Gizlilik Politikası

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

1. Kapsam ve şirket bilgileri

Bu Politika, Comturk AI markası altında EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ tarafından sunulan hizmetlerde bilgilerin korunmasına ilişkin esasları açıklar. Metinde “EKO” veya “Şirket” bu tüzel kişiyi, “Müşteri” hizmeti satın alan kişiyi veya işletmeyi, “görüşme katılımcısı” ise Müşteri ile platform üzerinden iletişim kuran kişiyi ifade eder.

EKO’nun MERSİS numarası 0330000931700017, İstanbul Ticaret Sicili numarası 691735-0, merkez adresi Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Ferko Signature No:175 İç Kapı No:7 Şişli/İstanbul’dur. Gizlilik ve kişisel veri başvuruları support@comturk.com adresine yöneltilebilir. Telefon numarası +90 212 909 02 40’tır. Vergi dairesi Zincirlikuyu, vergi kimlik numarası 3300009317'dir.

Politika; comturk.com ve chat.comturk.com üzerinden EKO tarafından sunulan hesap, demo, destek ve abonelik işlemleri ile seçilen hizmet kapsamındaki yapay zekâ telefon asistanı, bulut santral yazılımı, web sohbeti, mesajlaşma entegrasyonları, müşteri ilişkileri yönetimi, bilgi tabanı ve görsel analiz faaliyetlerini kapsar. Aynı markayı kullanan başka bir tüzel kişinin kendi adına sunduğu hizmetlerin veri işleme faaliyetleri, o tüzel kişinin bilgilendirmesine tabidir. Sözleşme tarafının kimliği sipariş ve hesap bilgilerinde gösterilir.

Kişisel verilerin hangi amaç ve hukuki sebeple işlendiği, toplama yöntemleri, aktarım yapılan alıcı grupları ve haklarınız ayrıca KVKK Aydınlatma Metni’nde açıklanır. Müşteri adına işlenen görüşme ve içerik verilerine Veri İşleme Sözleşmesi uygulanır. Bu Politikanın okunması, hizmetin kullanılması veya sözleşmenin kabul edilmesi, kendiliğinden açık rıza anlamına gelmez.

2. Veriler üzerinde karar veren taraf

EKO; kendi web sitesi ziyaretleri, satış ve demo talepleri, müşteri hesabı, tahsilat ve faturalama, destek, güvenlik ve kendi ticari ileti faaliyetleri için veri sorumlusu olarak hareket eder.

Müşterinin hangi kişileri arayacağı, hangi soruları soracağı, hangi bilgi tabanını yükleyeceği ve görüşme içeriğini kendi işinde nasıl kullanacağı konularını belirlediği faaliyetlerde Müşteri veri sorumlusudur. EKO bu içerikleri, hizmetin sağlanması için Müşterinin hukuka uygun talimatlarıyla veri işleyen olarak işler. Bir kişinin hem EKO müşterisi hem de başka bir işletmenin görüşme katılımcısı olması, bu iki faaliyetin farklı değerlendirilmesini gerektirir.

EKO, kendi belirlediği bir amaçla yürüttüğü işlemeyi sözleşmede veri işleyen olarak adlandırmakla sorumluluğundan kurtulamaz. Aynı şekilde Müşterinin hukuki yükümlülükleri de platform kullanılmasıyla ortadan kalkmaz. Telefon işletmecileri, ödeme kuruluşları ve mesajlaşma platformlarının kendi mevzuatları ve amaçları doğrultusundaki işlemleri ayrıca değerlendirilir.

3. Hizmet kapsamında oluşabilecek bilgiler

Hesap işlemlerinde ad, soyad, iletişim bilgileri, işletme ve fatura bilgileri, kullanıcı yetkileri, kimlik doğrulama bilgileri ve tercihler işlenir. Abonelik ve kullanım kayıtları; seçilen paket, ödeme sonucu, işlem referansı, fatura, bakiye, kullanım süresi, iptal ve iade işlemlerini içerir. Kart ile ödeme sunulması hâlinde kart bilgileri ödeme adımında tanıtılan yetkili ödeme kuruluşunun güvenli alanına girilir. Kart şifresi ve güvenlik kodu destek yazışmaları veya sohbet yoluyla istenmez.

