

PANDORA AYDINLATMA METNİ

Veri Sorumlusu: Havneholmen 17-19, 1561 Kopenhag V, Danimarka adresinde mukim **Pandora A/S** ("**Pandora A/S**") ve Reşitpaşa Mah. Windowist Tower Eski Büyükdere Cad. No:26 İç Kapı No:29 K:7 Maslak Sarıyer İstanbul, Türkiye adresinde mukim Pandora Jewelry Mücevherat A.Ş. ("**Pandora Türkiye**") (Pandora A/S ve Pandora Türkiye birlikte "**Pandora**").

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("**KVKK**") uyarınca, kişisel verileriniz aşağıda belirtilen çerçevede işlenmektedir:

- **İşlenme Amaçları ve Hukuki Sebepler:**
 - **Sözleşmenin Kurulması ve İfası (KVKK madde 5/2-c):** Sipariş yönetimi, ödeme işlemleri, ürün teslimatı ve Pandora Club üyelik süreçlerinin yürütülmesi.
 - **Meşru Menfaat (KVKK madde 5/2-f):** Müşteri hizmetleri desteği, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, teknik güvenliğin sağlanması ve müşteri memnuniyet anketlerinin analizi.
 - **Açık Rıza (KVKK madde 5/1):** Alışveriş alışkanlıklarınızın analizi, profil oluşturma, segmentasyon, hedefleme faaliyetleri ile size özel kampanya ve kişiselleştirilmiş tekliflerin sunulması.
- **İşlenen Veriler:** Kimlik, iletişim, sipariş geçmişi, web sitesi etkileşimleri, IP adresi ve cihaz bilgileri gibi kategoriler işlenmektedir.
- **Veri Aktarımı:** Verileriniz; yukarıdaki amaçlarla sınırlı olarak, iş ortaklarımıza, tedarikçilerimize, reklam/pazarlama hizmet sağlayıcılarımıza ve ilgili resmi makamlara KVKK madde 8 ve madde 9 uyarınca aktarılabilmektedir.
- **Toplama Yöntemi:** Web sitesi, mağazalar, çerezler ve dijital kanallar aracılığıyla otomatik yollarla toplanmaktadır.
- **Haklarınız:** KVKK madde 11 kapsamındaki haklarınızı (erişim, düzeltme, silme vb.) kullanmak için privacy@pandora.net adresine e-posta gönderebilirsiniz.

Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin daha detaylı bilgiye [●] adresinde yer alan Pandora Gizlilik Politikası'ndan ulaşabilirsiniz.

1. GİRİŞ

Pandora, tüketicilerimizin ve ziyaretçilerimizin gizliliğine saygı duyar ve onlar hakkında toplanan kişisel verilerin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") başta olmak üzere ilgili mevzuata uygun şekilde işlenmesine önem verir. Bu amaçla, kişisel verilerinizin sorumlu bir şekilde işlenmesini sağlamak üzere gerekli prosedürler oluşturulmuştur.

Bu kapsamda Pandora, kişisel verilerin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun, doğru ve güncel, belirli, açık ve meşru amaçlarla, işleme amaçlarıyla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde işlenmesini sağlamak üzere gerekli teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

İşbu Gizlilik Politikası; kişisel verilerin hangi yöntemlerle toplandığını, hangi hukuki sebeplerle ve amaçlarla işlendiğini, kimlere ve hangi amaçlarla aktarılabilceğini ve KVKK kapsamındaki haklarınızı nasıl kullanabileceğinizi açıklamaktadır.

Pandora, müşterileri, potansiyel müşterileri ve üçüncü kişilerle olan etkileşimleri kapsamında elde edilen kişisel verileri; hizmet kalitesinin geliştirilmesi, ticari faaliyetlerin yürütülmesi ve müşteri deneyiminin iyileştirilmesi amaçlarıyla işlemektedir.

Türkiye'de bulunan ilgili kişilere ilişkin olarak KVKK hükümleri uygulanmakta olup, kişisel veriler bu kapsamda işlenmektedir.

2. KİŞİSEL VERİLERİNİZİ KİM KONTROL EDİYOR?

Pandora A/S ve Türkiye iştiraki Pandora Jewelry Mücevherat A.Ş. ("**Pandora Türkiye**") (birlikte bundan böyle "**Pandora**" olarak anılacaktır), KVKK madde 3 kapsamında veri sorumlusu olarak, kişisel verilerinizin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirler. Veri sorumlusu sıfatıyla Pandora A/S ve Pandora Türkiye, kişisel verilerinizin hukuka uygun şekilde işlenmesinden sorumludur. Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin sorularınız veya KVKK kapsamındaki haklarınıza ilişkin talepleriniz için aşağıda belirtilen iletişim kanallarından Pandora ile iletişime geçebilirsiniz (ayrıca aşağıdaki bölüm 6'ya bakınız).

