



TARİH: 03.06.2026
DOKÜMAN KODU: AYM-22A
VERSİYON: V03
FİRMA: HİTİT TRANS ULUSLARARASI NAKLİYAT GÜMRÜKLEME MÜŞAVİRLİK SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ
MERSİS / VERGİ NO: Şirketçe doldurulacaktır
İLETİŞİM E-POSTA / TELEFON: info@hitittrans.com / 444 7 488 / +90 (312) 472 11 41
KEP ADRESİ: Şirketçe doldurulacaktır
FİRMA WEB SİTESİ / ADRES: www.hitittrans.com / Mustafa Kemal Mah. 2127. Sokak Ata Plaza No.2/5 Çankaya 06510 ANKARA / TÜRKİYE
DOKÜMAN TÜRÜ: AYDINLATMA METNİ

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİNE İLİŞKİN AYDINLATMA METNİ

HİTİT TRANS ULUSLARARASI NAKLİYAT GÜMRÜKLEME MÜŞAVİRLİK SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ olarak, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“Kanun”), Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ ve ilgili ikincil düzenlemeler gereğince, aşağıda belirtilen tekil veri işleme faaliyeti kapsamında gerçekleştirilen kişisel veri işleme süreçleri hakkında ilgili kişileri bilgilendiririz.

Bu metin yalnızca müşteri memnuniyeti anketi, talep, şikâyet, öneri ve geri bildirim yönetimi süreci için geçerlidir. Eğitim, denetim ve kalite/düzeltilici-önleyici faaliyet süreçleri ayrı aydınlatma metinleriyle düzenlenmiştir.

Bu aydınlatma metni açık rıza metni değildir. Açık rıza gerektiren ayrı bir işlem söz konusu olduğunda, ilgili kişiye ayrıca açık rıza metni ve ayrı beyan imkânı sunulur.

1. Veri Sorumlusu

Veri sorumlusu HİTİT TRANS ULUSLARARASI NAKLİYAT GÜMRÜKLEME MÜŞAVİRLİK SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ olup iletişim bilgileri üst bilgi bölümünde yer almaktadır. Kişisel veri işleme faaliyetleri hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun, belirli, açık ve meşru amaçlarla, amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olarak yürütülür.

2. İşlenen Kişisel Verileriniz

Aşağıdaki kişisel veri kategorileri yalnızca bu aydınlatma metninde belirtilen süreçle sınırlı olarak işlenebilir; süreç için gerekli olmayan veri talep edilmez.

- Müşteri yetkilisi/temsilcisi ad, soyad, firma/unvan, görev, telefon, e-posta ve iletişim kayıtları.
- Talep, öneri, memnuniyet anketi, şikâyet içeriği, taşıma/lojistik dosyası referansı ve geri dönüş kayıtları.
- Hizmet tarihi, ilgili operasyon birimi, değerlendirme notu, sonuç, çözüm ve takip kayıtları.

3. Kişisel Verilerinizin Toplanma Yöntemi, İşleme Amaçları, Hukuki Sebebi ve Mevzuat Eşleştirmesi

Veri toplama yöntemi: Kişisel veriler; müşteri memnuniyeti anketleri, e-posta, telefon görüşmeleri, web formu, toplantı notları, CRM/talep takip kayıtları, müşteri portalı, kurumsal yazışmalar ve müşteri tarafından iletilen bilgi-belgeler üzerinden otomatik, kısmen otomatik veya fiziki yöntemlerle toplanır.

İşleme amaçları: Veriler; müşteri talep, öneri ve şikâyetlerinin alınması, incelenmesi, ilgili operasyon birimine yönlendirilmesi, sonuçlandırılması, geri dönüş yapılması, hizmet kalitesinin ölçülmesi, hizmet süreçlerinin iyileştirilmesi, uyumsuzluk veya ispat ihtiyacının yönetilmesi amaçlarıyla işlenir.

Hukuki sebep: KVKK m.5/2-c kapsamında lojistik/taşıma hizmet sözleşmesinin kurulması veya ifasıyla doğrudan ilgili olması; KVKK m.5/2-e kapsamında bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması; KVKK m.5/2-f kapsamında şirketin hizmet kalitesi, müşteri ilişkileri ve süreç iyileştirme yönündeki meşru menfaati. Ticari elektronik ileti niteliği doğuran pazarlama amaçlı iletişimlerde ayrıca ilgili onay/tercih kuralları uygulanır.

Mevzuat eşleştirmesi ve uyum dayanağı: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu, Karayolu Taşıma Yönetmeliği, Taşıma İşleri Organizatörlüğü Yönetmeliği, taşıma/lojistik hizmet sözleşmeleri ve KVKK aydınlatma yükümlülüğü.

4. Kişisel Verilerinizin Üçüncü Kişilerle Paylaşılması ve Yurt Dışına Aktarım

Veriler; ilgili operasyon, müşteri ilişkileri ve yönetim birimleriyle; şikâyetin niteliğine göre taşıyıcı, acente, depo, terminal, sigorta/ekspres, hukuk danışmanı, denetçi ve yetkili kamu kurumlarıyla gerekli, sınırlı ve ölçülü şekilde paylaşılabilir.

Kişisel veriler amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde aktarılır. Uluslararası taşıma, acente, havayolu, armatör, terminal, depo, bulut, portal, e-posta veya teknik hizmet sağlayıcı nedeniyle yurt dışı aktarım ihtimali doğarsa Kanun'un 9. maddesinde öngörülen aktarım mekanizmaları dosya bazında değerlendirilmeden düzenli aktarım yapılmaz.

5. Saklama Süresi ve İmha

Kişisel veriler, ilgili mevzuatta öngörülen süreler, taşıma/lojistik dosyası denetim ve ispat ihtiyaçları, sözleşme ve zamanaşımı süreleri ile şirketin kişisel veri saklama ve imha politikası dikkate alınarak saklanır. İşleme amacı ortadan kalktığında ve saklamayı gerektiren hukuki sebep kalmadığında kişisel veriler silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.

6. Haklarınız

Kanun'un 11. maddesi kapsamındaki taleplerinizi, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'e uygun olarak üst bilgide belirtilen adrese yazılı olarak, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile KEP/e-posta kanalı üzerinden ya da daha önce şirketimize bildirdiğiniz ve sistemimizde kayıtlı bulunan elektronik posta adresinizi kullanmak suretiyle iletebilirsiniz. Başvurularınızın sağlıklı değerlendirilebilmesi için kimlik teyidi yapılır; başkası adına yapılan başvurularda temsil yetkisini gösteren belge aranır. Başvurularınız niteliğine göre en kısa sürede ve en geç otuz gün içinde sonuçlandırılır.

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Kanun ve ilgili mevzuatta öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Düzeltme, silme veya yok etme işlemlerinin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,

- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.