Hizmet kullanımı; IP adresi, tarayıcı ve cihaz bilgileri, giriş ve işlem günlükleri, hata kayıtları ile iletişimin kurulmasına ilişkin teknik veriler oluşturabilir. Ayrıca izin vermeniz hâlinde, EKO’nun kendi geliştirdiği ziyaret analizi ve oturum kaydı aracı; ziyaret edilen sayfaları, tıklama, kaydırma ve fare hareketlerini, IP adresinden türetilen yaklaşık konum ile bağlantının ait olduğu kurum bilgisini işler ve sayfa görünümünü yeniden oynatılabilir biçimde kaydeder. Bu araçta metin giriş alanlarına yazılan değerler maskelenir, sohbet penceresi içeriği kayıt dışında tutulur ve hukuki metin sayfalarında kayıt yapılmaz. Uygulamadaki ayrı ekran etkileşimi kaydında ekrandaki yazılar da maskelenir, kayıtlar kullanıcı hesabıyla ilişkilendirilir ve giriş, üyelik, parola, ödeme, faturalama, sözleşme, profil, ekip yetkileri, telefon ayarları ve sistem yönetimi ekranlarında kayıt yapılmaz; kayıtlar EKO’nun Google Cloud Frankfurt altyapısındaki kendi analiz

sisteminde saklanır. Seçenekler ve tarayıcı kayıtları Çerez Politikası'nda açıklanır. Müşterinin kullandığı modüle bağlı olarak mesajlar, dosyalar, görseller, arama listeleri, çağrı bilgileri, randevular, bilgi tabanı dokümanları, konuşma dökümleri ve yapay zekâ çıktıları işlenebilir. Bir özelliğin platformda bulunması, bütün müşteriler bakımından aynı veri kategorilerinin işlendiği anlamına gelmez.

Müşteri, yüklediği bilgileri hizmetin amacıyla sınırlı tutmalı; üçüncü kişilerin parolalarını, ödeme güvenlik bilgilerini, ilgisiz kimlik belgelerini veya gereksiz hassas bilgileri sisteme eklememelidir. Teknik destek için gönderilen ekran görüntülerinde ilgisiz kişisel bilgiler gizlenmelidir.

4. Sesli görüşmeler, kayıtlar ve yapay zekâ

Sesli asistan, konuşmayı anlayabilmek ve yanıt verebilmek için ses akışını gerçek zamanlı işler. Sesin bu amaçla işlenmesi, ham ses dosyasının sonradan dinlenmek üzere saklanmasından farklıdır. Konuşma dökümü, özet, randevu ve çağrı üstverisi de ayrı kayıtlardır. Ham ses kaydı kapalı olsa bile seçilen hizmet için konuşma dökümü veya özet oluşturulabilir; bu durum görüşme katılımcısına açıklanmalıdır.

Yeni müşteri siparişinde ham ses kaydının başlangıç seçimi kapalıdır. Müşteri kayıt kullanacaksa amacı, hukuki sebebi, saklama süresini ve erişecek kişileri belirler. Kayıt başlamadan önce zamanında aydınlatma sağlanır; görüşmenin başlangıcında veri sorumlusu kimliği, yapay zekâ kullanımı ve kayıt durumu açıkça bildirilir. Kayıt, kullanılan teknik yapıya göre çağrı cevaplandığında başlayabilir ve ilk kayıt bildiriminden önceki kısa sesi içerebilir. Kayıt başlangıcı ve bildirim akışı hizmet açılmadan önce doğrulanır. Kayıt başlamadan önce geçerli işleme şartı ve zamanında aydınlatma sağlanamıyorsa kayıt açılmaz. Yalnız görüşme içinde alınacak rızaya dayanılıyorsa, rıza öncesi kaydı engelleyen teknik akış bulunmadan kayıt başlatılmaz. Sonradan yapılan bildirim veya alınan rıza, önceki kaydı geriye dönük olarak hukuka uygun hâle getirmez. Yalnızca "görüşmeler kaydedilir" demek aydınlatmanın tamamını karşılamaz; ayrıntılı metne kolay erişim sağlanır.