Veri sorumluları iletişim bilgileri aşağıdaki gibidir:

Pandora A/S
Havneholmen 17-19
1561 Kopenhag V, Danimarka
Danimarka Ticaret Sicil Numarası: 28505116

Pandora Jewelry Mücevherat A.Ş.
Reşitpaşa Mah. Windowist Tower Eski Büyükdere Cad.
No:26 İç Kapı No:29 K:7 Maslak Sarıyer İstanbul, Türkiye
Ticaret Sicil Müdürlüğü ve Ticaret Sicil Numarası: İstanbul Ticaret Sicil Memurluğu - 888476-0

Pandora A/S, küresel ölçekte faaliyet göstermekte olup, ayrı bir Küresel Veri Koruma Görevlisi (Data Protection Officer) atanmamıştır.

Bu Gizlilik Bildirimi ile ilgili sorularınız için privacy@pandora.net e-posta adresi üzerinden Gizlilik Ekibi ile iletişime geçebilirsiniz.

3. KİŞİSEL VERİLERİNİZİ NASIL İŞLİYORUZ?

Pandora, tüm faaliyetlerini yürürlükteki mevzuata ve etik ilkelere uygun şekilde yürütmekte olup, internet sitesi ziyaretçileri ve müşterilerinin gizliliğini korumayı taahhüt etmektedir. Kişisel verilerin toplanması ve işlenmesi, kullanılan hizmetin niteliğine ve internet sitesi etkileşimlerinize bağlı olarak değişebilmektedir.

Pandora tarafından özel nitelikli kişisel veri işlenmemektedir.

Aşağıda, Pandora tarafından kişisel verilerinizin işlenebileceği faaliyet türlerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3.1 Bizimle etkileşiminiz yoluyla veri toplanması

Pandora'ya ait internet sitesinde, e-posta ve dijital reklam hizmetlerinde; hizmetlerin geliştirilmesi, daha etkin ve güvenli hale getirilmesi ve kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi için çeşitli teknolojiler kullanılmaktadır. Bu teknolojiler (çerezler, sunucu log kayıtları ve benzeri izleme teknolojileri dahil olmak üzere), kişisel verilerinizin Pandora tarafından veya Pandora adına hizmet sağlayıcı üçüncü taraflarca otomatik yollarla işlenmesine neden olabilmektedir. Bu kapsamda işlenen kişisel veriler, KVKK kapsamında açık rızanıza dayalı olarak veya gerekli olduğu hallerde meşru menfaat hukuki sebebine dayanılarak işlenebilmektedir.

Bu kişisel verilerinizin sağlanması sözleşmenin kurulması veya ifası için bir gereklilik değildir. Ancak ilgili teknolojilerin devre dışı bırakılması halinde internet sitesinin bazı fonksiyonları kısmen çalışmayabilir ve kullanıcı deneyiminizi etkileyebilir.

Pandora'nın internet sitelerinde; A/B testleri ve ürün görüntüleme ile tarama analizleri ve trafik kaynaklarının analizi, dahili arama kullanımı, satın alma davranışları, cihaz bilgileri ile çerez ve benzeri teknolojiler aracılığıyla yeniden hedefleme ve web analitiği faaliyetleri gerçekleştirilebilmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen pazarlama ve kişiselleştirme faaliyetleri, yalnızca açık rızanızın bulunması halinde yürütülmektedir.

Çerezler ve benzeri teknolojilerin kullanımına ilişkin detaylı bilgiye aşağıdaki 4. bölümden ulaşabilirsiniz.

- **Mağazalarımızı ziyaret ettiğinizde**

Pandora mağazalarımızı ziyaret ettiğinizde, bültenimize ve Loyalty/Club üyeliğine kaydolabilir, müşteri memnuniyet anketlerine katılabilirsiniz.

Loyalty/Club Üyeliği

Pandora Loyalty/Club üyeliği, üyelerine belirli avantajlar ve hizmetler sunmayı amaçlayan bir sadakat programıdır. Üyelik başvurusu, ilgili kişinin talebi üzerine mağaza kanalları veya dijital kanallar aracılığıyla başlatılabilir.

Üyelik kapsamında isim, soy isim, e-posta adresi ve telefon numarası gibi iletişim bilgileri, üyelik ilişkisinin kurulması, yürütülmesi ve yönetilmesi amacıyla işlenmektedir. Bu kapsamda veri işleme faaliyeti, KVKK madde 5/2-c uyarınca sözleşmenin kurulması ve ifasıyla doğrudan ilgili olması hukuki sebebine dayanmaktadır.

Pazarlama ve Kişiselleştirme Faaliyetleri

En yeni haber ve güncellemelerden haberdar olmak istemeniz halinde, pazarlama içeriklerinin tarafınıza iletilmesine ilişkin açık rızanızı verebilirsiniz.

Alışveriş alışkanlıklarının analiz edilmesi, segmentasyon, profil oluşturma ve kişiselleştirilmiş tekliflerin sunulması gibi faaliyetler yalnızca açık rızanız bulunması halinde gerçekleştirilmektedir.

Açık rıza verilmemesi halinde, üyelik hizmetlerinden yararlanmanıza engel olunmaz; yalnızca pazarlama ve kişiselleştirme faaliyetleri yürütülmez.

