

## Kişisel Verilerin Korunması Kanunu

### Oteliniz Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na Hazır mı?

7 Nisan 2016 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren '6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu' (KVK Kanunu) ve 'Kişisel Verilerin Korunması Kurulu' tarafından çıkarılan ikinci düzenlemeler ile, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişilere ait her türlü veriyi işleyen otellere de ilgili verilerin işlenmesi, saklanması ve imhası konusunda önemli yükümlülükler getirilmiştir. Bu yükümlülükler aykırılık da idari ve cezai yaptırımlara tabi tutulmuştur. Beraberinde de oteller için, kişisel verilerin paylaşıldığı/işlendiği tur, temizlik, yemek gibi firmalar ile ek olarak 'Veri Sorumlusu' ya da 'Veri İşleyen' olma durumuna göre mevcut sözleşmelere ek protokol yapılması öncelikli durumlardan biri olmuştur.

2020 yılında iş planlarınıza almanız gereken bu konu ve uyum süreci ile ilgili belirli ana başlıkları sizlerle paylaşmak isterim.

#### ❖ VERBİS Kaydı

Veri Sorumluları Sicili Hakkında Yönetmelik kapsamında, personel sayısı 50 ve üzeri olan ya da yıllık cirosu 25.000.000.-TL ve üzeri olan tüm oteller VERBİS sistemine kaydolmalıdır. Verbis sistemine kayıt detayları için internette yapacağınız araştırmada detaylı bilgilere ulaşabileceksiniz.

#### ❖ Veri Sahibinin Açık Rızasının Alınması

Oteller, veri sorumlusu olarak işledikleri veriler ile veri işleme amaçlarını tespit ve tasnif etmelidir. İstisnai haller kapsamına giren ve girmeyen durumları, hangi veri sahiplerinden rıza alınması gerektiğini, rızanın içeriğini ve nasıl alınması gerektiğini belirlemelidir.

Otelinize giriş yapacak misafirinizin kimlik bilgilerini almaktasınız. 1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu'nun ek fıkrasında belirtildiği üzere, özel veya resmi her tür konaklama tesisi genel kolluk kuvvetlerinin terminallerine bağlanmak için gerekli olan tüm bilgileri misafirden almakla yükümlüdür. Misafirinizden alacağınız kimlik bilgileri KVK Kanunu'nun istisna halidir ve bu bilgiler için misafirden rıza alınması gerekli değildir. Bu veriler istisna halleri dışında da alınacak ve kullanılacak ise kişiye aydınlatma metniyle birlikte açık rıza metni sunulmalı ve kişiye 'rızam vardır' ya da 'rızam yoktur' seçenekleri sunulmalıdır. Kişinin verdiği rızayı istediği zaman geri çekme hakkı bulunmaktadır. Kişinin rızası yok ise ilgili veriler alınmamalı, işlenmemeli, kaydedilmemelidir. Kişiye onay vermesi konusunda herhangi bir baskı yapılmamalıdır. Kişinin ilgili rızayı vermemesi nedeniyle yararlanamayacağı ya da alamayacağı durum veya hizmet ile ilgili açık rıza metninde bilgi verilmelidir. Rıza kişinin doğal

hakkıdır.

Diyelim ki otelinizde altyapınızda otel internetinden faydalanabilmek için misafirinizin doğum tarihi bilgisine ihtiyacınız varsa, doğum tarihi olmadan otel internetinden faydalanılamayacağını açık rıza metninde dile getirmelisiniz. Rezervasyonu onaylamak için kişinin telefon numarasına ihtiyacınız varsa bunu “Telefon numaranız, müşterinin rezervasyonu için teyit amaçlı iletişimin gerçekleşmesi için alınmaktadır.” gibi bir amaca dayandırmalı ve açık rıza metninde yer vermelisiniz.

Örneklerdeki ve benzeri veriler alınıyor ve veya alınma zorunluluğu bulunmakta ise bir amaca dayandırılmalıdır. Temel olarak, misafirinize ait edinmek isteyeceğiniz e-posta adresi, telefon numarası ya da kullandığı aracın plakası için veri sahibinden yani misafirinizden rıza almanız gerekmektedir.

‘Özel Nitelikli Kişisel Veri’, kişileri herhangi bir ayrımcılığa sürükleyebilecek ve mağduriyete neden olabilecek verilerdir. Bu veriler ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep veya diğer inançlar, kılık ve kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkûmiyeti, biyometrik ve genetik verilerdir.