Müşteri kaydı açık rızaya dayandırıyorsa rıza ayrı, belirli ve özgür bir tercihle alınmalıdır; susmak veya görüşmeye devam etmek tek başına kayıt rızası sayılmaz. Kayıt sözleşmenin ifası, hakların korunması veya meşru menfaat gibi başka bir hukuki sebebe dayanıyorsa ayrıca rıza istenmez; bu durumda bilgilendirme, amaçla sınırlı kullanım, kısa saklama ve itiraz imkânı sağlanmalıdır. Başka bir hukuki sebebe dayanan işlemler, amaç ve zorunluluk değerlendirmesinden bağımsız biçimde genişletilemez.

EKO'nun kendi telefon hattındaki (+90 212 909 02 40) görüşmeler ile EKO adına yapılan tanıtım ve destek aramaları kaydedilir; web sitesinden talep edilen demo aramalarında ise ses kaydı alınmaz. Kayıt çağrı cevaplandığında başlar ve karşılama anonsunun başında bildirilir; talebin karşılanması (Kanun m.5/2-c), verilen bilgilerin doğrulanması, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve yapay zekâ hatalarının giderilmesi (m.5/2-f) ile hakların korunması (m.5/2-e) amaçlarına dayanır ve açık rızaya bağlanmaz. Kayıtlar Türkiye'deki santral altyapısında en çok 90 gün saklanır, yalnız bu amaçlarla yetkili sınırlı personel tarafından dinlenir; reklam, profil oluşturma, ses klonlama veya model eğitimi için kullanılmaz. Kayıtlı görüşme istemeyen kişi talebini support@comturk.com adresine yazılı iletebilir; kaydın silinmesi ve kayda ilişkin itiraz talepleri Kanun'un 7 nci ve 11 inci maddelerine göre değerlendirilir. Ayrıntılar Telefon Görüşmeleri ve Yapay Zekâ Asistanı Hakkında Bilgilendirme metnindedir.

Standart demo görüşmelerinde ses kaydı alınmaz. Görüşmenin konuşma dökümü ve çağrı üstverisi yalnız kötüye kullanımın önlenmesi ve demoya ilişkin soruların yanıtlanması için tutulur ve aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi en çok 12 ay saklanır. Demo için verilen web sitesi adresindeki içerik, talep edilen gösterim için kullanılabilir; herkese açık olması, sitedeki kişisel verilerin başka amaçlarla serbestçe kullanılabileceği anlamına gelmez.

EKO, Müşteri içeriklerini ve görüşme katılımcılarının verilerini yapay zekâ modellerini eğitmek veya üçüncü kişilerin modellerini geliştirmek amacıyla kullanamaz. Hizmeti çalıştırmak için verilen içerik kullanım yetkisi; model eğitimi, kişisel verilerin satışı veya bağımsız reklam profili oluşturulması için izin oluşturmaz. EKO, hizmet adına kullandığı işleyenleri de bu sınıra uygun seçmek ve talimatlandırmakla yükümlüdür.

Yanıt üretme, konuşma tanıma, özetleme, arama ve sınıflandırma işlemleri model eğitiminden farklıdır; yine de kişisel veri işlemedir. Yapay zekâ çıktıları hatalı olabilir. Önemli müşteri işlemleri, kişi hakkında sonuç doğuran değerlendirmeler ve yanlış anlaşılabilecek kayıtlar gerektiğinde insan tarafından kontrol edilmelidir. Kişilerin münhasıran otomatik analiz sonucunda aleyhlerine ortaya çıkan sonuca itiraz hakkı saklıdır.

