen veri işleme şartlarına uygun olarak, çerezler ve benzeri teknolojiler aracılığıyla otomatik yollarla toplanabilmektedir.

Kişisel verileriniz;

- Mobil uygulama ve internet sitesinin kullanımı sırasında,
- Üyelik, hizmet talebi ve uygulama içi iletişim süreçlerinde,
- Çerezler, SDK'lar ve benzeri teknik araçlar vasıtasıyla

tamamen veya kısmen otomatik yollarla elde edilmektedir.

Zorunlu teknik çerezler, KVKK m.5/2(c) kapsamında sözleşmenin kurulması veya ifası hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir. Analitik, pazarlama, kişiselleştirme ve tercih çerezleri ise Kanun'un 5/1 maddesi uyarınca veri sahibinin açık rızasına dayanılarak kullanılmaktadır. Açık rıza, çerez tercih paneli aracılığıyla alınmakta olup, veri sahipleri diledikleri zaman bu rızayı geri alabilmektedir.

8. Veri Sahiplerinin Hakları

KVKK'nın 11. maddesi uyarınca veri sahipleri;

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işleme 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 hâlinde 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 hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

haklarına sahiptir. 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.

Başvurular, Vip Destek Veri Sahibi Başvuru Formu aracılığıyla veya Şirket'e ait elektronik posta adresi üzerinden iletilebilir ve en geç 30 gün içinde sonuçlandırılır.

9. Çerez Politikası Hakkında

Bu Çerez Politikası, çerezlerin ne olduğunu ve bunları nasıl kullandığımızı açıklar. Çerezlerin ne olduğunu, bunları nasıl kullandığımızı, kullandığımız çerez türlerini, yani çerezleri kullanarak topladığımız bilgileri ve bu bilgilerin nasıl kullanıldığını ve çerez tercihlerinin nasıl kontrol edileceğini

anlamak için bu politikayı okumalısınız. İstedığınız zaman web sitemizdeki Çerez Bildirimi'ndeki onayınızı değiştirebilir veya geri çekebilirsiniz.

Çerezler, kullanım amaçlarına göre oturum süresince veya belirli bir süre boyunca cihazlarda saklanmakta olup, saklama süreleri dolduğunda otomatik olarak silinmektedir. Veri sahipleri, diledikleri zaman tarayıcı ayarları üzerinden çerezleri silebilir.

Kim olduğumuz, bizimle nasıl iletişim kurabileceğiniz ve Gizlilik Politikamızdaki kişisel verileri nasıl işlediğimiz hakkında daha fazla bilgi edinin.

Çerez Nedir?

Çerezler, küçük bilgileri saklamak için kullanılan küçük metin dosyalarıdır. Web sitesi tarayıcınıza yüklendiğinde, çerezler cihazınızda saklanır. Bu çerezler, web sitesinin düzgün çalışmasını sağlamamıza, web sitesini daha güvenli hale getirmemize, daha iyi bir kullanıcı deneyimi sunmamıza ve web sitesinin nasıl performans gösterdiğini ve neyin işe yaradığını ve iyileştirilmesi gereken yerleri analiz etmemizi sağlar.

İnternet sitemizden en verimli şekilde faydalanabilmeniz ve kullanıcı deneyiminizi geliştirebilmek için Çerez kullanıyoruz. Çerez kullanılmasını tercih etmezseniz tarayıcınızın ayarlarından Çerezleri silebilir ya da engelleyebilirsiniz. Ancak bunun internet sitemizi kullanımınızı etkileyebileceğini hatırlatmak isteriz. Tarayıcınızdan Çerez ayarlarınızı değiştirmedığınız sürece bu sitede çerez kullanımını kabul ettiğinizi varsayacağız.

10. Çerezleri Nasıl Kullanıyoruz?

Vip Destek'e ait internet sitesi ve mobil uygulamada kullanılan birinci ve üçüncü taraf çerezler; hizmetlerimizin güvenli şekilde sunulması, performansın ölçülmesi, kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve (açık rıza verilmesi hâlinde) kişiselleştirilmiş içerik ve reklamların sunulması amaçlarıyla kullanılmaktadır.

Çerezler, ziyaret ettiğiniz internet siteleri tarafından tarayıcılar aracılığıyla cihazınıza veya ağ sunucularına depolanan küçük metin dosyalarıdır. Bu dosyalar, internet sitesi ve uygulamanın düzgün çalışmasını sağlamak, tercihlerinizi hatırlamak ve kullanım alışkanlıklarını analiz etmek amacıyla kullanılmaktadır.

Vip Destek tarafından çerez kullanımının başlıca amaçları şunlardır:

- İnternet sitesi ve mobil uygulamanın işlevselliğini ve performansını artırmak,
- Sunulan hizmetleri geliştirmek ve kişiselleştirmek,
- Kullanıcı deneyimini iyileştirmek,
- İnternet sitesi ve uygulamanın hukuki ve ticari güvenliğini sağlamak.

11. Ne Tür Çerezler Kullanıyoruz?

Vip Destek internet sitesi ve mobil uygulamasında birinci taraf ve üçüncü taraf çerezler kullanılmaktadır.

- **Zorunlu (Temel) Çerezler:**
Bu çerezler, internet sitesi ve mobil uygulamanın doğru şekilde çalışabilmesi için gereklidir. Kullanıcı oturumlarının sürdürülmesi, güvenli alanlara erişim ve temel fonksiyonların yerine getirilmesi amacıyla kullanılır. Bu çerezler aracılığıyla kişisel veri işlenmez veya saklanmaz.
- **İstatistik (Analitik) Çerezler:**

Ziyaretçi sayısı, görüntülenen sayfalar, ziyaret süreleri ve kullanım istatistikleri gibi bilgileri toplar. Bu veriler, hizmetlerimizin performansını analiz etmek ve geliştirmek amacıyla kullanılır.

