

	TALEP VE ŞİKAYET YAZILI AYDINLATMA METNİ FORMU	Dok. No	F.261
		Yayın Tarihi	1.12.2023
		Rev. Tarihi/No	30.9.2025/1
		Sayfa	1 / 3

TALEP VE ŞİKAYET AYDINLATMA METNİ

Bu Aydınlatma Metni veri sorumlusu sıfatıyla Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş. (Fırat EDAŞ) tarafından 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (bundan sonra "KVKK" olarak anılacaktır) ve ilgili yasal düzenlemeler uyarınca istek, öneri ve şikayetlerinizi iletmeniz sebebiyle işlediğimiz kişisel verilerinizle ilgili bilgilendirmek üzere hazırlanmıştır.

1. İşlenen Kişisel Verileriniz ve İşlemenin Kapsamı

Kişisel veri sizlerin kimliğini belirleyen veya belirlenebilir kılan herhangi bir veridir. Örneğin, adınız soyadınız, göz renginiz, telefon numaranız veya banka hesap bilgileriniz birer kişisel veridir. Kişisel verilerinizin işlenmesi ise verileriniz üzerinde gerçekleştirilen elde etme, değiştirme, kaydetme, muhafaza etme, silme, açıklama, aktarma gibi her türlü işlemi ifade eder.

İşlenen kişisel verileriniz, veri kategorilerine göre aşağıda yer alan tablolarda belirtilmiştir.

• Kimlik Verileriniz

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
- TCKN - Ad - Soyad - İmza	- İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/ Denetimi, - Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi - Talep/ Şikayetlerin Takibi - Müşteri İlişkileri Yönetimi - Süreçlerinin Yürütülmesi	Basılı formlar	- Sözleşme kurulması ve/veya ifası - İlgili kişinin kişisel verilerini alenileştirmesi - Veri sorumlusunun meşru menfaati

• İletişim Verileriniz

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
- Telefon numarası - E-posta adresi - Adres	- İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/ Denetimi, - Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi - Talep/Şikayetlerin Takibi - Müşteri İlişkileri Yönetimi - Süreçlerinin Yürütülmesi - İletişim Faaliyetlerinin Yürütülmesi	Basılı formlar	- Sözleşme kurulması ve/veya ifası - İlgili kişinin kişisel verilerini alenileştirmesi - Veri sorumlusunun meşru menfaati

• Müşteri İşlem Verileriniz

İşlenen Kişisel Verileriniz	Verilerinizin İşlenme Amaçları	Verilerinizin Toplanma Yöntemleri	Veri İşleme Faaliyetlerimizin Hukuki Sebebi
Tesisat No	- İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi/ Denetimi - Mal/Hizmet Satış Sonrası Destek Hizmetlerinin Yürütülmesi - Talep/Şikayetlerin Takibi	Basılı formlar	- Sözleşme kurulması ve/veya ifası - İlgili kişinin kişisel verilerini alenileştirmesi - Veri sorumlusunun meşru menfaati

	TALEP VE ŞİKAYET YAZILI AYDINLATMA METNİ FORMU	Dok. No	F.261
		Yayın Tarihi	1.12.2023
		Rev. Tarihi/No	30.9.2025/1
		Sayfa	2 / 3

2. İşlenen özel nitelikli kişisel verileriniz ve işlemenin kapsamı

Özel nitelikli kişisel veriler kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık bilgileri, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileridir.

Özel nitelikli kişisel veriler 3. Kişilerce öğrenildiği takdirde ilgili kişinin ayrımcılığa maruz kalmasına veya mağdur olmasına neden olabilecek nitelikteki verilerdir. Bu nedenle bu tür verilerinizin daha sıkı bir koruma gerektirdiğini biliyor ve işlenmeleri sırasında yüksek derecede hassasiyet gösteriyoruz.

3. Kişisel Verilerinizi Aktardığımız Alıcı Grupları ve Aktarım Amaçları

Kişisel verileriniz, yukarıdaki hukuki sebeplere bağlı kalınarak yurt içindeki alıcılara aktarılabilecektir.

Aktarım faaliyetlerimiz şu şekildedir:

Yurt İçi Alıcı Grubu	Aktarım Amaçları
Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları	- İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi - Faaliyetlerin Mevzuata Uygun Yürütülmesi - Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlara Bilgi Verilmesi
Tedarikçiler	- İş Faaliyetlerinin Yürütülmesi / Denetimi - Finans ve Muhasebe İşlerinin Yürütülmesi - Mal/Hizmet Satış Süreçlerinin Yürütülmesi

4. Kişisel Verilerinizi Saklama Süremiz

Kişisel verileriniz ilgili mevzuatta bir süre öngörülen veya işleme amaçlarının gerektirdiği süreler boyunca saklanır. Verileriniz, veri işlemeyi gerektirecek hukuki sebeplerin ortadan kalkması halinde, resen veya sizin talebiniz ile silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

5. Kişisel Verilerinize İlişkin Haklarınız

İlgili kişi, kişisel verisi işlenen gerçek kişileri ifade etmektedir. İlgili kişi sıfatıyla KVKK uyarınca işlenen kişisel verilerinizle ilgili şu haklara sahipsiniz:

- Kişisel verinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verileriniz işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- KVKK'da öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Talebiniz üzerine gerçekleştirilen eksik veya yanlış verilerin düzeltilmesi ile kişisel verilerin silinmesi veya yok edilmesi işlemlerinin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

6. Haklarınızı Kullanmanız için İzlemeniz Gereken Yöntemler

Kişisel verileriniz ile ilgili başvuru ve taleplerinizi **İlgili Kişi Başvuru Formu** vasıtasıyla;

- Islak imzanız ve kimlik fotokopiniz ile birlikte Cumhuriyet Mah. Melike Sok. No:4/a Elazığ-Merkez adresine göndererek,
- Geçerli bir kimlik belgesi ile Şirket adresine bizzat başvurarak,
- Güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalayarak kvkk@aksa.com.tr e-posta adresine göndererek Fırat Elektrik Dağıtım A.Ş.'ye iletebilirsiniz.

Süreci, sizler için en etkin şekilde işletmemiz adına talep konusunda hangi hakkınızı kullanmak istediğinizi, talep ettiğiniz işleme ilişkin detayları açık ve anlaşılır şekilde belirtmelisiniz.

Önemle belirtmek isteriz ki talep konusu, ilgili kişinin kendisiyle ilgili olmalıdır. Başkası adına başvuru yapılıyor ise, talebi yapan kişinin talep edilen işleme yönelik özel olarak belgelendirilmiş bir yetkiye dayanması(vekaletname) gerekmektedir. Yetkisiz yapılan başvurular ise değerlendirmeye alınmayacaktır.

	TALEP VE ŞİKAYET YAZILI AYDINLATMA METNİ FORMU	Dok. No	F.261
		Yayın Tarihi	1.12.2023
		Rev. Tarihi/No	30.9.2025/1
		Sayfa	3 / 3

7. Başvurunuzun Değerlendirilmesi

Başvurularınızı değerlendirerek sizlere en kısa sürede ve en geç başvurunuzun tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren 30 gün içerisinde dönüş yapmaktayız.

Tarafıma aşağıda belirtilen tarihte tebliğ edilen işbu Talep ve Şikâyet Aydınlatma Metni'ni okudum, anladım.	
Adı Soyadı	
Tebliğ Tarihi	
İmza	