5. Barındırma ve hizmet sağlayıcıları

Uygulama verileri, veritabanları, konuşma dökümleri, sohbet ve müşteri ilişkileri kayıtları ile yedekleme altyapısı Google Cloud'un Frankfurt, Almanya bölgesinde; santral ve ham ses kayıtlarına ilişkin altyapı Türkiye'de bulunmaktadır. Bir ses dosyasının Türkiye'de saklanması, ses akışının veya bundan üretilen metnin başka bir ülkede işlenmediği anlamına gelmez. Gerçek zamanlı sesli asistanda ses akışı, profilde seçilen sesli yapay zekâ hizmetine iletilir; EKO'nun kendi hattında bu hizmet Google'ın Gemini hizmetidir ve işlem Türkiye dışında gerçekleşebilir. EKO'nun konuşma tanıma sunucusu kullanılamadığında, tamamlanmış çağrı kayıtları da profilde seçilen hizmetten bağımsız olarak yazıya dökülmek üzere Google'ın Gemini hizmetine iletilebilir; bu işlem de Türkiye dışında gerçekleşebilir. Diğer yapay zekâ işlemlerinin konumu, kullanılan hizmete ve etkinleştirilen yapılandırmaya göre ayrıca değerlendirilir.

Google Cloud EMEA Limited, barındırma ve kullanılan Google bulut/yapay zekâ hizmetlerinde yer alır. Ana uygulama altyapısı Frankfurt, Almanya'dadır. Vertex AI işlemleri modele göre Hollanda veya AB çoklu bölgesinde yürütülür; ücretli Gemini API'nin gerçek zamanlı ses ve yedek döküm akışında yalnız AB içinde işleme garantisi verilmez. Türkiye santral barındırması Netinternet Bilişim Teknolojileri AŞ tarafından Denizli'de sağlanır. Ses kaydının Türkiye'de saklanması, canlı sesin veya dökümün yurt dışında işlenmediği anlamına gelmez.

Hesap açma, giriş ve parola e-postaları Amazon SES'in Stockholm, İsveç bölgesi üzerinden iletilir. AWS'nin gerçek hesap tarafı fatura ve DPA üzerinden belirlenir; Türkiye hesapları için yayımlanan taraf Amazon Web Services Turkey Pazarlama, Teknoloji ve Danışmanlık Hizmetleri Ltd. Şti.'dir. Türkiye'de fatura düzenlenmesi işlemenin Türkiye'de gerçekleştiğini göstermez.

Seçilmiş mobil bildirimlerde 650 Industries, Inc. (Expo), cihaz türüne göre Apple APNs ve Google FCM zinciri kullanılır. Cihaz anahtarı, gerekli bildirim/oturum kimlikleri ve şablona göre kişi veya çalışan adı işlenebilir. Netgsm İletişim ve Bilgi Teknolojileri AŞ, seçilmiş SMS hizmetinde yer alabilir. İsteğe bağlı bir hizmet, yalnız ilgili veri kapsamı ve aktarım şartları açıklanıp gerekli yetki sağlandığında açılır. EKO'nun Türkiye'deki kendi konuşma işleme bileşenleri ile Google yedek döküm yolu ayrı değerlendirilir.

Müşteri adına kullanılan alt işleyenler için kimlik, rol, amaç, veri, ülke, erişim ve saklama kapsamı işleme başlamadan önce Müşteriye bildirilir. Müşterinin kabul ettiği veri işleme sözleşmesinin yetkilendirme, değişiklik ve itiraz usulü uygulanır. Sağlayıcının bu metinde adının bulunması, gereken KVKK aktarım güvencesinin tamamlandığı beyanı değildir.

Telefon ve SMS iletimi, kullanılan hatta Türkiye'de yetkili işletmeciler aracılığıyla gerçekleştirilir. Müşterinin doğrudan sözleşme yaparak bağladığı işletmeci, kendi şebeke ve abonelik amaçlarında bağımsız veri sorumlusudur; yalnız yazılıma bağlantı kurulması işletmeciyi EKO'nun alt işleyeni yapmaz. SIP bağlantısı ve çağrı yönetiminde numara, gerekli çağrı üstverisi ve iletişimin kurulması, iletilmesi veya talep edilen asistan işlevi için gereken ses akışı işlenebilir. Kapsam, kullanılan hat ve talep edilen hizmetle sınırlıdır. EKO bir elektronik haberleşme işletmecisi değildir; Müşteri adına gerçekleştirdiği yazılım işlemlerine ilişkin veri işleyen ve güvenlik yükümlülükleri sürer.