- **Pazarlama Çerezleri:**

Açık rıza verilmesi hâlinde, kullanıcıların ilgi alanlarına uygun içerik ve reklamların sunulmasını sağlar. Bu çerezler, reklam kampanyalarının etkinliğinin ölçülmesine de yardımcı olur.

- **İşlevsel Çerezler:**

İnternet sitesi ve mobil uygulamada isteğe bağlı bazı özelliklerin (video içerikler, sosyal medya paylaşım fonksiyonları vb.) çalışmasını sağlar.

- **Tercih Çerezleri:**

Dil, bölge ve benzeri kullanıcı tercihlerini hatırlayarak daha kişiselleştirilmiş bir deneyim sunulmasını sağlar.

12. Çerezleri Nasıl Kontrol Edebilirim?

Vip Destek internet sitesinde, zorunlu çerezler dışındaki çerezlerin kullanımını için veri sahiplerinin açık rızası alınmaktadır. Bu kapsamda ziyaretçilere, çerez tercihlerini yönetebilecekleri bir çerez bilgilendirme ve tercih paneli sunulmaktadır.

Veri sahipleri, bu panel üzerinden çerez türlerini kabul edebilir, reddedebilir veya tercihlerini diledikleri zaman değiştirebilir.

Buna ek olarak, tarayıcı ayarları üzerinden de çerezler silinebilir veya engellenebilir. Ancak çerezlerin devre dışı bırakılması, internet sitesi ve mobil uygulamanın bazı işlevlerinin düzgün çalışmamasına neden olabilir.

13. Kullanılan Çerez Türleri

- **Oturum Çerezleri (Session Cookies):**

Kullanıcının internet sitesini ziyaret ettiği süre boyunca geçerli olan ve tarayıcı kapatıldığında otomatik olarak silinen çerezlerdir. Temel amaç, ziyaret süresince sistemin düzgün çalışmasını sağlamaktır.

- **Kalıcı Çerezler (Persistent Cookies):**

Tarayıcılar aracılığıyla cihazda belirli bir süre saklanan çerezlerdir. Kullanıcı tercihlerini hatırlamak ve sonraki ziyaretlerde daha iyi bir deneyim sunmak amacıyla kullanılır.

14. İnternet Sitesi ve Mobil Uygulamada Kullanılan Çerezler

- **Teknik Çerezler:** Site ve uygulamanın çalışmasını sağlar, hata tespitine yardımcı olur.
- **Otantikasyon Çerezleri:** Kullanıcıların giriş yaptığı oturumun devamlılığını sağlar
- **Kişiselleştirme Çerezleri:** Kullanıcı tercihlerini hatırlamak amacıyla kullanılır.
- **Analitik Çerezler:** Ziyaret ve kullanım istatistiklerinin oluşturulmasını sağlar.

15. Çerezlerin Kullanımı Veri Sahipleri Tarafından Engellenebilir Mi?

Veri sahipleri, kullandıkları internet tarayıcılarının resmi destek sayfaları üzerinden çerez ayarlarını yönetebilir, çerezleri silebilir veya tamamen engelleyebilir. Ayrıca, üçüncü taraf hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan analitik ve pazarlama çerezlerine ilişkin tercihlerini, ilgili hizmet sağlayıcıların kendi gizlilik ve çerez politikaları üzerinden yönetebilirler.

Tarayıcı ayarlarında çerezlerin devre dışı bırakılması hâlinde, Vip Destek internet sitesi ve mobil uygulamasının bazı özelliklerinden tam olarak faydalanılamayabileceğini hatırlatmak isteriz.

16. Mobil Uygulamalarda Kullanılan Benzer Teknolojiler

Vip Destek mobil uygulamasında, çerezlere ek olarak veya çerezlere alternatif olarak; SDK'lar, log kayıtları, cihaz tanımlayıcıları (device ID), uygulama içi analiz araçları ve benzeri teknolojiler kullanılabilir.

Bu teknolojiler aracılığıyla aşağıdaki veriler otomatik yollarla toplanabilir:

- Cihaz bilgileri (işletim sistemi, uygulama versiyonu, cihaz türü),
- Uygulama kullanım bilgileri,
- Hata ve performans kayıtları,
- IP adresi ve işlem güvenliğine ilişkin bilgiler.

Söz konusu veriler;

- Hizmetlerin kesintisiz ve güvenli şekilde sunulması,
- Uygulama performansının ölçülmesi ve iyileştirilmesi,
- Hata tespiti ve teknik destek süreçlerinin yürütülmesi,
- Güvenlik ihlallerinin önlenmesi amaçlarıyla işlenmektedir.

Zorunlu nitelikte olmayan veri işleme faaliyetleri, ilgili kullanıcının açık rızasına dayanılarak gerçekleştirilmektedir.

17. Politikanın Yürürlüğü

İşbu Gizlilik ve Çerez Politikası, yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer. Politika'nın tamamının veya belirli maddelerinin yenilenmesi hâlinde, yürürlük tarihi güncellenerek Vip Destek internet sitesi ve/veya mobil uygulaması üzerinden yayımlanmak suretiyle yürürlüğe girer. Güncellenen Politika metni, yayımlandığı tarih itibarıyla geçerli kabul edilir.

Politika, Şirket internet sitesi ve mobil uygulaması üzerinden erişime sunulmakta olup, kişisel veri sahiplerinin talebi üzerine ayrıca ilgili kişilerin erişimine sağlanır. Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin daha detaylı bilgilere, Şirket tarafından yayımlanan Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası üzerinden ulaşılabilir.