Veri Birleştirme

Halihazırda çevrimiçi olarak oluşturulmuş bir üyeliğiniz bulunması halinde, mağazada paylaştığınız bilgiler mevcut hesabınız ile yalnızca üyelik hizmetinin yürütülmesi amacıyla ilişkilendirilebilmektedir. Bu ilişkilendirme, pazarlama faaliyetlerine otomatik olarak dahil edilmez.

- **Hedefleme teknolojilerinin kullanımı**

Pandora, web siteleri ile etkileşiminize bağlı olarak ürün ve hizmetlerine ilgi göstermiş olabilecek kullanıcılara daha ilgili içerikler sunabilmek amacıyla hedefleme ve yeniden pazarlama (retargeting) teknolojileri kullanabilmektedir. Bu teknolojiler, web sitelerimizdeki geçmiş ziyaret ve etkileşimlerinizin analiz ederek, ilgi alanlarınıza göre sınıflandırılmış reklam gösterimi yapılmasına imkân tanıyabilir. Bu kapsamda oluşturulan segmentler, doğrudan kimliğinizi ortaya çıkarmaz; ancak çevrimiçi reklam gösterimi amacıyla kullanılabilir.

Pandora adına reklam faaliyetleri, iş ortakları ve reklam hizmet sağlayıcıları aracılığıyla yürütülebilir. Bu iş ortakları, kendi çerez ve benzeri teknolojileri aracılığıyla web sitelerimizi ve reklam ağları kapsamında yer alan diğer internet sitelerini ziyaretinize ilişkin teknik verileri toplayabilir ve işleyebilir.

Bu kapsamda gerçekleştirilen hedefleme ve yeniden pazarlama faaliyetleri, yalnızca ilgili kişinin açık rızası bulunması halinde yürütülmektedir.

- **Sosyal Medya İş Ortakları**

Pandora web siteleri, kullanıcı deneyimini kolaylaştırmak amacıyla üçüncü taraf sosyal medya platformları ile entegre çalışabilmektedir.

1. Sosyal medya ile giriş (Social Login)

“Social login” seçeneğini kullanmanız halinde, ilgili sosyal ağ sağlayıcısı aracılığıyla hesabınızın doğrulanması amacıyla sınırlı kullanıcı bilgileri Pandora ile paylaşılabilir.

Bu kapsamda elde edilen veriler, yalnızca hesap oluşturma ve kimlik doğrulama süreçlerinin yürütülmesi amacıyla işlenmektedir.

Sosyal medya hesabınız ile web sitesi aktivitelerinizin birleştirilmesi, yalnızca **açık rızanızın bulunması halinde** gerçekleştirilmektedir.

Sosyal medya hesabı kullanmak istememeniz halinde, e-posta adresiniz ile alternatif hesap oluşturabilirsiniz.

2. Sosyal medya reklam ve analiz faaliyetleri

Pandora, sosyal medya platformları üzerinden yürütülen reklam ve kampanyaların performansını ölçmek, reklam gösterimlerini optimize etmek ve kullanıcıya daha ilgili içerikler sunmak amacıyla analiz ve ölçümleme teknolojileri kullanabilmektedir.

Bu kapsamda; çerezler, piksel teknolojileri ve benzeri araçlar aracılığıyla aşağıdaki veriler işlenebilir:

- IP adresi ve çevrimiçi tanımlayıcılar
- tarayıcı ve cihaz bilgileri
- web sitesi etkileşimleri (ürün görüntüleme, arama, satın alma, bülten kaydı vb.)

Bu veriler, ilgili kişinin açık rızası bulunması halinde kişiselleştirilmiş reklam ve hedefleme faaliyetleri kapsamında işlenmektedir.

3. Hukuki sebep

Sosyal medya entegrasyonu kapsamında gerçekleştirilen teknik işlemler (örneğin güvenlik ve erişim sağlanması) KVKK madde 5/2-f uyarınca “meşru menfaat” hukuki sebebine dayanılarak yürütülebilir.

Buna karşılık, kişiselleştirilmiş reklam, profil çıkarma ve yeniden hedefleme faaliyetleri yalnızca ilgili kişinin açık rızası bulunması halinde gerçekleştirilmektedir.

4. Sosyal medya iş ortakları

Pandora, sosyal medya platformları aracılığıyla elde edilen verileri ilgili platform sağlayıcıları ile, yalnızca yukarıda belirtilen amaçlarla sınırlı olmak üzere paylaşabilir.

Her bir sosyal medya platformunun kişisel verileri nasıl işlediğine ilişkin detaylı bilgilere ilgili sağlayıcının gizlilik politikalarından ulaşabilirsiniz.

[Facebook]

Pandora tarafından pazarlama ve kişiselleştirme amaçlarıyla işlenen kişisel veriler aşağıdaki kategorileri içerebilir;

- **İnternet davranış verisi**

Web sitemizi ziyaret ettiğinizde, teknik olarak tarayıcınızdan sunuculara belirli veriler iletilmektedir. Çerezler ve benzeri teknolojilerin kullanımına onay vermeniz halinde, bu veriler web sitelerinin ve uygulamaların geliştirilmesi, performansının artırılması ve kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi amacıyla işlenebilir. Bu kapsamda veriler, Pandora adına hizmet sağlayan üçüncü taraflar tarafından otomatik yollarla toplanabilmektedir.

