

Değerli misafirimiz;

Süleyman Yıldız Turizm Taş. Eml. İnş. Taah. San. ve Tic. A.Ş. – SY Hotels Belek (bundan böyle “Otel” olarak anılacaktır) olarak kişisel verilerinizin korunmasına büyük önem vermekteyiz. Bu kapsamda kişisel verilerinizi 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) uyarınca “Veri Sorumlusu” sıfatıyla, aşağıda belirtilen amaçlar ve sınırlar kapsamında işlemekte¹ ve buna uygun gerekli idari ve teknik tedbirleri almaya son derece özen göstermekteyiz. Bu sebeple işbu “Kişisel Verilerin İşlenmesi Hakkında Aydınlatma Bildirimi (“Bildirim”) vasıtasıyla kişisel verilerinizi işleme süreçlerimiz ve KVKK tahtındaki haklarınız hakkında sizleri bilgilendirmek isteriz.

1. İşlediğimiz Kişisel Verileriniz

SY Hotels Belek müşterisi olan sizler ve/veya aile üyeleriniz hakkında aşağıdaki gibi bilgiler istememiz gerekecektir:

- Kimlik bilgileri (örneğin ad-soyad, T.C. kimlik numarası)
- İletişim bilgileri (örneğin telefon numarası, e-posta adresi)
- Kişisel bilgiler (örneğin doğum tarihi, uyruk)
- Çocuklarınıza ilişkin bilgiler (örneğin adı, doğum tarihi, yaşı)
- Kredi kartı numaranız (banka işlemi ve rezervasyon amaçları için)
- Varış ve çıkış tarihleriniz
- Tercihleriniz ve ilgi alanlarınız (örneğin sigara içilen/içilmeyen oda, tercih edilen kat, yatak takımı türü, gazete/dergi türü, spor, kültürel ilgi alanları)
- Kuruluşlarımızdan birinde konaklarken veya konakladıktan sonra sorularınız/yorumlarınız.
- Size daha iyi hizmet verebilmemiz ve sağlığınıza gözetmemiz amacı ile işlemek zorunda olduğumuz hassas nitelikteki sağlık verileri (örneğin kan grubu, geçirilen hastalıklar, alerjen durumlar vb.)
- 18 yaşından küçük kişiler hakkında toplanan bilgiler ad, uyruk ve doğum tarihiyle sınırlıdır ve bu bilgiler bize yalnızca bir yetişkin tarafından verilebilir.

(Metin içerisinde yukarıda sayılı verilerin hepsi birlikte “Kişisel Veri” olarak anılacaktır.)

2. Kişisel Verilerinizin Elde Edilme Zamanı

Kişisel veriler, aşağıdakiler dahil çeşitli durumlarda toplanabilir:

A. Otel aktiviteleri:

- Oda rezervasyonu
- Otele giriş ve ödeme

¹ KVKK tahtında kişisel verilerin işlenmesi kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlemi ifade etmektedir.

- Bir konaklama sırasında otel barında veya restoranında yeme/içme
- İstekler, şikayetler ve/veya anlaşmazlıklar.

B. Pazarlama programlarına veya etkinliklerine katılım:

- Müşteri anketlerine katılma (örneğin Konuk Memnuniyeti Anketi)
- Online oyunlar veya yarışmalar
- E-posta üzerinden teklif ve promosyonlar almak için bültenlere abone olma.

C. Üçüncü taraflardan bilgi iletimi:

- Tur operatörleri, seyahat acenteleri, rezervasyon sistemleri ve diğerleri

D. İnternet aktiviteleri:

- SY Hotels Belek web sitelerine bağlantı (IP adresleri, tanımlama bilgileri)
- Online formlar (online rezervasyon, anketler, sosyal ağlardaki SY Hotels Belek sayfaları, Facebook oturum açma vb. gibi ağ üzerinden oturum açma sistemleri).

2.Kişisel Verilerinizin İşlenme Yöntemi ve Hukuki Sebebi

Otelimizde konaklama ve otel tesisleri içerisinde sunulan hizmet süreçlerinin gerekliliklerinin ifa edilmesi kapsamında Bildirim 'in 3. maddesinde belirtilen amaçlar çerçevesinde, konaklama ve diğer hizmet süreçlerinin yürütülebilmesi ve/veya Otel'in yasal yükümlülükleri dahil tüm yükümlülüklerinin ifa edilebilmesi adına Kişisel Verileriniz aşağıdaki yöntem ve vasıtalar ile Otel'in ilgili departmanları ve yetkili diğer departmanlar tarafından otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle toplanabilmektedir ve işlenebilmektedir:

- Elden, Otel'e ait web siteleri vasıtasıyla, elektronik postayla, postayla, referanslar aracılığıyla veya Otel'in çalıştığı çözüm ortakları ve tedarikçiler (Örneğin seyahat acenteleri, tur şirketleri, rezervasyon siteleri) ve/veya internet siteleri, sosyal medya hesapları aracılığı ile;
- Farklı şekillerde (yüz yüze, telefon, telekonferans, video konferans, faks vb) yapılabilecek görüşmeler sırasında edinilen bilgiler ile.
- Kişisel verileriniz; 6698 Sayılı Kanun'un 5. Maddesinde yer alan aşağıdaki hukuki sebeplerle işlenmektedir;

i. Açık rızanızın bulunması,

ii. Kanunlarda açıkça öngörülmesi,

iii. Fiili imkânsızlık nedeniyle rızanızı açıklayamayacak durumda olmanız halinde veya rızanıza hukuki geçerlilik tanınmayan sizin yahut bir başkasının hayat veya beden bütünlüğünün korunması için zorunlu olması,

iv. Bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla ilgili olarak kişisel veri işlenmesi,

v. Hukuki yükümlülüklerimizin yerine getirilebilmesi için zorunlu olması,

vi. İlgili kişinin kendisi tarafından alenileştirilmiş olması,

- vii. Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması, ve
- viii. Sizlerin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, meşru menfaatlerimiz için zorunlu olması,

Özel Nitelikteki Sağlık Verileriniz açık rızanıza bağlı olarak veya Kanun'un 6. Maddesinde sayılı şartların gerçekleşmesi halinde işlenmektedir.

Kişisel verileriniz; 1774 Sayılı Kimlik Bildirme Kanunu, 213 Sayılı Vergi Usul Kanunu, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili diğer yasal mevzuatlar uyarınca işlenmektedir.

Otel, Kişisel Verilerinizin işlenmesinde Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, ülkemizin taraf olduğu uluslararası sözleşmeler, AB veri koruma mevzuatları ve KVKK başta olmak üzere ilgili yasal mevzuatta belirtilen veri işleme ilkelerine ve yükümlülüklerine uygun davranmaktadır.

3. Özel Nitelikli Kişisel Verilerinizin İşlenmesi

6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 6. maddesinde, hukuka aykırı olarak işlendiğinde kişilerin mağduriyetine veya ayrımcılığa sebep olma riski taşıyan bir takım kişisel veri "özel nitelikli" olarak belirlenmiştir. Bu veriler; ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançlar, kılık ve kıyafet, dernek- vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili veriler ile biyometrik ve genetik verilerdir. Otelimiz, özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi bakımından Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 6. maddesinde öngörülen düzenlemelere uygun hareket etmekte ve bu verilerin korunmasında hassasiyetle davranmaktadır.

Otelimiz, özel nitelikli kişisel verilerinizi, KVK Kurulu tarafından belirlenecek olan yeterli önlemlerin alınması kaydıyla Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun bir biçimde aşağıdaki durumlarda işlemektedir:

A. Açık Rızanızın Bulunması Durumunda

İçinde bulunduğunuz şartları Otelimiz ile paylaşarak kendinize özelleştirilmiş hizmet talep edebilmekte ve bu amaçla özel nitelikli verilerinizi paylaşabilmektesiniz. (Örneğin boyun fıtığı nedeniyle ince yastık istenmesi, kalp rahatsızlığı nedeniyle giriş katta oda talep edilmesi, fıstık alerjisi nedeniyle kuruyemiş içermeyen tatlı hazırlamamızı talep edilmesi, gluten alerjisi nedeniyle glutensiz yemeklerin servis edilmesi vb.). Sizlerin özel nitelikli verilerini paylaşarak tanımladığınız ihtiyaçlarınıza yönelik özelleştirilmiş hizmet sunabilmemiz ve sizlerin bu ihtiyaçlarınızı gelecekte de hatırlayarak tekrar aynı hizmetleri sunabilmemiz için Otelimiz, özel nitelikli verilerinizi ancak ilgili açık rızanızı alarak ve sadece toplama amacına hizmet etmesi için işleyecektir.

B. Açık Rızanızın Bulunmaması Durumunda

Hassas nitelikteki sağlık verileriniz dışındaki özel nitelikli kişisel verileriniz, kanunlarda öngörülen hallerde,

Sağlığınızla ilgili hassas nitelikli özel kişisel verileriniz ise ancak kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbi teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından işlenmektedir.

4. Kişisel Verilerinizin İşlenme Amaçları

Kişisel Verileriniz aşağıda belirtilen amaçlar kapsamında işlenmektedir:

A. Müşterilerimize karşı yükümlülüklerimizi yerine getirmek.

B. Oda rezervasyonlarını ve konaklama isteklerini yönetmek:

- Yasal belgeleri muhasebe standartlarına uygun bir şekilde oluşturmak ve saklamak.

