Çerez Politikası

KEP (kayıtlı elektronik posta): ekoticaret@hs01.kep.tr

1. Kapsam ve veri sorumlusu

Bu politika, comturk.com ve chat.comturk.com üzerinde EKO tarafından sunulan hizmetlerde kullanılan çerezleri ve tarayıcı depolama araçlarını açıklar. Veri sorumlusu **EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**'dir. Adres: Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Ferko Signature No:175 İç Kapı No:7 Şişli/İstanbul. İletişim: support@comturk.com; +90 212 909 02 40.

Comturk AI sohbet aracını kendi sitesinde kullanan işletme, ziyaretçilerinin verilerinin işlenme amaçlarını belirlediği ölçüde veri sorumlusudur. O sitedeki aydınlatma ve tercihler ilgili işletme tarafından sunulur. Bu politika, farklı bir tüzel kişinin kendi adına işlettiği sayfalardaki veri işleme faaliyetlerine kendiliğinden uygulanmaz.

Çerezler tarayıcının sakladığı küçük kayıtlardır. Yerel depolama, tarayıcıda sayfa kapandıktan sonra da kalabilen kayıtları; oturum depolaması ise ilgili sekmenin oturumuna bağlı kayıtları ifade eder. Bir aracın çerez yerine yerel depolama kullanması, kişisel verilerin korunması yükümlülüklerini kaldırmaz.

2. Amaçlar, veriler ve hukuki sebepler

Oturum açma, kullanıcı tarafından başlatılan işlemi sürdürme, güvenlik ve gizlilik tercihini hatırlama için gerekli kayıtlar sınırlı amaçlarla kullanılabilir. Doğrudan sözleşmenin tarafı olan kişinin talep ettiği hizmet için gerekli işlemler Kanun'un 5/2-(c) bendine; güvenlik, tercihlerin ispatı ve kurumsal kullanıcıların erişimi bakımından temel hakları zedelemeyen gerekli işlemler 5/2-(f) bendine dayanır. Kanuni yükümlülüklerin yerine getirilmesi için gerekli kayıtlar 5/2-(ç) kapsamındadır. "Gerekli" sınıfı, davranış takibi veya reklam için kullanılamaz.

İsteğe bağlı işlevler ve ölçüm araçları; çevrimiçi tanımlayıcı, ziyaret edilen sayfa, yönlendiren sayfa, tıklama, kaydırma, zaman, cihaz ve tarayıcı bilgileri gibi verileri işleyebilir. Bu kapsamda IP adresi gibi bağlantı verileri de sağlayıcıya ulaşabilir. Kimliğin sayı veya kodla gösterilmesi, veriyi tek başına anonim hâle getirmez.

comturk.com'da isteğe bağlı iki ölçüm aracı kullanılır: **Kullanım istatistikleri** için Google Analytics ve **ziyaret analizi ve oturum kaydı** için EKO'nun kendi geliştirdiği ve kendi sistemlerinde çalıştırdığı Comturk AI aracı. Comturk AI aracı; ziyaret edilen sayfaları, sayfada geçirilen süreyi, kaydırma derinliğini, tıklama ve fare hareketlerini, cihaz ve tarayıcı bilgilerini, IP adresini ve bundan türetilen yaklaşık konum (ülke ve şehir) ile bağlantının ait olduğu kurum veya internet servis sağlayıcısı bilgisini işler ve sayfa görünümünü yeniden oynatılabilir biçimde kaydeder; metin giriş alanlarına yazılan değerler maskelenir, sohbet penceresinin içeriği kayda alınmaz, tek kayıt en çok 10 dakika sürer ve sözleşme ile politika sayfalarında kayıt yapılmaz. Aracın kütüphanesi EKO'nun kendi sunucusundan yüklenir.