İşlenen veriler arasında, ziyaret edilen sayfalar, gezinme davranışları, ziyaret tarihi ve saati, yönlendirme bilgileri (referrer), tarayıcı türü, cihaz bilgisi ve IP adresi yer alabilir.

Çerezlerin devre dışı bırakılması halinde yalnızca sınırlı teknik veriler (örneğin IP adresi ve tarayıcı bilgisi) işlenebilmektedir.

- **Coğrafi konum verileri**

Pandora, kullanıcılarına en yakın mağazaların gösterilmesi gibi konum tabanlı hizmetler sunabilmektedir. Bu amaçla dijital harita hizmet sağlayıcıları kullanılmaktadır.

Bu hizmet kapsamında, cihaz veya tarayıcı ayarları üzerinden paylaşılan konum bilgileri ve IP adresi üzerinden yaklaşık konum tespiti işlenebilir.

Kullanıcılar, cihaz veya tarayıcı ayarları üzerinden konum servislerini diledikleri zaman kapatabilir.

Ayrıca IP adresi üzerinden elde edilen yaklaşık konum bilgisi, kullanıcı gruplarının coğrafi segmentasyonu amacıyla kullanılabilir. Bu işlem, GPS takibi veya sürekli konum izleme şeklinde gerçekleştirilmemektedir.

- **Hediye hizmetleri**

Pandora "hediye olarak gönder" hizmeti kapsamında, gönderici tarafından sağlanan bilgiler veya hediyeyi alan kişi tarafından iletilen bilgiler doğrultusunda kişisel verilerinizi işleyebilir. Bu kapsamda işlenen veriler, yalnızca hediyein gönderilmesi, teslim edilmesi ve ilgili hizmetin sağlanması amacıyla kullanılmaktadır.

- **Hukuki sebep**

Bu bölüm kapsamında gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri, teknik zorunlu işlemler açısından KVKK madde 5/2-f kapsamında meşru menfaat ve pazarlama ve kişiselleştirme faaliyetleri açısından açık rıza hukuki sebeplerine dayanılarak gerçekleştirilmektedir.

3.2 Müşteri memnuniyet anketleri

Pandora, müşteri deneyimini iyileştirmek, hizmet kalitesini artırmak ve mağaza ile dijital kanallarındaki hizmet süreçlerini geliştirmek amacıyla müşteri memnuniyet anketleri gerçekleştirebilmektedir. Bu anketlere katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Anketler, web formu, e-posta veya benzeri dijital kanallar aracılığıyla iletilebilir. Anketlerin doldurulması, Pandora ile kurulan sözleşmesel ilişkinin bir şartı değildir.

1. Veri işleme amacı

Anketler kapsamında elde edilen veriler, müşteri deneyiminin ölçülmesi ve iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve operasyonel süreçlerin optimize edilmesi amaçlarıyla işlenmektedir.

2. Pazarlama ve profil çıkarma ayrımı

Anket verilerinin pazarlama, yeniden hedefleme (re-targeting) veya kişiselleştirilmiş reklam amaçlarıyla kullanılması, yalnızca ilgili kişinin açık rızasının bulunması halinde gerçekleştirilmektedir.

3. Hukuki sebep

Müşteri memnuniyet anketlerinin yürütülmesi ve analiz edilmesi faaliyetleri, KVKK madde 5/2-f kapsamında Pandora'nın meşru menfaatine dayanılarak gerçekleştirilmektedir. Ancak bu kapsamda elde edilen verilerin pazarlama amaçlı işlenmesi açık rıza hukuki sebebine tabidir.

Müşteri memnuniyet anketleri kapsamında aşağıdaki veriler işlenebilir:

- **Web formları üzerinden**

Memnuniyet puanları, IP adresi, kullanıcı kimliği, posta kodu ve yorum ile geri bildirimler.

- **E-posta anketleri üzerinden**

İletişim bilgileri, satın alma ve alışveriş deneyimi bilgileri, müşteri etkileşim verileri.

3.3 Doğrudan pazarlama

Pandora, yalnızca ilgili kişinin **açık rızasının bulunması halinde**, belirtilen iletişim kanalları aracılığıyla doğrudan pazarlama faaliyetleri yürütebilir, e-posta, SMS, telefon aramaları, posta hizmetleri, QR kod ve benzeri dijital iletişim araçları.

Bu kapsamda yürütülen faaliyetler; bülten gönderimi, kişiselleştirilmiş teklifler sunulması, kampanya ve promosyon bilgilendirmeleri ile pazar analizi ve segmentasyon çalışmalarını içerebilir.

- **Hukuki sebep ve gönüllülük**

Doğrudan pazarlama faaliyetleri KVKK madde 5/1 kapsamında açık rıza hukuki sebebine dayanmaktadır.

Bu kapsamda veri işleme faaliyetlerine onay verilmemesi, Pandora tarafından sunulan ürün veya hizmetlerden yararlanılmasına engel teşkil etmez. Açık rıza, üyelik veya hizmet sunumu için bir şart değildir.

