Servis müşteri memnuniyeti anketi için, Bilgi Gizlilik Politikamız

Kişisel bilgilerinizin korunması bizim için birinci sırada gelir. Bu nedenle, bu metin ile sizi ziyaretiniz esnasında hangi bilgilerin hangi amaçlarla kullanılacağı konusunda bilgilendirmek istiyoruz. Kişisel bilgilerinizin ele alınması ile ilgili cevaplanmamış sorular olması halinde, memnuniyetle gizlilik yetkilimize başvurabilirsiniz.

Sorumlu kişi / Gizlilik yetkilisi

Bilgilerin işlenmesi hususunda sorumlu kişi	Sorumlu kişinin gizlilik yetkilisi
RATIONAL Technical Services GmbH Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech a.westrich@rational-online.com	RATIONAL Technical Services GmbH Gizlilik yetkilisi Siegfried-Meister-Straße 1 86899 Landsberg am Lech Datenschutzbeauftragter@rational-online.com

Temel bilgiler

Kişisel bilgiler kavramı DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung/Veri Gizliliğine İlişkin Temel Düzenleme) altında tanımlanmıştır. Buna göre, tanımlanmış ya da tanımlanabilir gerçek kişilerden (aşağıda "ilgili kişi") alınan tüm bilgiler, kişisel bilgiler olarak kabul edilmektedir. Özellikle de isim gibi bir kimliğe, kimlik numarasına, fabrika bilgilerine, online kimliğe yahut bu gerçek kişinin fiziksel, psikolojik, genetik, ruhsal, ekonomik, kültürel ya da sosyal kimliğinin bir yansıması olan bir veya birden fazla kişisel özelliğe tahsis edilmek suretiyle doğrudan ya da dolaylı olarak tanımlanabilir olan kişi tanımlanabilir gerçek kişi olarak kabul edilir. Bu bilgilerin altında örneğin vatandaşlık adınız, adresiniz, telefon numaranız ya da doğum tarihiniz de yer almaktadır.

İnternet sitesinin bilgiye dayalı kullanımı halinde, kayıt olmadığınızda ya da bize başka şekilde bilgileri aktardığınızda yalnızca tarayıcınızın sunucumuza aktardığı kişisel bilgileri toplarız. İnternet sitemizi incelemek isterseniz, aşağıdaki bizim için teknik açıdan önemli olan bilgileri toplarız. Buradaki amaç, size internet sitemizi göstermek ve istikrar ile güvenliği sağlamaktır (Bu durumun gerekçesi, DSGVO Madde 6 Par. 1 Fıkra 1 Bent f uyarınca haklı çıkarlardır)

DSGVO Madde 6 Par. 1 Bent f uyarınca çıkarların dengelenmesi çerçevesinde, hazırlık esnasında kendi çıkarımızı ve kişisel bilgilerinizin gizlilik ile uyumlu şekilde işlenmesinde sizin çıkarınızı dikkate alıp dengeledik. Aşağıdaki bilgiler, kötüye kullanımdan koruma başta olmak üzere size web sitemizi sunabilmek ve istikrar ile güvenliği sağlamak için zaman zaman hizmetlerimizin hazırlanması bakımından teknik olarak gerekli olduğundan; bu bilgilerin veri gizliliği konusunda son teknolojiye odaklanan garanti ile

işlenebilmesi ve bu esnada çıkarlarınızın veri gizliliğine uygun şekilde işlenmesine makul ölçüde riayet edilmesi kararı almış bulunuyoruz.

Bilgiler	İşlemenin amacı	Kayıt süresi
IP adresi	İlgili cihazda internet sitesinin gösterilmesi	Anket yapıldıktan 24 ay sonra
Çağrılma tarihi ve saati	İnternet sitesinin usulüne uygun kullanımının sağlanması.	

İnternet sitesinin hazırlanması için bilgilerin toplanması ve günlük dosyalarındaki bilgilerin kaydedilmesi, internet sitesinin çalışması için mutlaka gereklidir. Bu bakımdan kullanıcı tarafında herhangi bir itiraz olanağı bulunmaz.

Memnuniyet anketi

Memnuniyet anketimiz servis kalitemizi iyileştirme konusunda bize yardımcı olur.

RATIONAL servis ortaklarımızdan biri sizi ziyaret etmiş ise, bundan memnun olmanızı ve servis performansından en büyük faydayı almanızı isteriz. Bu memnuniyet anketi, servisin düşündüğünüz ya da beklediğiniz gibi olup olmadığını öğrenmek için gerçekleştirilmektedir.