chat.comturk.com uygulamasında Google Analytics kullanılmaz. Uygulamadaki **Kullanım ölçümü** seçeneği açıldığında, EKO'nun kendi sisteminde kullanım olayları kaydedilir (ör. kurulum adımlarının görüntülenmesi veya tamamlanması, hesap açılışında kullanılan giriş yöntemi, sayfa yolu, işlem zamanı, tarayıcı bilgisi ile hesap veya anonim tanımlayıcı). **Ekran etkileşimi kaydı** seçeneği, uygulamada EKO'nun kendi geliştirdiği ayrı bir ekran kaydı aracını çalıştırır; bu kayıtlarda ekrandaki yazılar ve girilen değerler maskelenir, kayıtlar hesabınızın kullanıcı kimliği ve e-posta adresiyle ilişkilendirilir. Giriş, üyelik, parola, ödeme, faturalama, sözleşme, profil, ekip yetkileri, telefon ayarları ve sistem yönetimi ekranlarında kayıt yapılmaz.

comturk.com'daki ve uygulamadaki bu isteğe bağlı araçların kullanımı, Kanun'un 5 inci maddesinin birinci fıkrasına uygun, bilgilendirilmiş ve özgür açık rızaya bağlıdır ve her biri için ayrı seçim yapılır. Google Analytics tercihi oturum kaydına, reklam profili oluşturmaya veya başka sağlayıcıya verilen izin sayılmaz; oturum kaydı tercihi de Google Analytics iznini kapsamaz. Microsoft Clarity kullanılmamaktadır. Parolalar, ödeme bilgileri, özel nitelikli veriler ve kullanıcı mesajlarının içeriği ölçüm onayının kapsamına girmez.

3. Tercihleriniz

Zorunlu olmayan işlemler için eşit ve kolay erişilebilir kabul ve ret seçeneklerine sahip olma hakkınız vardır. EKO bu seçimleri açık ve anlaşılır biçimde sunmakla yükümlüdür. Seçim yapmamak, pencereyi kapatmak, sayfayı kaydırmak veya hizmeti kullanmayı sürdürmek onay değildir. Önceden işaretlenmiş seçim kullanılamaz. Kullanım istatistikleri ile ziyaret analizi ve oturum kaydı için ayrı seçim hakkınız vardır. comturk.com tercih penceresinde “Tümüne izin ver” ve “Yalnızca gerekli” seçenekleri eşit görünürlükte, “Seçimimi kaydet” seçeneğiyle birlikte ilk ekranda sunulur. Uygulamada ilk ekranda “Yalnızca gerekli”, “Tercihleri seç” ve “Tümüne izin ver” seçenekleri eşit görünürlükte yer alır. Tercihiniz 180 gün sonra yeniden sorulur ve bu politikadaki amaç veya araçlar değiştiğinde yeniden alınır. İsteğe bağlı ölçümü reddetmek hizmetten yararlanma koşulu, ücret veya destek hakkını değiştirmez.

Rızanızı gerekçe göstermeden ve vermek kadar kolay biçimde geri alabilirsiniz. Geri alma üzerine yeni isteğe bağlı veri toplama ve aktarım durdurulur; talebinizi support@comturk.com adresine de iletebilirsiniz. Geri alma öncesindeki hukuka uygun işlemler bundan etkilenmez. Veri silme hakkınız ayrıca saklıdır. Değişen amaç veya sağlayıcı önceki rızaya eklenemez; gerekli yeni bilgilendirme ve seçim işlemden önce sunulur.

4. Tarayıcı kayıtları

Aşağıdaki Comturk kayıtlarında “yerel” ifadesi yerel depolamayı belirtir. Yerel depolamanın kendiliğinden bir son kullanma tarihi yoktur; kayıt kullanıcı veya uygulama tarafından silinene kadar cihazda kalabilir. Bu teknik kalıcılık, EKO’ya veriyi süresiz kullanma hakkı vermez. İşleme amacı sona eren kayıt kullanılamaz ve silinir. Sunucudaki veriler için Gizlilik Politikası’ndaki saklama süreleri ayrıca uygulanır.