Otelinize giriş yapan misafirinize doldurduğunuz, imzalattığınız ve 10 yıl saklamak ile sorumlu olduğunuz konaklama belgesinin üzerinde alacağınız tüm veriler için aşağıda örnek olarak paylaşılan metin ile veri sahibinin yani misafirinizin rızasını alabilirsiniz:

#### **Örnek Metin 1**

*“Bu kutucuğu işaretleyerek, kişisel bilgilerinizin talep ettiğiniz ürün ve hizmetleri size sunmak, rezervasyonları işleme koymak, istediğiniz diğer işlemleri gerçekleştirmek, misafir ilişkileri hizmetleri sunmak, kişisel tercihler dahil misafir ihtiyaçlarını daha iyi anlayıp karşılamak, misafirlerle ilişkileri geliştirmek ve [www.otelismi.com](http://www.otelismi.com) adresinde bulunan veya resepsiyondan temin edilebileceğiniz 6698 sayılı 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’na (KVKK) ilişkin gizlilik politikamızda açıklanan diğer amaçlar için kullanılacağını kabul etmiş sayılacaksınız.*

Veri sahibinden yani misafirinizden almış olduğunuz cep telefonu ya da e-posta adresi gibi verileri bir pazarlama faaliyetinde kullanmayı düşünüyorsanız, kendisinin ayrı rızasını almalısınız; ikinci bir onay seçeneği ile konaklama belgenizde kullanabileceğiniz örnek metni aşağıda bulabilirsiniz:

#### **Örnek Metin 2**

*“Bu kutucuğu işaretleyerek, 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkındaki Kanun (ETK)*

kapsamında size özel reklam, satış, pazarlama, anket ve benzer amaçlı her türlü elektronik iletişim yapılması kabul etmiş sayılacaksınız.”

Misafirinizin e-posta adresini kullanarak yapacağınız bir yeni yıl tebrik e-postası pazarlama faaliyeti kabul edilmediğinden yukarıda paylaştığım 'Örnek Metin 1' onayı yeterlidir. Ancak, sunacağınız herhangi bir indirim ya da havalimanı transferi avantajı gibi ayrıcalıklar pazarlama faaliyeti sayıldığından 'Örnek Metin 2' ile alacağınız rızaya tabi olacaktır.

#### ❖ Aydınlatma Yükümlülüğün Yerine Getirilmesi

Veri sorumlularının, otellerin veri sahiplerine yani misafirlerine kişisel verilerin toplanma yöntemini ve işleme amaçlarını içeren bir aydınlatma bildiriminde bulunması gerekmektedir. Bu bildirim nihai içeriği ve hangi kanallar ile yapılacağı her bir otel özelinde farklılaşabilir.

Kişilerden alınan verileri (e-posta, SMS, TC kimlik vs.) otel eğer kendi web sitesinde alıyor ise bilgilerin girildiği alanda aydınlatma metni bulunmalıdır. Ayrıca, resepsiyon alanında da ilgili metin desk üzerinde bulundurulabilir.

**Örnek:** Otelinizde resepsiyon bölümünde ve koridorlar dahil genel alanlarda 24 saat güvenlik amaçlı kamera kaydı yapıldığını ya da kullanılan ortak internetin log kayıtlarının tutulduğunu aydınlatma bildiriminde dile getirebilirsiniz. Bu bildiri resepsiyon alanında herkesin görebileceği bir noktaya okunur bir biçimde koyabileceğiniz gibi, odalarda bulduğunuz ve tesis bilgilerini de içeren bilgi dokümanlarının arasında da yer verebilirsiniz.

#### ❖ Kişisel Verilerin Güvenliğinin Sağlanması ve İmhası

KVK Kanunu kapsamında veri sorumlusu olarak tabi olduğu yükümlülükler, veri sahiplerinin rızalarını temin etmek ve bu kişilere aydınlatma bildiriminde bulunmakla sona ermez. Oteller ayrıca işlenmesini gerektiren nedenlerin ortadan kalması halinde kişisel verileri resen veya ilgili kişinin talebi üzerine imha etmesi gerekmektedir. İmha sürecinde, öncelikli olarak gelen talep üzerine araştırma yapılmalıdır. Talep ile ilgili fiziksel ve sistemsel tüm veriler belirlendikten sonra veriler gerekli yerlerden silinmeden önce anonimleştirilmeli, ilgili bilgilere ulaşamayacak bir alana taşınmalıdır. Nedeni, kanunen gelen silme taleplerine ait tüm bilgilerin 3 yıl süreyle saklanması gerekliliğidir. İlgili alana taşınan veriler diğer sistemlerden silinir. Fiziki olarak da tüm veriler tek yerde toplanır. Burada dikkat edilmesi gereken husus, verileri veri işleyen bölüm ya da kişi saklamamalıdır; bu detay, otelin Bilgi Teknolojileri departmanının ya da kullandığı üçüncü parti yazılımların uygulaması olacaktır. Ayrıca, imha sürecinde kanuni zorunluluklara dikkat edilmelidir; örneğin, fatura için 10 yıl saklama süresi var ise bu göz önüne alınmalıdır. Kanunen en uzun süre baz alınır.

Veri sahibinin kişisel verilerinin silinmesi talebi otelinizin web sitesine yerleştireceğiniz KVKK Hakkında metni içinde yer alacak başvuru formu ile de gerçekleştirilir. Bu nedenle, bir otel web sitesinde 'KVKK Hakkında Bilgilendirme', 'Gizlilik Politikası' ve 'Çerez Politikası' sayfaları mutlaka yapılandırılmış ve yayında olmalıdır; 'KVKK Hakkında Bilgilendirme' metni aynı zamanda veri sahibinin veri silme talebi için kullanabileceği başvuru formunu da içermelidir.