EKO'nun kendi destek hattı, hesap doğrulama mesajları ve kendi müşteri iletişimi için kullandığı işletmeciler bakımından EKO, kendi iletişim faaliyetinin veri sorumlusudur; işletmeci, kendi şebeke ve abonelik amaçlarında bağımsız veri sorumlusu olarak hareket eder.

Elektronik fatura oluşturma, iletme ve mevzuata uygun saklama işlemlerinde Türkiye'deki yetkili elektronik fatura entegratöründen hizmet alınır. Gerekli fatura kimlik, iletişim ve işlem bilgileri bu amaçlarla hizmet sağlayıcısına ve mevzuatın gerektirdiği alıcılara iletilir.

EKO gerçek alıcı kimliklerini ve işleme kapsamını kayıtlı tutar. İlgili kişiler, kendilerine ait verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri support@comturk.com üzerinden öğrenebilir; Müşteriler kendi adlarına kullanılan alt işleyenlere ilişkin gerekli bilgileri isteyebilir. Alıcı gruplarının bu Politikada topluca açıklanması, bu bilgilerin verilmesini veya yetkili mercilerin incelemesini engellemez. Kanuni veya sözleşmesel bilgi talebinin karşılanması, ayrıca gizlilik sözleşmesi imzalanması şartına bağlanamaz.

Seçimlik yapay zekâ, konuşma, takvim, müşteri ilişkileri ve mesajlaşma hizmetleri ancak Müşteriye hizmet sağlayıcısı, işleme amacı, veri kapsamı ve aktarım koşulları bildirilerek devreye alınabilir. Bir sağlayıcının ürün arayüzünde listelenmesi, EKO müşterilerinin kişisel verilerinin o sağlayıcıya sınırsız aktarılmasına izin vermez. Hizmetin fiilî kapsamı sipariş ve etkinleştirilen entegrasyon kayıtlarıyla belirlenir.

WhatsApp, Instagram, Messenger ve Telegram üzerinden iletişim kurulduğunda ilgili platform da veri işler. Platformun kendi politikası, EKO veya Müşterinin gerçekleştirdiği aktarımın hukuki sebebinin yerini tutmaz. Kanalı bağlama talimatı da görüşme katılımcısının açık rızası sayılmaz. Taraflar kendi gerçekleştirdikleri işlemler ve aktarımlar için gerekli şartları sağlamakla yükümlüdür.

6. Yurt dışına aktarımın sınırları

Türkiye dışındaki sunucuda saklama, yurt dışındaki hizmete içerik gönderme ve yurt dışından erişim sağlama faaliyetlerinde 6698 sayılı Kanun'un 9. maddesi uygulanır. İşleme için hukuki sebep bulunması yanında, aktarımın da bu maddeye uygun olması gerekir.

Yeterlilik kararına dayanılamayan düzenli aktarımlar, uygulanabilir bir uygun güvence sağlanarak gerçekleştirilebilir. Kurulun ilan ettiği standart sözleşme kullanıldığında tarafların gerçek sıfatlarına uygun metin seçilmesi, kapsam ve eklerin tamamlanması, geçerli şekilde imzalanması ve imzaların tamamlanmasından itibaren beş iş günü içinde Kuruma bildirilmesi gerekir. EKO'nun kendi müşterilik verileri ile Müşteri adına işlediği içerikler aynı aktarım sıfatına sahip değildir.

Yabancı bir sağlayıcının genel veri işleme eki, Avrupa Birliği standart sözleşmesi veya yalnızca GDPR'ye uyum beyanı, kendiliğinden Türkiye için gerekli aktarım güvencesini sağlamaz. Düzenli bulut, yapay zekâ veya analitik akışları, yalnızca risk bilgilendirmesi içeren genel bir açık rıza metnine dayandırılamaz. Arızi aktarım istisnaları, düzenli hizmet altyapısının yerine kullanılamaz.

