

MERA TURİZM OTEL İSLETMECİLİĞİ İNS. İTH. İHR. TIC. Ve SAN. LTD. STİ. - MERVE SUN HOTEL SPA

MİSAFİR KİŞİSEL VERİLERİNİN KORUNMASI AYDINLATMA METNİ

MERA TURİZM OTEL İSLETMECİLİĞİ İNS. İTH. İHR. TIC. Ve SAN. LTD. STİ. ("Şirket") tarafından işletilen Merve Sun Hotel Spa ("Otel") olarak, misafirlerimizin kişisel verilerinin korunmasına önem vermekteyiz. İşbu Aydınlatma Metni; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK"), ilgili ikincil mevzuat, Kişisel Verileri Koruma Kurumu kararları ve rehberleri uyarınca veri sorumlusu sıfatıyla işlediğimiz kişisel veriler hakkında sizleri bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Kişisel verileriniz; hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun, doğru ve gerektiğinde güncel, belirli, açık ve meşru amaçlar için, işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olarak işlenmekte; ilgili mevzuatta öngörülen veya işleme amacının gerektirdiği süre boyunca muhafaza edilmektedir.

1. Veri Sorumlusu

Veri Sorumlusu	Adres	KEP	E-posta
MERA TURİZM OTEL İSLETMECİLİĞİ İNS. İTH. İHR. TIC. Ve SAN. LTD. STİ.	Yalı Mah. S. No: 290-1, Süleyman Demirel Blv., 07330 Manavgat/Antalya	[meraturizm@hs01.kep.tr]	[kvkk@mervesunhotel.com]

2. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri

Otelimiz tarafından, sunulan hizmetin niteliğine ve sizinle kurulan ilişkiye bağlı olarak aşağıdaki kişisel veri kategorileri işlenebilmektedir. Bu veriler her durumda otomatik olarak değil; ilgili hizmet, talep, işlem veya yasal yükümlülüğün gerektirdiği ölçüde işlenir.

Veri Kategorisi	İşlediğimiz Kişisel Veriler
Kimlik Bilgileri	Ad, soyad, T.C. kimlik numarası, pasaport numarası, uyruk, doğum tarihi, doğum yeri, cinsiyet.
İletişim Bilgileri	Adres, e-posta adresi, telefon numarası.
Rezervasyon ve Konaklama Bilgileri	Rezervasyon bilgileri, geliş ve ayrılış tarihleri, oda numarası, oda tipi, konaklama geçmişi/daha önce tesise gelme bilgisi, acente/firma bilgisi, check-in/check-out bilgileri, konaklama belgesi/register card kayıtları, beraberindeki kişi bilgileri, ekstra kart bilgisi, özel gün/evlilik tarihi ve özel hizmet/talep kayıtları.
Finansal Bilgiler	Fatura bilgileri, ödeme ve iade bilgileri, harcama kayıtları, cari hesap bilgileri, e-fatura/e-arşiv bilgileri.
Misafir İlişkileri ve Talep/Şikayet Bilgileri	Misafir yorumları, geri bildirimler, şikayetler, memnuniyet değerlendirmeleri, talepler, görüşmeler ve bunlara ilişkin işlem kayıtları.
Tercih Bilgileri	Oda, kat, restoran, aktivite, özel gün, evlilik tarihi, önceki konaklama, hizmet tercihi ve geçmiş hizmet talepleri gibi konaklama deneyiminin kişiselleştirilmesine yönelik bilgiler.
Özel Nitelikli Kişisel Veriler	Misafir tarafından bildirildiği ölçüde gıda alerjisi, özel diyet gereksinimi, bulaşıcı hastalık/sağlık beyanı, engellilik/erişilebilirlik ihtiyacı, acil durumlarda veya olay/şikayet süreçlerinde tarafımıza bildirilen sağlık bilgileri. Bu veriler yalnızca hizmet güvenliği, gıda güvenliği, erişilebilirlik taleplerinin karşılanması ve hakların korunması için gerekli ve ölçülü şekilde işlenir.
Görsel ve İşitsel Kayıtlar	Çağrı merkezi veya telefon görüşmesi kayıtları
Fiziksel Mekan Güvenliği Bilgileri	Tesis giriş-çıkış kayıtları, araç plakası, ziyaretçi kayıtları, güvenlik kamerası görüntüleri ve güvenlik süreçlerine ilişkin kayıtlar.
İşlem Güvenliği ve Dijital İz Bilgileri	Web sitesi, mobil uygulama ve Wi-Fi kullanımına ilişkin IP adresi, log kayıtları, trafik bilgileri, kullanıcı adı/şifre ile giriş yapılan alanlara ilişkin işlem kayıtları, tarayıcı bilgileri ve çerez kayıtları.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepleri

Kişisel verilerinizin aşağıdaki amaçlarla ve KVKK m.5 ile m.6 kapsamında belirtilen hukuki sebeplere dayanarak işlenmektedir. Her işleme faaliyeti bakımından yalnızca ilgili amaç için gerekli kişisel veriler işlenir.