Web sitenizde bir online rezervasyon motoru kullanıyorsanız ve bu online rezervasyon motoru aracılığıyla veri kaydı yapıyorsanız web sitenizde bulduğunuz 'KVKK Hakkında Bilgilendirme' ve 'Gizlilik Politikası' ve 'Çerez Politikası' metnelerinizde online rezervasyon motorunuza atıfta bulunarak misafirlerinizi ilgili verileri toplama amacınıza ilişkin bilgilendirmeniz gerekmektedir. Detaylar için aydınlatma metnimize, gizlilik politikanıza ve çerez politikanıza online rezervasyon motorunuzun 'Hü kûmler ve Koşullar' altında link vererek yer verebilirsiniz.

Diğer taraftan, otelinizde kullandığınız otel yönetim programının KVKK uyumlu olması beklenmektedir. Kayıt altına aldığı tüm veriler için tüm yasal prosedürü kendi tarafında tamamlamış olmalıdır; ayrıca, anonimleştirme adı verilen veri sahibine ait veriyi uygun şekilde silme özelliğinin olması gerekmektedir.

Bu uyum sürecinde yukarıda yazdıklarımın çok daha karmaşık durumlar söz konusu olabilir. Örnek vermem gerekirse, bir spa işletmesi olan ve dışarıdan aylık abonelik ya da günlük kullanım yöntemleri ile misafir kabul eden bir otelin verileri toplama nedenini ve işleme yöntemini ayrıca ilgili mekânda duyurmalı ve tüm prosedürler yerine getirilmelidir.

#### ❖ **Otel Online Rezervasyon Motorları**

KVKK'nın aydınlatma yükümlülüğü yanı sıra getirdiği bir diğer asli yükümlülük açık rıza alma yükümlülüğüdür. Ancak, her halükârda yerine getirilmesi gereken aydınlatma yükümlülüğünün aksine açık rıza alma yükümlülüğü ayrı bir değerlendirmeye tabidir. Firmalar, internet sitesi vasıtasıyla ürün ve veya hizmet sağlamak ve bu doğrultuda ilgili kullanıcıdan kişisel verilerini talep etmekteyse, ilgili kullanıcı ile firma arasında bir sözleşme akdedilip akdedilmediği değerlendirilmelidir. Eğer ilgili kullanıcı ile firma arasında bir sözleşme akdedilmekteyse, ilgili kişinin bu sayfadaki ürün ve veya hizmet kullanımından yararlanmak adına girdiği kişisel verileri, KVKK'nın 5. maddesinin 2. fıkrası uyarınca işlemek mümkün olabileceğinden açık rıza beyanı alınmasına gerek kalmayacaktır; sadece aydınlatma metni yeterli olacaktır. Bu noktada firmanın, sözleşmenin ifası adına aldığı bilgileri amaç ile ölçülü olarak kullanması gerektiği hususunun önemini hatırlatmak isteriz. Buna karşın, ilgili kullanıcı ile sözleşme akdedilmemekte (ve 5. maddenin 2. fıkrasında sayılan diğer "işleme şartları" da uygulanamazsa) ise firma ilgili kişiden bu sayfada (veya fiziki ortamda) 'Özel Nitelikli Kişisel Veri' için

açık rıza almak ile yükümlüdür.

Bu bilgiye dayanarak, online rezervasyon motorunuzda rezervasyon aşamasında misafirlerinizin gireceği bilgiler sonrasında 'Hükümler ve Koşullar' altında atıfta bulunacağı KVKK Aydınlatma Metni'ni 'okudum ve anladım' ibaresi ile onaylaması ilave açık rıza beyanı zorunluluğunu ortadan kaldırmaktadır.

❖ **KVKK Kapsamında Alınması Gereken Teknik Önlemlerden 5651 No'lu Kanun ile Internet Erişim Kaydı Tutulması**

5651 Sayılı kanunun amacı, işletmeler tarafından sunulan internet hizmetinin kimler tarafından ve ne amaçla kullanıldığıнын kayıt altına alınmasıdır. Alınan kayıtlar sayesinde kullanıcı tarafından toplu kullanıma sunulan internet hizmeti üzerinden işlenen suçlar ya da yasa dışı işlemler bu sayede kolayca bulunabilecektir. Bu yüzden oteller tarafından tutulan kayıtların tutarlılığı, ayrıntıları, kullanılan süre bilgileri (başlangıç ve bitiş), sonradan değiştirilmemesi için zaman damgası (HASH) ile muhafaza edilmesi ve bu kayıtların geriye dönük olarak 2 yıl saklanması büyük önem arz etmektedir. Oteller tarafından yapılacak bu loglama yani kayıt altına alma işlemi sayesinde, siber suçların ve yasalara aykırı içeriklerin önüne geçilmesi, bu tür işlemlerin kimler tarafından, nereden ve hangi zaman aralıklarında gerçekleştirildiğinin tespiti ve takibi kolay bir şekilde yapılabilmektedir. Bu nedenle, web sitesinde oluşturulacak 'Çerez Politikası' içerisinde 5651 sayılı kanuna ilişkin loglama ile ilgili bilgi bulundurulmalıdır.