- **Rızanın geri çekilmesi**

İlgili kişi, vermiş olduğu açık rızayı dilediği zaman geri çekebilir. Rızanın geri çekilmesi, geri çekilmeden önce gerçekleştirilen veri işleme faaliyetlerinin hukuka uygunluğunu etkilemez.

- **İşlenen veri kategorileri**

Doğrudan pazarlama faaliyetleri kapsamında aşağıdaki veri kategorileri işlenebilir:

- iletişim bilgileri (e-posta, telefon numarası vb.)
- alışveriş ve etkileşim geçmişi (online ve mağaza alışverişleri dahil)
- ürün ve içerik tercihleri
- sadakat programı kullanım verileri
- web sitesi etkileşimleri (örneğin tıklamalar, görüntülemeler, kampanya etkileşimleri)
- haber bülteni etkileşim verileri (açma, tıklama vb.)
- kampanya ve etkinlik katılım bilgileri
- doğum tarihi
- **Veri kaynaklarının kullanımı**

Pandora, pazarlama faaliyetlerini kişiselleştirmek amacıyla farklı kaynaklardan elde edilen verileri birleştirebilir. Ancak bu birleştirme işlemleri yalnızca açık rıza kapsamında gerçekleştirilen pazarlama faaliyetleri için kullanılmaktadır.

Sadakat programı verileri, müşteri hizmetleri etkileşimleri ve mağaza alışveriş verileri, yalnızca ilgili kişinin açık rızası bulunması halinde pazarlama profillemesi kapsamında değerlendirilebilir.

- **Hizmet iletişimleri ayrımı**

Sadakat programı ve hizmet süreçlerine ilişkin zorunlu bilgilendirme e-postaları ve bildirimler, doğrudan pazarlama kapsamında değerlendirilmemektedir.

3.4 Pandora Club hesap yönetimi

Pandora Club üyeliği kapsamında oluşturulan hesaplar, üyelik hizmetlerinin sunulması, hesabın yönetilmesi ve üyelik fonksiyonlarının (avantajlar, işlemler ve kullanıcı alanı özellikleri dahil) sağlanması amacıyla kullanılmaktadır.

- **Hukuki sebep**

Hesap oluşturulması ve Club üyeliğinin yürütülmesi kapsamında kişisel verileriniz, KVKK madde 5/2-c uyarınca "bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan ilgili olması" hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir.

- **Hesap oluşturma zorunlu bilgileri**

Pandora Club hesabı oluşturabilmek ve üyelik hizmetlerini sunabilmek için aşağıdaki iletişim bilgileri zorunlu olarak işlenmektedir:

- ad ve soyad
- e-posta adresi

Bu bilgilerin sağlanmaması halinde hesap oluşturulması veya Club üyeliğinden yararlanılması mümkün değildir.

- **Hesap yönetimi kapsamında işlenen veriler**

Hesap yönetimi ve kullanıcıya sunulan üyelik fonksiyonlarının yürütülmesi amacıyla aşağıdaki veriler işlenebilir:

- iletişim bilgileri (ad, soyad, e-posta adresi)
- hesap oluşturma sırasında sağlanan bilgiler
- teslimat ve fatura bilgileri (varsa)
- sipariş ve işlem geçmişi
- kullanıcı tercihleri (istek listesi, favoriler vb.)
- kullanıcı tarafından gönüllü olarak eklenen profil bilgileri
- **İsteğe bağlı profil bilgileri**

Kullanıcılar tarafından isteğe bağlı olarak sağlanabilen bazı bilgiler (örneğin doğum günü, yıldönümü tarihi, cinsiyet veya ürün tercihleri), yalnızca kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve hesap içi fonksiyonların geliştirilmesi amacıyla işlenmektedir.

Bu bilgiler, pazarlama faaliyetleri kapsamında kullanılabilmesi halinde ayrıca açık rıza alınmasına tabidir.

- **Hesap ile pazarlama ayrımı**

Hesap yönetimi kapsamında işlenen veriler, doğrudan pazarlama faaliyetleri için otomatik olarak kullanılmaz. Pazarlama ve kişiselleştirme faaliyetleri yalnızca ilgili kişinin açık rızası bulunması halinde gerçekleştirilmektedir.

3.5 Siparişiniz ve müşteri hizmetleri

Pandora web sitesi üzerinden gerçekleştirdiğiniz alışverişler kapsamında kişisel verilerinizi; siparişin alınması, işlenmesi, ödemelerin gerçekleştirilmesi, teslimatın sağlanması, sipariş durumu hakkında bilgilendirme yapılması ve müşteri hizmetleri süreçlerinin yürütülmesi amacıyla işleyebilmektedir.

Ayrıca ürünler hakkında bilgi taleplerinin karşılanması, şikâyet ve taleplerin değerlendirilmesi ile kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi süreçleri de bu kapsamda yürütülmektedir.

- **Hukuki sebep**

Sipariş ve satış süreçleri kapsamında kişisel verileriniz, KVKK madde 5/2-c uyarınca "bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan ilgili olması" hukuki sebebine dayanılarak işlenmektedir.

Müşteri hizmetleri süreçleri ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik bazı işlemler ise KVKK madde 5/2-f kapsamında Pandora'nın **meşru menfaati** doğrultusunda gerçekleştirilebilmektedir.