C. Otel konaklamanızı yönetmek:

- Hizmet kullanımlarınızı izlemek (telefon, bar, ödemeli TV vb.)
- Odalara erişimi yönetmek
- Oteldeki konaklamaları sırasında uygunsuz davranışlarda bulunan müşterilere yönelik listelerin iç yönetimi (agresif ve antisosyal davranışlar, otel sözleşmesine uyulmaması, güvenlik düzenlemelerine uyulmaması, hırsızlık, hasar veya ödemeyle ilgili olaylar).
- Otel hizmetlerimizi, özellikle aşağıdaki alanlarda geliştirmek:
- Pazarlama faaliyetleri gerçekleştirmek, markaları tanıtmak ve ihtiyaçlarınızla isteklerinizi daha iyi anlamak amacıyla kişisel verilerinizi müşterilere yönelik pazarlama programında işlemek
- İhtiyaçlarınızı daha iyi karşılamak için ürünlerimizi ve hizmetlerimizi uyarlamak
- Size gönderdiğimiz ticari teklifleri ve promosyon mesajlarını özelleştirmek
- SY Hotels Belek veya bağlı kuruluşları tarafından oluşturulan özel teklifler ve yeni hizmetler hakkında sizi bilgilendirmek.
- Konaklama öncesinde, sırasında ve sonrasında müşterilerle olan ilişkilerimizi yönetmek:
- Müşteri sadakat programını yönetmek
- Müşteri veri tabanı ile ilgili ayrıntılar sağlamak
- Hedeflenen iletişimleri göndermek amacıyla rezervasyon geçmişine ve müşterilerin seyahat tercihlerine dayalı olarak segmentasyon işlemleri
- Gelecekteki davranışları tahmin etmek ve öngörmek
- İstatistik ve ticari puanlar geliştirmek ve raporlama gerçekleştirmek
- Müşteriler bir Grup web sitesini ziyaret ettiğinde veya rezervasyon yaptırdığında teklif gönderme aracı için bağlam verileri sağlamak
- Yeni veya eski müşterilerin tercihlerini bilmek ve yönetmek
- Size bültenler, promosyonlar ve turizm, otel veya hizmet teklifleri göndermek veya sizinle telefonda iletişime geçmek

- Bülten, promosyon, turizm teklifleri ve memnuniyet anketleri aboneliğinden çıkma isteklerini yönetme
- İtiraz etme hakkını dikkate almak
- Söz konusu oteli etkileyen ciddi olayların (doğal felaketler vb.) gerçekleşmesi halinde Otelimizde kalan kişileri aramak için özel telefon hizmetlerinden yararlanmak.
- İlgili alanlarınızı ve müşteri profilinizi belirleyebilmemiz ve size kişiselleştirilmiş teklifler sunabilmemiz için rezervasyon sırasında veya konaklamanız sırasında toplanan verilerinizin çapraz kontrolü, analiz edilmesi ve verilerinize belirli sistemlerin uygulanması için güvenilir bir üçüncü taraf kullanmak.
- Özellikle aşağıdaki alanlarda SY Hotels Belek hizmetlerini geliştirmek:
- Anket yapmak ve anket ile müşteri yorumlarını analiz etmek
- İddiaları/şikayetleri yönetmek
- Size müşteri sadakat programımızın avantajlarını sunmak.
- Özellikle aşağıdaki alanlarda otelimizin web siteleri kullanımınızı güvence altına almak ve geliştirmek:
- Gezinmeyi geliştirmek
- Güvenlik ve sahtekarlık önleme sistemleri uygulamak.

İlgili mevzuatların getirdiği yükümlülükleri yerine getirmek. (Örneğin muhasebe belgelerinin saklanması)

Bunun dışında kişisel verilerinizin işlenmesindeki en temel amaç sizleri daha iyi ağırlamak ve siz değerli misafirlerimizin hizmetlerimizden daha fazla ve kesintisiz olarak yararlanmasıdır.

5. Kişisel Verilerinizin Yurtiçi veya Yurtdışı Aktarımı

Otel bünyesinde hizmetlerin sağlanması amacıyla

Otel’imizce; yurt içinde ve yurt dışında farklı firmalar ile çalışılmakta olup, ilgili firmaların, destek sağlamak amacıyla zaman zaman şirket programlarına erişebilme ve işin sürekliliği ve verimliliği açısından Otel’in kontrolü ile kişisel verilere erişim sağlanabilmektedir. Bu bağlamda kişisel verilerinize erişim, yurt içinde ve yurt dışında aktarım imkânı da olmaktadır.