Süreç	İşleme Amacı	Hukuki Sebep
Rezervasyon	Rezervasyonun oluşturulması, teyit edilmesi, ödeme ve ön provizyon süreçlerinin yürütülmesi, konaklama öncesi taleplerin karşılanması.	KVKK m.5/2-c: Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması. KVKK m.5/2-f: Meşru menfaat.
Check-in ve Konaklama	Konaklama hizmetinin sunulması, kimlik teyidi, konaklama belgesi/register card süreçlerinin yürütülmesi, oda ve tesis hizmetlerinin planlanması, Kimlik Bildirme Kanunu ve ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerin yerine getirilmesi.	KVKK m.5/2-a: Kanunlarda açıkça öngörülmesi. KVKK m.5/2-c: Sözleşmenin ifası. KVKK m.5/2-ç: Hukuki yükümlülük.
Misafir İlişkileri ve Talep/Şikayet Yönetimi	Misafir talep, öneri ve şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması; hizmet kalitesinin ölçülmesi ve uyumsuzlukların yönetilmesi.	KVKK m.5/2-c: Sözleşmenin ifası. KVKK m.5/2-e: Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması. KVKK m.5/2-f: Meşru menfaat. KVKK m.5/2-d: Yalnızca misafirin kamuya açık şekilde paylaştığı yorumlar bakımından- Alenileştirme.
Tercih ve Kişiselleştirilmiş Hizmet	Konaklama deneyiminin misafir talep ve tercihleri doğrultusunda düzenlenmesi; oda/restoran/aktivite planlaması, özel gün/evlilik tarihi ve önceki konaklama bilgilerinden hareketle misafir memnuniyetinin sağlanması.	KVKK m.5/2-c: Sözleşmenin ifası. KVKK m.5/2-f: Meşru menfaat. KVKK m.5/1: Gerekli hallerde açık rıza.
Sağlık Verisi	Güvenli konaklama ve yeme-içme hizmeti sunulması, gıda alerjisi/özel diyet risklerinin yönetilmesi, bulaşıcı hastalık veya sağlık beyanı bildirilmesi halinde gerekli operasyonel tedbirlerin alınması, erişilebilirlik taleplerinin karşılanması, misafirin ve otelin haklarının korunması.	KVKK m.6/3-c: Fiili imkansızlık veya acil ve zorunlu hallerde kişinin hayatı veya beden bütünlüğünün korunması. KVKK m.6/3-d: Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması. KVKK m.6/3-a: Gerekli hallerde açık rıza.
İşlem Güvenliği, Web Sitesi, Mobil Uygulama ve Wi-Fi	Bilgi güvenliğinin sağlanması, internet erişim loglarının tutulması, hizmetlerin güvenli işletilmesi, teknik destek ve yasal taleplerin karşılanması.	KVKK m.5/2-a: Kanunlarda açıkça öngörülmesi. KVKK m.5/2-ç: Hukuki yükümlülük. KVKK m.5/2-f: Meşru menfaat. KVKK m.5/1: Zorunlu olmayan çerezler bakımından açık rıza.
Check-out, Tahsilat ve Faturalama	Konaklama ve tesis içi harcamaların tahsili, faturalandırma, muhasebe ve vergi yükümlülüklerinin yerine getirilmesi.	KVKK m.5/2-a: Kanunlarda açıkça öngörülmesi. KVKK m.5/2-c: Sözleşmenin ifası. KVKK m.5/2-ç: Hukuki yükümlülük.

4. Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılabileceği

Kişisel verileriniz, KVKK m.8 ve ilgili mevzuata uygun olarak, aşağıdaki alıcı gruplarına yalnızca gerekli olduğu ölçüde aktarılabilir.