- **Zorunlu veri paylaşımı**

Sipariş süreçlerinin yürütülebilmesi amacıyla iletişim bilgilerinin sağlanması zorunludur. Bu bilgilerin sağlanmaması halinde alışveriş işleminin tamamlanması mümkün olmayacaktır.

- **İşlenen kişisel veriler**

Sipariş ve müşteri hizmetleri süreçleri kapsamında aşağıdaki veriler işlenebilir:

- ad ve soyad
- fatura ve teslimat adresi
- posta kodu
- telefon numarası
- e-posta adresi
- ödeme bilgileri (kart bilgileri dahil olmak üzere ödeme işlemine ilişkin veriler)
- sipariş geçmişi ve işlem bilgileri
- müşteri hizmetleri yazışmaları (soru, talep ve şikayetler)
- **Veri aktarımı**

Siparişlerin yerine getirilmesi ve satış süreçlerinin yürütülmesi amacıyla kişisel verileriniz, Pandora Türkiye ile, ilgili mevzuat kapsamında ve yalnızca yukarıda belirtilen amaçlarla sınırlı olmak üzere paylaşılmaktadır.

- **Çağrı merkezi hizmetleri**

Pandora çağrı merkezi aracılığıyla sunulan müşteri hizmetleri kapsamında, kimlik doğrulama, sipariş bilgilerine erişim ve destek süreçlerinin yürütülmesi amacıyla ek kişisel veriler talep edilebilmektedir.

Bu kapsamda gerçekleştirilen veri işleme faaliyetleri hakkında detaylı bilgi, "**Çağrı Merkezi Aydınlatma Metni**" içerisinde yer almaktadır.

- **Ödeme bilgileri**

Ödeme işlemlerine ilişkin kart ve finansal veriler, yalnızca ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla işlenmekte olup Pandora tarafından doğrudan saklanmamakta veya pazarlama amacıyla kullanılmamaktadır.

4. ÇEREZ BİLDİRİMİ

Pandora web sitesinde, çerez tercihlerinizi yönetebilmeniz için bir çerez onay aracı bulunmaktadır. Bu araç, çerez tercihlerinizi kaydeder ve çerez kullanımında önemli değişiklikler olması halinde yeniden onay talep edebilir. Onay aracı üzerinden, zorunlu (temel) çerezler hariç olmak üzere analitik, fonksiyonel ve pazarlama çerezlerini kabul edebilir veya reddedebilirsiniz. Onay aracına dilediğiniz zaman web sitesindeki ilgili bağlantıdan veya altbilgi bölümünden erişebilirsiniz. Web sitemizde kullanılan çerezlerin çoğu, onay aracı veya tarayıcı ayarları üzerinden devre dışı bırakılabilir. Tarayıcı ayarları üzerinden çerezleri devre dışı bırakmak için, ilgili tarayıcının (Yardım, Araçlar veya Ayarlar menüleri) yönergeleri takip edilmelidir.

Çerez onay aracı üzerinden yapılan değişiklikler, tarayıcıdan ayrıca silinmediği sürece mevcut çerezleri otomatik olarak kaldırmaz.

Aşağıdaki bağlantılardan yaygın kullanılan tarayıcılarda çerezlerin nasıl silineceği veya engelleneceğine ilişkin bilgilere ulaşabilirsiniz:

- Chrome
- Firefox
- Safari
- Windows Edge

Çerez tercihlerinizi değiştirmeden önce verilen rızaya dayalı olarak toplanan veriler, tercih değişikliğinden önceki işlemler bakımından kullanılmaya devam edilebilir. Ancak tercih değişikliğinden sonra ilgili çerez kategorilerine ait yeni veri toplanmaz.

5. KİŞİSEL VERİLERİNİZ KİMLERLE PAYLAŐILACAK?

Pandora, kişiisel verilerinizi hizmetlerin sağlanması amacıyla veri işleyen sıfatıyla hareket eden hizmet sağlayıcılarla paylaşabilmektedir.

Bu hizmet sağlayıcılar arasında; kimlik doğrulama, barındırma (hosting), bakım ve teknik destek hizmetleri, analiz hizmetleri, e-posta ve mesajlaşma hizmetleri, teslimat hizmetleri, ödeme hizmet sağlayıcıları, “sonra öde” sistemleri ile adres doğrulama ve lojistik hizmetleri yer alabilir.

1. Veri işleyenler

Bu hizmet sağlayıcılar, Pandora adına kişiisel verileri yalnızca verilen hizmetin gerektirdiği ölçüde işleyen veri işleyenlerdir. Bu kişiler, kişiisel verileri gizlilik yükümlölükleri kapsamında ve sözleşmesel güvenlik tedbirlerine uygun olarak işlemektedir.

2. Yurtdışına veri aktarımı

Pandora, bazı hizmet sağlayıcılarını Türkiye dışında kullanabilmektedir. Bu durumda kişiisel verileriniz Kurul tarafından ilan edilen standart sözleşmelerin akdedilmesi veya yeterlilik kararı bulunan ülkelere aktarım gibi KVKK madde 9'da öngörölün uygun güvencelerden birine dayanılarak aktarılmaktadır.