EKO, gerekli aktarım şartları bulunmayan bir veri akışını başlatmamak; şartlar ortadan kalkarsa ilgili aktarımı durdurmak ve hukuka uygun çözüm sağlamakla yükümlüdür. Bu Politikanın kabulü, eksik bir aktarım güvencesini tamamlamaz. İlgili kişiler verilerinin aktarıldığı üçüncü kişileri, Müşteriler ise kendileri adına yapılan aktarımın kapsamını ve güvencelerini support@comturk.com üzerinden sorabilir.

7. Saklama ve silme

Aşağıdaki süreler olağan hizmet kayıtlarına ilişkin azami saklama çerçevesidir. İşleme amacı daha önce sona ermiş ve başka hukuki sebep kalmamışsa sırf süre dolmadığı için saklamaya devam edilmez. Müşteri adına işlenen veriler için daha kısa ve uygulanabilir talimatlar önceliklidir.

Kayıt	Süre ve başlangıç
Ham çağrı ses kaydı	Kayıt tarihinden itibaren en çok 90 gün
Konuşma dökümü, çağrı özeti ve etiketler	Oluşturulmasından itibaren en çok 12 ay
Çağrı üstverisi ve kullanım ayrıntısı	İşlem tarihinden itibaren en çok 24 ay
Web sitesi demo görüşmesinin konuşma dökümü ve çağrı üstverisi	Görüşme tarihinden itibaren en çok 12 ay
Sohbet ve mesaj kayıtları	Oluşturulmasından itibaren en çok 24 ay
Sunucu, erişim ve güvenlik günlükleri	Oluşturulmasından itibaren en çok 12 ay
comturk.com'daki rızaya dayalı ziyaret analizi, ısı haritası ve oturum kaydı verileri	Oluşturulmasından itibaren en çok 90 gün; rızanın geri alınmasıyla yeni kayıt durur
Uygulamadaki rızaya dayalı kullanım ölçümü ve ekran etkileşimi kaydı verileri	Oluşturulmasından itibaren en çok 12 ay; rızanın geri alınmasıyla yeni kayıt durur
Satış ve demo talep formu	Talebin sonuçlanmasından itibaren en çok 6 ay; sözleşmeye dönüşen kısım ilgili kayıt sınıfına geçer
Demo için alınan web sitesi içeriği	Demonun tamamlanmasından itibaren en çok 30 gün

Kayıt	Süre ve başlangıç
Destek yazışmaları	Talebin kapanmasından itibaren en çok 3 yıl
İlgili kişi başvurusu ve yanıt kaydı	Başvuru tarihinden itibaren 3 yıl; ilgisiz ekler ayıklanır
Mesafeli sözleşme işlem ve onay kayıtları	İlgili kanuni süre; 6563 m.11/3 kapsamındaki kayıtlar için iş veya işlem tarihinden itibaren 10 yıl
Ticari elektronik ileti onayının ispatı	6563 m.11/3 kapsamındaki kayıt için ilgili iş veya işlemden itibaren 10 yıl; onayın geçerliliği sona erdikten sonra başlayan özel süre daha geç doluyorsa o süre
Diğer ticari elektronik ileti iş ve işlem kayıtları	6563 m.11/3 kapsamında ilgili iş veya işlemden itibaren 10 yıl; kapsam dışındaki kayıtlar için ayrı kanuni dayanak ve gerekli süre
Fatura ve tutulması zorunlu ticari/mali belgeler	İlgili mevzuatın başlangıç esasına göre 10 yıl

Hesap kapanışında olağan müşteri içeriğinin dışa aktarımı için 30 gün sağlanır; içerik ve yedeklerdeki kopyalarının nihai silinmesi kapanıştan itibaren en geç 90 gün içinde tamamlanır. Daha önce silinmesi gereken kayıtlar bu sebeple yeniden saklamaya alınmaz. Müşteri dışa aktarım ve silme taleplerini destek adresinden de iletebilir.