Kayıt	İşlev ve sağlayıcı	Tür / cihazdaki süre
`comturk_consent_v2`	Comturk: comturk.com gizlilik tercihini hatırlama	Yerel / silinene kadar; tercih 180 gün sonra yeniden sorulur
`comturk_app_consent_v1`	Comturk: uygulamadaki gizlilik tercihini hatırlama	Yerel / silinene kadar; tercih 180 gün sonra yeniden sorulur
`_comturkai_consent`	Comturk: ziyaret analizi ve oturum kaydı aracına verilen izin işareti. comturk.com’da ana tercihiniz `comturk_consent_v2` kaydında tutulur; bu işaret yalnız aracın başlatılması sırasında oluşturulur ve hemen silinir. Aracı kendi sitesinde kullanan işletmelerde, işletmenin tercih sistemi bu işareti ziyaretçinin izniyle oluşturabilir	Yerel / comturk.com’da araç başlatılır başlatılmaz silinir; aracı kendi sitesinde kullanan işletmelerde tercih geri alındığında silinir
`comturk_language_choice_v1`	Comturk: comturk.com’da seçtiğiniz dili hatırlama	Yerel / silinene kadar
`my-custom-auth-storage-react`	Comturk: uygulama kimlik doğrulama oturumunu sürdürme	Yerel / silinene kadar; erişim yetkisi oturum ve kimlik doğrulama süresiyle sınırlıdır
`i18nextLng`	Comturk: seçilen arayüz dilini hatırlama	Yerel / silinene kadar
`comturkai_…_visitor_id`	Comturk: ziyaretçiyi sohbet geçmişiyle eşleştirme	Yerel / silinene kadar
`comturkai_…_session_id`	Comturk: başlatılan sohbeti sürdürme	Yerel / silinene kadar
`comturkai_…_visitor_info`	Comturk: sohbet için verilen iletişim bilgilerini hatırlama	Yerel / silinene kadar

Kayıt	İşlev ve sağlayıcı	Tür / cihazdaki süre
`comturkai_…_is_open`	Comturk: sohbet penceresi tercihini hatırlama	Yerel / silinene kadar
`comturkai_… _dismissed_campaigns`	Comturk: kapatılan karşılama mesajını aynı sekmede yinelememe	Oturum depolaması / sekme oturumu sonuna kadar
Uygulama iş akışı kayıtları (ör. `active_session_id`, kurulum adımı, taslak ve bağlantı dönüşü kayıtları)	Comturk: uygulamada başlattığınız işlemi ve ekran durumunu sürdürme	Yerel veya oturum depolaması / işlem tamamlanana veya silinene kadar

Adlardaki üç nokta ilgili sitenin teknik kodunu temsil eder. Kullanıcının başlattığı sohbet için gerekli kısa süreli kayıtlar ile sonraki ziyaretlerde kişiyi tanıma ve iletişim bilgilerini kalıcı hatırlama farklı amaçlardır. Sonraki ziyaretlerde hatırlama, gerekli rızaya veya kullanıcının açıkça istediği işlevle sınırlı hukuki sebebe dayanır; tüm sohbet kayıtları topluca “zorunlu” sayılamaz.

Ölçüm kaydı	İşlev ve sağlayıcı	Tür / varsayılan süre
`_ga`	Google Analytics: ziyaretçileri ayırt etme	Birinci taraf çerezi / 2 yıl
`_ga_…`	Google Analytics: ölçüm oturumu durumunu koruma	Birinci taraf çerezi / 2 yıl
Oturum kaydı (sunucu tarafı)	Comturk AI: ziyaret analizi, ısı haritası ve oturum kaydı verileri; `comturkai_… _visitor_id` kaydıyla ilişkilendirilir, ayrıca çerez yerleştirilmez	EKO sunucusunda en çok 90 gün
`onboarding_anon_id`	Comturk uygulaması: Kullanım ölçümü seçeneğinde giriş yapılmamış ziyaretçinin olay kayıtlarını ilişkilendirme	Yerel / tercih geri alındığında silinir; olay kayıtlarının sunucudaki saklama süresi Gizlilik Politikası’nda gösterilir
`onboarding_signup_complete_tracked:…`	Comturk uygulaması: Kullanım ölçümü seçeneğinde hesap açılışı olayının bir kez kaydedilmesi	Yerel / tercih geri alındığında silinir