Memnuniyet anketimize katılım rıza dahilinde gerçekleşir. Memnuniyet anketimize katılırsanız, elbette bu kapsamda tarafımızla paylaşılan kişisel bilgileriniz yalnızca bu amaçla kullanılacaktır. Burada, bilgilerin işlenmesi DSGVO Madde 6 Par. 1 Bent a) uyarınca rızanıza dayanmaktadır.

Memnuniyet anketimiz ayrıntılı şekilde aşağıdaki soru ya da beyanları içermektedir:

- Lütfen listeden ülkenizi seçiniz:
- RATIONAL Servis Partnerinin son servis ziyaretinden ne kadar memnun kaldınız?
- Görüşleriniz bizim için önemlidir. Servis ziyareti ile ilgili olumlu veya olumsuz olan neydi?
- Hizmet almış olduğunuz RATIONAL Servis Partnerini başka bir iş arkadaşınıza veya arkadaşınıza önerir misiniz?
- İlk ziyarette arıza giderilebildi mi?
- RATIONAL Servis Partnerini aramanızdan, arızanın giderilmesine kadar geçen süre (arıza giderme süresi) nedir? GÜN olarak
- Bu arıza giderme süresi beklentilerinizi karşıladı mı?
- Servis hizmeti hangi RATIONAl Servis Partneri tarafından sunulmuştur?
- Servis hizmetini değerlendirdiğiniz cihaz tipini seçiniz.
- Lütfen servis ziyaretinin yapıldığı tarihi giriniz.
- İşlem garanti dahilinde mi yapılmıştır?
- Cevaplarıma ilişkin sorular veya geri bildirimler için benimle iletişime geçilmesini kabul ediyorum.
- Sizinle iletişime geçilebilmesi için, iletişim bilgilerinizi doldurunuz.

Hangi soruları yanıtlamak istediğiniz ve hangi beyanları vereceğiniz konusunda karar size aittir. Adınız, şirketinizin adı, ticari adresiniz, e-postanız ya da telefon numaranız gibi iletişim bilgilerine ilişkin beyan da memnuniyet anketimize katılım için gerekli değildir. Kayıt olunması gerekli değildir.

Memnuniyet anketinin bilgileri, anket gerçekleştirildikten sonra silinir ya da anonim hale getirilir. Bu durum, anketin yapılmasından 24 ay sonra (Anket ilgili yılın 31 Aralık tarihinde tamamlanacaktır) gerçekleşir.

Sözleşmenin işlenmesi çerçevesinde sunucu SurveyMonkey, online anket için aracı kullanıma sunarak bizi desteklemektedir. Üçüncü bir ülkeye bilgi aktarımı söz konusudur (SurveyMonkey-Data-Transfers-and-EU-Laws). Bunun için AB standart sözleşme koşullarını göz önünde bulundururuz.

Anketteki beyanlarınızın görüşülmesi adına iletişim kurmak için rıza

Kabul etmeniz halinde anketteki beyanlarınızı görüşmek üzere tarafınızdan sağlanan iletişim bilgilerini kullanarak sizinle iletişime geçeriz. Buradaki amaç servis kalitemizi iyileştirmektir. Böylece örneğin ankete eklediğiniz iyileştirme önerilerini ya da eleştiri noktalarını, servisimiz için gerekli olan iyileştirmeleri tespit etmek amacıyla değerlendiririz. Bu amaçla iletişim kurma yalnızca buna dair rızanız olması halinde gerçekleşir (DSGVO Madde 6 Par. 1 Fıkra 1 Bent a)). İletişim kurma ile alınan beyanlarınız da aynı şekilde memnuniyet anketinin gerçekleştirilmesinden sonra silinir ya da anonim hale getirilir. Bu durum, anketin yapılmasından 24 ay sonra (Anket ilgili yılın 31 Aralık tarihinde tamamlanacaktır) gerçekleşir.

Sözleşmenin işlenmesi çerçevesinde, anketinizdeki beyanlarınızı sizinle telefonda görüşen servis ortaklarımız bizi desteklemektedir. AB / AEA dışındaki üçüncü bir ülkeye veri aktarımı olmayacaktır.

Sonuçların sorumlu hizmet ortağına iletilmesi için onay

Kabul ederseniz, cevaplarınızı sorumlu hizmet ortağına ileteceğiz, böylece nerede memnuniyetsizlik olduğunu anlayabilecekler. Amaç hizmet kalitesini artırmaktır. Verileriniz bu amaç için yalnızca buna izin vermeniz halinde aktarılacaktır (GDPR Madde 6 paragraf 1 cümle 1 lit. a). Verileriniz ayrıca memnuniyet anketi tamamlandıktan sonra silinecek veya anonimleştirilecektir. Bu, anketin gerçekleştirilmesinden 24 ay sonra gerçekleşir (anket, içinde bulunulan yılın 31 Aralık tarihinde sona erer).