Kanuni saklama yükümlülüğü, devam eden somut uyuşmazlık veya yetkili merci kararı gerektiren kayıtlar, yalnız ilgili kapsam ve gerekli süre için ayrı tutulur; olağan kullanıma kapatılır. Bu istisna bütün müşteri içeriğinin süresiz saklanmasına izin vermez. Silme ve yok etme işlemleri yedekleri ve ilgili hizmet sağlayıcılarındaki kopyaları da kapsar. İlgili kişinin hukuken karşılanması gereken silme talebinde Kanun'daki yanıt ve işlem süreleri gözetilir.

8. Güvenlik, özel nitelikli veriler ve çocuklar

EKO; veri türü, işleme amacı ve riskle uyumlu teknik ve idari tedbirleri almakla yükümlüdür. Yetkilerin görevle sınırlandırılması, gizlilik yükümlülüğü, erişim ve olay takibi, güvenli iletim ve saklama, yedekleme, güncelleme ve hizmet sağlayıcı denetimi bu yükümlülüğün parçalarıdır. Hizmete ilişkin özel güvenlik taahhütleri, Kanun'un 12. maddesindeki yükümlülüklerle birlikte yerine getirilir.

Sağlık, biyometrik veri ve diğer özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi, Kanun'un 6. maddesine uygun ayrıca değerlendirilmelidir. Standart hizmet bu verilerin sınırsız yüklenmesine izin vermez. Özel nitelikli veri içeren bir kullanım, gerekli hukuki şartlar ve ek güvenlik tedbirleri belirlenmeden başlatılamaz. Beklenmedik şekilde paylaşılan gereksiz bilgiler kullanılmamalı, erişimi sınırlandırılmalı ve hukuki zorunluluk bulunmadıkça silinmelidir.

Hesap açma ve sözleşme kurma ehliyetine ilişkin koşullar Hizmet Sözleşmesi'nde yer alır. Görüşme katılımcısının çocuk olması hâlinde verileri yine korunur; sırf hizmet işletmelere sunuluyor diye bu koruma ortadan kalkmaz. Müşteri, çocuklara yönelik akışları yaşa uygun bilgilendirme, veri asgariliği ve gerekli temsil koşullarını gözeterek tasarlamalıdır.

EKO'nun veri sorumlusu olduğu bir kişisel veri ihlalinde Kurula bildirim, öğrenmeden itibaren gecikmeksizin ve en geç 72 saat içinde; etkilenen kişilere bildirim ise makul olan en kısa sürede yapılır. EKO'nun veri işleyen olduğu olaylarda ilgili Müşteri gecikmeksizin bilgilendirilir ve bildirim için destek sağlanır.

9. Tercihler, başvurular ve değişiklikler

Ticari ileti onayı, kullanım istatistikleri tercihi ile ziyaret analizi ve oturum kaydı tercihi birbirinden bağımsızdır. Birini reddetmek diğerini otomatik olarak değiştirmez. Rıza geri alma, geri alma öncesindeki hukuka uygun işlemleri etkilemez; başka bir hukuki sebep olmadan gelecekte işleme yapılmasına da izin vermez. Çerezlere ilişkin ayrıntılar Çerez Politikası'nda açıklanır.

Kişisel veri haklarınız ve başvuru yolları KVKK Aydınlatma Metni ile İlgili Kişi Başvuru Formu'nda yer alır. Formu kullanmak zorunlu değildir. Başvurular en kısa sürede ve en geç 30 gün içinde sonuçlandırılır.

Başka bir işletme adına işlenen verilere ilişkin talepler, işletme belirlenebildiği ölçüde gecikmeksizin ilgili veri sorumlusuna iletilir; EKO kendi yükümlülüklerini ve teknik destek sorumluluğunu sürdürür.

Politikadaki değişiklikler kolay erişilebilir biçimde duyurulur. Yeni bir işleme amacı için işlem başlamadan önce ayrıca aydınlatma yapılır; açık rıza gerekiyorsa yeni rıza alınır. Değişiklik duyurusuna itiraz edilmemesi veya hizmetin kullanılmaya devam edilmesi açık rıza sayılmaz. Kanuni hakları azaltan geçmişe etkili değişiklik yapılamaz.