Birinci taraf çerezi, ziyaret edilen alan adına yazılması demektir; verilerin üçüncü taraf sağlayıcıya iletilmediği anlamına gelmez. Tablodaki ölçüm süreleri sağlayıcı varsayılanlarıdır; ayarlar ve tarayıcı sınırlamaları süreyi kısaltabilir, kullanım sırasında süre yenilenebilir. Google Analytics süre bilgileri Google’ın çerez açıklamalarında yer alır.

5. Alıcılar ve yurt dışına aktarım

Kimlik doğrulama ve hizmet kayıtları, ilgili işlev için EKO’nun hizmet aldığı barındırma sağlayıcısına iletilebilir. Uygulama altyapısının Frankfurt/Almanya’da bulunması nedeniyle bu işleyiş yurt dışına aktarım içerebilir. Kullanım istatistiklerine izin verildiğinde Google’a gönderilen çevrimiçi kimlikler ve etkileşim verileri Türkiye dışında işlenebilir. Ziyaret analizi, oturum kaydı ve uygulama kullanım ölçümü verileri EKO’nun Google Cloud Frankfurt altyapısındaki kendi sisteminde saklanır; bu altyapıya aktarım aşağıda açıklanan Kanun’un 9 uncu maddesindeki şartlara tabidir. Oturum kaydı aracının kütüphanesi EKO’nun kendi sunucusundan yüklenir; bu araç için üçüncü taraf bir içerik dağıtım ağı kullanılmaz.

Açık rıza ile çerez seçimi yapılması, düzenli yurt dışı aktarım için Kanun’un 9. maddesindeki koşulların yerine geçtiği anlamına gelmez. Aktarım, uygulanabilir yeterlilik kararı veya Kanun’da öngörülen uygun güvence ve diğer şartlar sağlanarak yürütülür. Gerekli güvence kurulamayan araçla kişisel veri toplanamaz veya yurt dışına aktarılamaz. Çerez yerleştirmeden ölçüm verisi göndermek de aynı kurallara tabidir.

Ödeme kuruluşunun sayfasına geçilirse, kuruluşun kimliği ve ödeme için kullanılan araçlar o adımda açıklanır. Ödeme yapma tercihi, ödeme kuruluşunun reklam veya isteğe bağlı ölçüm işlemlerini kabul ettiğiniz anlamına gelmez.

6. Silme ve başvuru

Tarayıcınızın gizlilik ve site verileri ayarlarıyla çerezleri ve yerel depolamayı silebilir veya engelleyebilirsiniz. Temizleme gizlilik tercihinizi de silebilir; bu durumda yeni bir onay alınmadan isteğe bağlı işlem başlatılamaz. Bütün site verilerini engellemek oturum açma gibi talep ettiğiniz işlevleri etkileyebilir.

Kanun'un 11. maddesi kapsamında işleme hakkında bilgi, amaç ve alıcıları öğrenme; düzeltme, şartları varsa silme veya yok etme ve bu işlemlerin alıcılara bildirilmesini isteme; yalnız otomatik analizle aleyhinize doğan sonuca itiraz ve hukuka aykırı işlemenin zararını giderme haklarınız vardır. Başvurunuzu yukarıdaki adrese yazılı olarak, ekoticaret@hs01.kep.tr kayıtlı elektronik posta (KEP) adresine veya daha önce EKO'ya bildirdiğiniz ve sistemimizde kayıtlı e-posta adresinizden support@comturk.com adresine iletebilirsiniz. Mevzuatın kabul ettiği diğer başvuru yöntemleri de kullanılabilir. Başvurular kural olarak ücretsiz ve en geç 30 gün içinde yanıtlanır. Başvuru usulü ve Kurula şikâyet hakkı KVKK Aydınlatma Metni'nde açıklanır.