Bilgilerin aktarılması

Kişisel bilgilerinizin belirtilen amaçlar dışındaki bir amaçla üçüncü taraflara aktarılması söz konusu değildir.

Kişisel bilgilerinizi yalnızca şu durumlarda üçüncü taraflara veririz:

- Bu duruma ilişkin rızanızı açık şekilde belirtmiş olmanız halinde
- Yasal taleplerin yürürlüğe konması, uygulanması ya da savunulması için gerekli olması ve bilgilerinizin verilmemesi konusunda özellikle korunması gereken bir çıkarınızın bulunduğuna dair kabul gerekçesinin olmaması halinde
- Bilgilerin aktarılması için yasal bir yükümlülük olması durumunda
- Bilgilerin iletilmesine yasal olarak izin verilmişse ve sözleşme koşullarının tarafınızla yerine getirilmesi amacıyla

Avrupa Birliği dışında bir bilgi aktarımı durumunda genel olarak yüksek Avrupa gizlilik seviyesi söz konusu olmaz. Bir aktarımda DSGVO Madde 45 Par. 1 ve 3 uyarınca güncel olarak AB Komisyonu'nun uygunluk kararı mevcut olmayabilir. Bu da AB Komisyonu'nun şimdiye dek ülkeye özgü gizlilik seviyesinin DSGVO uyarınca Avrupa Birliği gizlilik seviyesine uygun olması konusunda olumlu bir tespitte bulunmamış olması anlamına gelir. Bu nedenle yukarıda belirtilen uygun güvenceleri sağlamaktayız.

Bilgi aktarımı kapsamında tamamen hariç bırakılamayacak olan olası riskler arasında özellikle şunlar bulunur:

- Kişisel bilgileriniz gerçek amacı dışında işlenmiş olabilir.
- Ayrıca bilgi verme, düzeltme, silme ya da bilgilerin aktarılabilirliği gibi gizlilik kanununa ilişkin haklarınızı kalıcı olarak geçici hale getirememe ya da uygulayamama ihtimaliniz de söz konusudur.
- Doğru olmayan bir veri aktarımının gerçekleşmesi ve kişisel bilgilerin korunmasının nicelik ve nitelik olarak DSVGO hükümlerine tam kapsamlı olarak uygun olmaması konusunda daha yüksek bir olasılık da mevcuttur.

Veri gizliliği

Bilgilerinizi tesadüfi ya da kasıtlı manipülasyonlara, kaybolmaya, zarar görmeye ya da yetkisiz kişilerin erişimine karşı korumak için kapsamlı teknik ve işletmeye özgü koruyucu tedbirler alıyoruz. Güvenlik yöntemlerimiz düzenli olarak denetlenir ve teknolojik gelişmelere uyarlanır.

Teknik olarak gerekli çerezler

İnternet hizmetimizi iyileştirmek ve sizin için kullanımı mümkün olan en ideal hale getirmek amacıyla çerezler kullanıyoruz. Çerezler, internet sitemizi çağırdığınızda bilgisayarınıza yerleşen ve tarayıcınızın yeniden atanmasını mümkün kılan küçük metin dosyalarıdır. Çerezler seçtiğiniz dil ayarı, internet sitemizde geçirdiğiniz süre ya da bu süre içerisinde karşılaşılan, tarafınızca girilmiş olan veriler gibi bilgileri kaydeder. Böylece her kullanımda gerekli tüm bilgilerin yeniden girilmesi önlenmiş olur. Teknik olarak gerekli çerezler internet sitesinin gösterilmesi için mutlak suretle gerekli değildir. Fakat internet sitesinin bazı işlevleri bu çerezler olmadan doğru şekilde kullanılamayabilir.

Bu bakımdan kullanıcı tarafında herhangi bir itiraz olanağı bulunmaz. Bu çerezler, yalnızca ilgili tarayıcının ayarlarına başvurularak devre dışı bırakılabilir. Tarayıcıların çoğu çerezleri otomatik olarak kabul eder. Çerezlerin kaydedilmesini önlemek isterseniz, tarayıcıda "Hiçbir çerezi kabul etme" ayarını seçebilirsiniz. Nasıl çalıştığına ilişkin ayrıntılı bilgiyi, tarayıcı üreticinizin talimatlarında bulabilirsiniz. Halihazırda bilgisayarınıza yerleşen çerezleri istediğiniz zaman silebilirsiniz. Yine de çerezler olmadan internet hizmetimizin yalnızca sınırlı şekilde kullanılabilir olduğu konusunda bilgilendirmek isteriz.

