

ANKA ROBOT SERVİS - GİZLİLİK POLİTİKASI

Güncelleme Tarihi: 01.01.2025

www.ankarobotservis.com üzerinden sunulan tüm hizmetlerin işletmecisi Anka Robot Servis olarak, kullanıcılarımızın kişisel verilerinin korunmasına azami özen gösteriyoruz.

Bu Gizlilik Politikası, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) kapsamında verilerin nasıl toplandığını, işlendiğini ve korunduğunu açıklamaktadır.

1. Toplanan Kişisel Veriler

Hizmetlerimiz kapsamında aşağıdaki kişisel veriler toplanabilir:

1.1. Kimlik Bilgileri

- Ad – Soyad
- İsteğe bağlı: TC kimlik No

1.2. İletişim Bilgileri

- Telefon numarası
- E-posta adresi
- Adres bilgisi

1.3. Cihaz Bilgileri

- Cihaz marka/modeli
- Seri numarası
- Cihaz arıza açıklaması
- Cihaza ait fotoğraflar

1.4. Kargo ve Teslimat Bilgileri

- Kargo takip numarası
- Gönderim/teslimat detayları

1.5. Teknik Kullanım Verileri (Web Sitesi)

- IP adresi
- Çerez verileri
- Tarayıcı ve cihaz bilgileri
- Ziyaret ve kullanım istatistikleri

2. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi

Kişisel veriler aşağıdaki yollarla elde edilir:

- Web sitemizdeki cihaz gönderim formu
- WhatsApp, telefon ve e-posta iletişimleri
- Teknik servis sırasında cihaz üzerinden elde edilen bilgiler
- Kargo gönderim ve teslim süreçleri
- Çerezler ve analiz araçları

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

Toplanan veriler aşağıdaki amaçlarla işlenir:

3.1. Hizmet Sunumu

- Cihaz arıza tespiti ve teknik servis işlemleri
- Onarım sürecinin yürütülmesi ve müşteriye bilgi verilmesi
- Gerekli yedek parça ve malzeme temini
- Garanti sürecinin gerçekleştirilmesi

3.2. Müşteri İletişimi

- Onarım onay süreçleri
- Kargo bilgilendirmeleri
- Ödeme ve teslimat işlemleri

3.3. Yasal Yükümlülükler

- Fatura düzenleme
- Yasal mevzuatlara uyum
- Yetkili kurum taleplerinin karşılanması

- 3.4. Servis Kalitesi ve Güvenlik
- Kullanıcı deneyiminin geliştirilmesi
 - Site ve sistem güvenliğini sağlanması
 - Veri güvenliğini korunması

4. Kişisel Verilerin Aktarılması

Kişisel veriler aşağıdaki taraflarla paylaşılabilir:

4.1. Zorunlu İş Ortağı Paylaşımları

- Kargo şirketleri
- (Adres, isim, telefon bilgisi yalnızca gönderim için paylaşılır.)
- Muhasebe / E-fatura kuruluşları
- (Fatura için gerekli veriler paylaşılır.)

4.2. Yasal Paylaşımlar

- Talep halinde kolluk kuvvetleri
- Yasal düzenleyici kurumlar

4.3. Servis Süreci İçin Zorunlu Durumlar

- Parça tedarik firmaları (Yalnızca seri numarası veya model bilgisi gerekirse)

Hiçbir şekilde üçüncü şahıslara pazarlama amacıyla veri paylaşımı yapılmaz.

5. Kişisel Verilerin Saklanma Süresi

Veriler aşağıdaki süre boyunca saklanır:

- Servis kayıtları: 2 yıl
- Fatura ve muhasebe kayıtları: 5 yıl (yasal zorunluluk)
- Cihaz arıza kayıtları: 2 yıl
- İletişim kayıtları: 1 yıl
- Çerez verileri: Tarayıcı ayarlarına göre değişir

Süre dolduğunda veriler güvenli şekilde silinir veya anonim hale getirilir.

6. Veri Sahibi (Müşteri) Hakları

KVKK kapsamında müşteriler aşağıdaki haklara sahiptir:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme
- İşlenme amacını ve bu amaçlara uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme
- Veri aktarım yapılan üçüncü kişileri bilme
- Verilerin düzeltilmesini veya silinmesini talep etme
- İşlemenin sınırlandırılmasını isteme
- KVKK'ya aykırı işleme nedeniyle zarara uğraması hâlinde tazminat hakkı saklıdır

Talepler için iletişim:

✉ [ankarobotservis@gmail.com]

☎ [542-504-87-66]

7. Veri Güvenliği

Anka Robot Servis olarak kişisel verileriniz:

- Güvenli sunucularda saklanır
- SSL sertifikası ile korunur
- Yetkisiz erişime karşı tedbirler uygulanır
- Veri işleyen personel gizlilik yükümlülüğü altındadır

8. Çerezler (Cookies)

Web sitemizde temel işlevsellik ve analiz amaçlı çerezler kullanılmaktadır.

Dilerseniz tarayıcı ayarlarınızdan çerezleri reddedebilirsiniz; bu durumda site bazı işlevlerini gerçekleştiremeyebilir.

9. Gizlilik Politikasındaki Değişiklikler

Anka Robot Servis, gerektiğinde bu politikada değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Güncel sürüm her zaman www.ankarobotservis.com adresinde yayımlanır.