Yurt dışına veri aktarımı yapılabilmesi, çevrimiçi hizmetlerin sunulabilmesi için gerekli olabilir.

Kullanıcının yurt dışına veri aktarımına izin vermemesi halinde, çevrimiçi hizmetlerin tamamı veya bir kısmı kullanılamayabilir. Bu durumda kullanıcılar, Türkiye'de bulunan fiziksel mağazalar üzerinden hizmet alabilir.

3. Yasal yükümlölükler ve veri paylaşımı

Pandora, kanuni yükümlölüklerin yerine getirilmesi, yetkili idari veya adli makamların talepleri, sözleşmelerin ifası ve şirketin veya kullanıcıların haklarının korunması amacıyla kişiisel verileri ilgili resmi kurum ve kuruluşlarla paylaşabilir.

Bu kapsamda dolandırıcılığın önlenmesi ve güvenliğin sağlanması amacıyla yetkili kuruluşlarla veri paylaşımı yapılabilmektedir.

4. Uyuşmazlık çözümü

Alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerine katılım halinde, kişiisel veriler ilgili çözüm platformu ve yetkili çözüm sağlayıcıları ile paylaşılabilir.

5. Kamuya açık bilgiler

Pandora platformları üzerinden kullanıcılar tarafından paylaşılan yorum, görsel, hikâye ve benzeri içerikler kamuya açık hale gelebilir ve diğer kullanıcılar tarafından görüntölenebilir.

Kullanıcılar, bu tür içerikleri paylaşırken kişiisel veri içerebileceğinin farkında olmalıdır.

6. HAKLARINIZ

Pandora web sitesi üzerinden hesabınıza giriş yaparak kişiisel verilerinize erişebilir ve gerekli güncellemeleri gerçekleştirebilirsiniz. “Profilim” veya “Hesabım” bölümü üzerinden kişiisel bilgilerinizin güncellenmesi mümkündür.

Kişiisel bilgilerinizde değişiklik olması halinde, bilgilerinizi hesap üzerinden güncelleyebilir veya Pandora ile iletişime geçerek talebinizi iletebilirsiniz. Ayrıca privacy@pandora.net adresine e-posta göndererek de değişiklik veya silme taleplerinizi iletebilirsiniz.

Kimlik doğrulama amacıyla, talebin niteliğine bağlı olarak ek doğrulama bilgileri talep edilebilir.

KVKK kapsamında haklarınız

KVKK madde 11 hükümleri uyarınca aşığıdaki haklara sahipsiniz:

1. Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme
2. Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme
3. Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme
4. Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme
5. Eksik veya yanlış işlenmiş verilerin düzeltilmesini isteme
6. KVKK madde 7 kapsamında kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme
7. (5) ve (6) bentleri uyarınca yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme
8. Otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi sonucu aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme
9. Kişisel verilerin kanuna aykırı işlenmesi sebebiyle zararın giderilmesini talep etme

7. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN SAKLANMASI

Pandora, kişisel verilerinizi, işleme amaçları için gerekli olan süreyi aşmayacak şekilde saklamaktadır. Aşağıda, ilgili mevzuattan doğan zaman aşımı ve saklama yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, farklı işleme faaliyetlerine ilişkin saklama süreleri yer almaktadır:

- **Pandora Club hesap yönetimi**

İşleme faaliyeti hakkında bilgi edinmek için lütfen yukarıdaki bölüm 3.4'e bakınız.

Kulüp üyeleri	Kulüp üyesi, Pandora Club üyeliği bulunan ve hesabı olan kişidir. Kulüp üyesi, Club'a katılmadan önce bültene kaydolmuş olabilir.
Aktif olmayan bir Kulüp üyesini nasıl tanımlarız?	Aktif olmayan Kulüp üyesi; son etkileşim tarihinden itibaren 5 yıl boyunca Kulüp hesabına giriş yapmayan, Pandora'ya ait bir web sitesinde veya mağazada satın alma gerçekleştirilmeyen ve e-posta iletişimleriyle etkileşimde bulunmayan kişidir.
Bir Kulüp üyesinin aktif olmaması durumunda hangi kişisel veriler silinecektir?	Ad, soyad, e-posta adresi, adres, telefon numarası ve müşteri kimlik numarası.
Kişisel veriler ne zaman silinecektir?	Kulüp üyesinin 5 yıl boyunca aktif olmaması halinde kişisel veriler silinir veya anonim hale getirilir.
Hangi kişisel veriler 5 yıllık aktif olmayan süreden sonra saklanacaktır?	Yürürlükteki mevzuat uyarınca saklanması zorunlu olanlar hariç olmak üzere kişisel veriler saklanmaz. Bazı veriler yalnızca istatistiksel amaçlarla geri döndürülemez şekilde anonim hale getirilerek kullanılabilir.

- **Bülten aboneliği de dahil olmak üzere doğrudan pazarlama**

İşleme faaliyeti hakkında bilgi edinmek için lütfen yukarıdaki bölüm 3.3'e bakınız.