Alıcı Grubu	Kimlere Aktarılabilir	Aktarım Amacı
Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları	Adli makamlar, kolluk kuvvetleri, Kişisel Verileri Koruma Kurumu, vergi daireleri ve mevzuat kapsamında bilgi talep etmeye yetkili diğer kurumlar.	Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi, resmi taleplerin karşılanması, hukuki süreçlerin yürütülmesi.
Tedarikçiler ve Hizmet Sağlayıcılar	Bilişim, yazılım, sunucu, saklama, ödeme, e-fatura/e-arşiv, teknik destek, güvenlik, transfer, biletleme, CIP, çağrı merkezi, kişisel asistan/concierge ve benzeri hizmet sağlayıcıları.	Otel hizmetlerinin sunulması, operasyonel süreçlerin yürütülmesi, sistemlerin güvenli işletilmesi, hizmet kalitesi ve denetim süreçlerinin yürütülmesi.
İş Ortakları, Acenteler ve Rezervasyon Kanalları	Rezervasyonun yapıldığı acente, tur operatörü, online rezervasyon platformu veya iş ortağı.	Rezervasyon ve konaklama süreçlerinin yürütülmesi, taleplerin karşılanması, ödeme ve mutabakat süreçlerinin tamamlanması.
Danışmanlar ve Mesleki Hizmet Sağlayıcıları	Avukatlar, mali müşavirler, denetçiler ve yetkilendirilmiş temsilciler.	Hukuki, mali ve idari yükümlülüklerin yerine getirilmesi; hakların tesisi, kullanılması veya korunması.

İletişim ve Mesajlaşma Kanalları	Misafirin talebi veya kullanılan iletişim kanalı kapsamında WhatsApp ve benzeri iletişim hizmetleri ile kişisel asistan desteği sağlayan firmalar.	Misafir talep, öneri ve şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması; talep edilen hizmetlerin sağlanması.
---	--	---

5. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemleri

Kişisel verileriniz; rezervasyon formları, konaklama belgesi/register card, sözleşmeler, check-in/check-out işlemleri, çağrı merkezi ve telefon görüşmeleri, e-posta, web sitesi, mobil uygulama, Wi-Fi ağı, çerezler, sosyal medya kanalları, acente ve iş ortakları, ödeme ve fatura sistemleri, kamera sistemleri, misafir ilişkileri birimleri, kişisel asistan/concierge görüşmeleri, talep/şikayet formları ve konaklama sırasında tarafınızca sözlü, yazılı veya elektronik ortamda iletilen bilgiler aracılığıyla; otomatik veya otomatik olmayan yöntemlerle toplanabilmektedir.

6. Kamera Kayıtları ve Fiziksel Mekan Güvenliği

Tesisimizde fiziksel mekan güvenliğinin sağlanması, olayların önlenmesi/tespiti ve hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi amaçlarıyla ortak alanlarda kamera kaydı alınabilmektedir. Kamera kayıtlarına ilişkin ayrıntılı bilgilendirme “Güvenlik Kamerası Aydınlatma Metni” kapsamında ayrıca sunulmaktadır.

7. Ticari Elektronik İletiler ve Pazarlama Faaliyetleri

Ticari elektronik ileti gönderimi, kampanya, tanıtım, kutlama, temenni, duyuru ve benzeri pazarlama faaliyetleri, yalnızca ilgili mevzuata uygun şekilde alınacak ticari elektronik ileti izni ve gerekli hallerde açık rızanız kapsamında gerçekleştirilir. Bu iznin verilmemesi, konaklama hizmetinin sunulmasını etkilemez.

Ticari elektronik ileti izni verilmesi halinde, iletişim adresiniz, izin tarihi, iletişim kanalı, alıcı tipi ve izin kaynağı bilgileriniz ilgili mevzuat uyarınca İletim Sistemi’ne (İYS) aktarılabilir. İYS hakkında detaylı bilgiye <https://iys.org.tr/> adresinden ulaşabilirsiniz.

8. İlgili Kişinin Hakları ve Başvuru Yöntemi

Tarafımızca işlenen kişisel verilerinize ilişkin olarak KVKK’nın 11. maddesi kapsamındaki taleplerinizi, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ’e uygun şekilde aşağıdaki yöntemlerden biriyle tarafımıza iletebilirsiniz:

Başvuru Yöntemi	Açıklama
Yazılı başvuru	Yalı Mah. S. No: 290-1, Süleyman Demirel Blv., 07330 Manavgat/Antalya adresine kimliğinizi tevsik edici belgelerle başvuru.
KEP	[meraturizm@hs01.kep.tr] adresine kayıtlı elektronik posta yoluyla başvuru.
Elektronik imza / mobil imza	Güvenli elektronik imza veya mobil imza kullanılarak yapılacak başvuru.
Kayıtlı e-posta	Tarafımıza daha önce bildirdiğiniz ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresinizi kullanarak [kvkk@mervesunhotel.com] adresine başvuru.

Başvurularınız, talebin niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde sonuçlandırılır. İşlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi halinde, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarifiedeki ücret alınabilir.

9. Aydınlatma Metninin Güncellenmesi

İşbu Aydınlatma Metni, mevzuat değişiklikleri, Kurul kararları, otel operasyonları veya kişisel veri işleme süreçlerinde meydana gelen değişiklikler doğrultusunda güncellenebilir. Güncel metin, ilgili mecralarda misafirlerin erişimine sunulur.