Kişisel verileriniz, yurtiçinde ve yurtdışında bulunan depolama, arşivleme, bilişim teknolojileri desteği (sunucu, hosting, bulut bilişim, e-posta ve diğer) veren kuruluşlar, işbirliği yapılan ve/veya hizmet alınan finans kuruluşları, GSM firmaları, performans değerlendirme şirketi, hukuk ve benzeri alanlarda destek alınan danışmanlık firmaları, yan menfaatler ve Otel’in faaliyetleri ile ilgili sair alanlarda destek veren üçüncü kişilere ve belirlenen amaçlarla aktarımın gerekli olduğu diğer üçüncü kişilere, iş ortaklarımıza ve yetkili kurum ve kuruluşlara Otel’in kontrolünde (yurt içinde veya yurt dışına) aktarılabilir ve/veya erişime açılabilir.

Verilerinizin yurt içi ve yurt dışına aktarılması esnasında Otel'imiz tarafından 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde tüm yükümlülükler yerine getirilmektedir. Yasal yükümlülükler çerçevesinde ve gerekmesi halinde Kişisel Verileriniz devlet kurumlarına, yargı organlarına, uluslararası sözleşmelerle kurulmuş yabancı misyonlara (büyükelçilikler, konsolosluklar vs.) aktarılabilmektedir.

6. Kişisel Verilerinizin İşlenme Süresi

Kişisel Verilerinizi, ilgili mevzuatta bu verilerin saklanması için öngörülen bir süre var ise bu sürenin sonuna kadar, böyle bir süre belirlenmemiş ise işlendikleri amaç için gerekli olan süre sonuna kadar işlenecektir.

Bu sürelerin dolması halinde Kişisel Verileriniz re'sen veya talebiniz üzerine derhal² mevzuat tahtındaki kurallara uygun şekilde silinecek, yok edilecek veya anonim hale getirilecektir.

Bu süre içerisinde Kişisel Verilerinizde bir değişiklik olması durumunda kayıtlarınızın güncel ve doğru tutulabilmesi adına Otel'e bilgi verme yükümlülüğünüz bulunmaktadır.

7. Otel Tesislerinin Kamera ile Gözetimi

Otel tesislerinin giriş ve çıkışları, koridorlar, ortak alanlar ve tesislerin dış cepheleri tesis güvenliği, müşteri güvenliği ve iş sağlığı ve güvenliği amacıyla kameralar ile görüntülenmekte ve belirtilen alanlarda kamera simgesi bulunmaktadır.

Bu görüntülere ilişkin olarak da Anayasa ve KVKK tahtındaki haklarınızın saklı olduğunu belirtmek isteriz.

Kamera ile gözetim ve kayıt amacı; iş yerinde gerçekleşmesi olası, özellikle hırsızlık gibi birtakım eylemlerin teşhis edilmesidir.

Bu kayıtlara yalnızca Otel'in yetkili birimleri tarafından erişilebilmektedir.

Kayıtlar, güvenlik amaçları ile yalnızca ilgili kanun ve mevzuat hükümlerinde öngörülen süre ile muhafaza edilmekte olup, sürenin bitiminde imha edilmektedir.

8. KVKK Tahtında Veri Sahibi Olarak Haklarınız (Madde 11)

KVKK ve yürürlükte bulunan diğer mevzuat çerçevesinde:

- i. Kişisel Verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- ii. Kişisel Verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- iii. Kişisel Verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- iv. Yurtiçinde veya yurtdışında Kişisel Verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- v. Kişisel Verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme,

² Bu talebin yerine getirilebilmesi için Kişisel Verileri işlemenin hukuki amacının ortadan kalkmış olması, kanuni saklama sürelerinin dolmuş olması veya ilgili zamanaşımı sürelerinin geçmiş olması gerekmektedir. Bu süreler dolmadan silme talebiniz yerine getirilemeyecektir.

- vi.** KVKK mevzuatında öngörülen şartlar çerçevesinde Kişisel Verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- vii.** v. ve vi. maddeler kapsamında yapılan işlemlerin Kişisel Verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- viii.** İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- ix.** Kişisel Verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız halinde bu zararın giderilmesini talep etme haklarına sahipsiniz.

9. Haklarınız Kapsamında Otel’e Başvuru Yolları

Yukarıda belirtilen KVKK kapsamındaki haklarınızı kullanmak ile ilgili talebinizi info@syhotels.com adresindeki formu doldurarak, formun imzalı bir nüshasını Kadriye, Kır Mevkii, Atatürk Cad., 07500 – Belek / Antalya / Türkiye (Land Of Legend Karşısı) adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile bizzat elden iletebilir, noter kanalıyla veya KVKK’da belirtilen diğer yöntemler ile gönderebilir, ilgili formu kayıtlı elektronik posta adresinizden; ya da var ise daha öncesinde otelimize bildirdiğiniz ve otelimiz sistemlerinde kayıtlı olan mail adresiniz kanalı ile [info@syhotels](mailto:info@syhotels.com) adresine mail yolu ile iletebilirsiniz. Konuyu saygıyla dikkatlerinize sunarız.