Bülten alıcısı	Bülten alıcısı, Pandora Club/Sadakat hesabı olmayan ancak bültene kayıt olan kişidir.
Bültenin aktif olmayan bir alıcısını nasıl tanımlarız?	Aktif olmayan bülten alıcısı; 24 ay boyunca e-posta iletişimleriyle etkileşimde bulunmayan kişidir. Kişinin alışveriş yapması veya Club üyesi olması halinde ilgili statü otomatik olarak güncellenir.
Bir bülten abonesinin aktif olmaması durumunda hangi kişisel veriler silinir?	Ad, soyad, e-posta adresi, adres, telefon numarası, doğum tarihi ve müşteri kimlik numarası.

Kişisel veriler ne zaman silinecektir?	24 ay boyunca aktif olmayan bülten alıcılarının kişisel verileri silinir veya anonim hale getirilir.
Hangi kişisel veriler 24 aylık aktif olmayan dönemden sonra saklanacaktır?	Yürürlükteki yerel mevzuat uyarınca saklanması gereken veriler hariç olmak üzere kişisel veriler saklanmayacaktır. Bazı bilgiler yalnızca istatistiksel amaçlarla geri döndürülemez şekilde anonim hale getirilerek kullanılabilir.

- **Siparişiniz ve Müşteri Hizmetleri**

İşleme faaliyeti hakkında bilgi edinmek için lütfen yukarıdaki bölüm 3.5'e bakınız.

Alıcı - hesabı olmayan/ üye olmadan alışveriş yapan	Pandora'ya ait bir web sitesinde veya mağazada hesap oluşturmadan satın alma işlemi gerçekleştiren kişi.
Aktif olmayan bir tüketiciyi nasıl tanımlarız?	Son etkileşim tarihinden itibaren 5 yıl boyunca Pandora'ya ait web sitesi, mağaza veya diğer satış kanallarından alışveriş yapmayan kişidir.
Bir tüketicinin aktif olmaması durumunda hangi kişisel veriler silinecektir?	Ad, soyad, e-posta adresi, adres, telefon numarası ve müşteri kimlik numarası.
Kişisel veriler ne zaman silinecektir?	5 yıl boyunca aktif olmayan tüketicilere ait kişisel veriler silinir veya anonim hale getirilir.
Hangi kişisel veriler 5 yıllık aktif olmayan süreden sonra saklanacaktır?	Yürürlükteki yerel mevzuat uyarınca saklanması gereken veriler hariç olmak üzere kişisel veriler saklanmayacaktır. Bazı bilgiler yalnızca istatistiksel amaçlarla geri döndürülemez şekilde anonim hale getirilerek kullanılabilir.

- **Pazarlama ve kişiselleştirme için bizimle etkileşiminiz yoluyla veri toplanması**

İşleme faaliyeti hakkında bilgi için lütfen yukarıdaki bölüm 3.1'e bakınız.

Web Ziyaretçileri	Web ziyaretçisi, Pandora'ya ait bir web sitesini ziyaret eden kişidir.
Aktif olmayan bir web ziyaretçisini nasıl tanımlarız?	Aktif olmayan bir web ziyaretçisi, Pandora'ya ait bir web sitesini 24 aylık kesintisiz bir süre boyunca ziyaret etmeyen kişidir.
Bir tüketici aktif değilse hangi kişisel veriler silinecektir?	<i>Çerezlere izin verilmemesi halinde:</i> <i>IP adresi ve web kullanıcı aracısı (user agent)</i> <i>Çerezlere izin verilmesi halinde:</i> <i>İçerik etkileşim verileri, A/B test verileri, ürün görüntüleme ve gezinme analitiği, trafik kaynakları analizi, dahili arama analitiği, satın alma analitiği, cihaz bilgileri ve pazarlama yeniden hedefleme verileri.</i>
Kişisel veriler ne zaman silinecektir?	Kişisel veriler toplandıktan 24 ay sonra silinir veya anonim hale getirilir.
Hangi kişisel veriler 24 aylık aktif olmayan dönemden sonra saklanacaktır?	Yürürlükteki yerel mevzuat uyarınca saklanması gereken veriler hariç olmak üzere kişisel veriler saklanmayacaktır. Bazı bilgiler yalnızca istatistiksel amaçlarla geri döndürülemez şekilde anonim hale getirilerek kullanılabilir.

8. ŐIKAYETLER

Kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin Őikayetlerinizi ncelikle Pandora'ya iletebilirsiniz. Talebinizin sonuçlandırılmaması veya yasal sreler içerisinde cevap verilmemesi halinde, Őikayetlerinizi Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na iletme hakkına sahiptir.

9. DEĐIŐIKLİK VE TADİLLER

Pandora, gizlilik bildirimini güncel tutmak ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuata uyum sağlamak amacıyla düzenli olarak gözden geçirmektedir.

Bu gizlilik bildiriminde yapılabilecek değişiklikler bu sayfada yayınlanacaktır. nemli değişiklikler olması halinde, uygun olduğu durumlarda e-posta veya diğer iletişim kanalları aracılığıyla tarafınıza bildirim yapılabilir.

Son güncelleme: **Mayıs 2026**