Kişisel bilgilerinizin işlenmesini DSGVO Madde 6 Par. 1 Fıkra 1 Bent f) hükmüne dayandırmaktayız. Teknik olarak gerekli çerezler, size hizmetimizi sunabilmek için gereklidir ve buna uygun olarak en gerekli haliyle sınırlandırılmıştır. Hizmetlerimizden faydalanmak istemeniz durumunda karşılıklı çıkarlarımız benzerdir. Bu noktada çerezler bir yıla kadar saklanır.

İlgili yasa açıklaması

İlgili tüm kişiler DSGVO Madde 15 uyarınca bilgi alma hakkına, DSGVO Madde 16 uyarınca bilgilerin düzeltilmesi hakkına, DSGVO Madde 17 uyarınca bilgilerin silinmesi hakkına, DSGVO Madde 18 uyarınca bilgilerin işlenmesinin sınırlanması hakkına, DSGVO Madde 21 uyarınca itiraz hakkına ve DSGVO Madde 20 uyarınca bilgilerin aktarılabilirliği hakkına sahiptir. Bilgi alma ve bilgilerin silinmesi hakkında BDSG (Bundesdatenschutzgesetz/Federal Veri Gizliliği Kanunu) Madde 34 ve 35 uyarınca kısıtlamalar geçerlidir.

Şikayet olanağının açıklaması

Ayrıca kişisel bilgilerinizin bizim tarafımızdan işlenmesi ile ilgili olarak yetkili gizlilik denetim makamına şikayette bulunma hakkına sahipsiniz.

Rızanın geri çekilmesine ilişkin açıklama

Kişisel bilgilerin işlenmesi konusunda gösterilen rızayı istediğiniz zaman geri çekebilirsiniz. Bu durum, temel gizlilik düzenlemesinin geçerli olmasından önce, yani 25 Mayıs 2018 tarihinden önce bize iletilen rıza beyanlarının geri çekilmesi için de geçerlidir. Lütfen geri çekme talebinin ancak gelecekte etki etmek üzere geçerli olacağını dikkate alın. Rızanın geri çekilmesinden önce işlenmiş olan bilgiler bu durumdan etkilenmeyecektir.

Doğrudan tanıtım takibi için veri işlemenin meydana gelmesi durumunda hak

DSGVO Madde 21 Par. 2 uyarınca istediğiniz zaman sizinle ilgili kişisel bilgilerin işlenmesine itiraz edebilirsiniz. Verilerin doğrudan tanıtım amacıyla işlenmesine itiraz etmeniz durumunda kişisel bilgilerinizi artık bu amaç için işlemeyeceğiz. Lütfen itiraz talebinin ancak gelecekte etki etmek üzere geçerli olacağını dikkate alın. İtirazdan önce işlenmiş olan bilgiler bu durumdan etkilenmeyecektir.

Çıkarların dengelenmesinde geri çekme hakkına ilişkin bilgi

Kişisel bilgilerinizin işlenmesini çıkarların dengelenmesi bakımından desteklediğimiz sürece, işlemeye ilişkin itirazda bulunabilirsiniz. Bu şekilde bir itirazın uygulanması durumunda kişisel bilgilerinizin tarafımızdan tanımlandığı şekilde işlenmemiş olma gerekçesini açıklamanızı rica ediyoruz. Gerekçelendirmiş olduğunuz bir itirazda bulunmanız halinde durumu kontrol eder, bilgilerin işlenmesine ilişkin ayarlama yahut uyarlama yapar ya da mutlaka korunması gereken gerekçelerimizi size açıklarız.

Diğer internet sitelerine ilişkin bağlantılar

İnternet sitelerimiz diğer sunucuların internet sitelerine bağlantılar içerebilir. Bu gizlilik bildiriminin, yalnızca şirketin internet siteleri için geçerli olduğu konusuna dikkat çekmek isteriz. Bu konuda hiçbir etkimiz olmamakla birlikte diğer sunucuların geçerli gizlilik düzenlemesine riayet ettiğini de kontrol etmemekteyiz.

Gizlilik bildiriminde değişiklikler

Bu gizlilik bildirimini istediğimiz zaman geçerli gizlilik yönetmeliklerini göz önünde bulundurarak değiştirme ya da uyarlama hakkını saklı tutarız.