

SERVERARENA GİZLİLİK POLİTİKASI

1. GİRİŞ

Serverarena İnternet ve Bilişim Hizmetleri ("SERVERARENA") olarak, kullanıcılarımızın gizliliğine büyük önem veriyoruz. Bu politika, www.serverarena.net web sitemizi ziyaret eden kullanıcılarımızın verilerinin nasıl toplandığı, işlendiği, saklandığı, aktarıldığı ve korunduğuna ilişkin açıklamaları içermektedir. Bu politika, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK), 5651 Sayılı Kanun ve ilgili diğer düzenlemeler uyarınca hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu politika, SERVERARENA'nın web sitesini ziyaret eden, çevrimiçi hizmetlerinden faydalanan, destek talebinde bulunan ya da herhangi bir dijital etkileşimde bulunan tüm bireylerin verilerini kapsar. Kullanıcı, sitemizi ziyaret ederek ve hizmetlerimizden faydalananarak bu politikayı kabul etmiş sayılır.

3. TOPLANAN VERİLER VE YÖNTEMLERİ

Kullanıcılardan şu tür kişisel veriler toplanabilir:

- **Kimlik Bilgileri:** Ad, soyad, T.C. kimlik numarası (gerekli durumlarda)
- **İletişim Bilgileri:** E-posta adresi, telefon numarası, açık adres
- **Finansal Bilgiler:** Ödeme geçmişi, fatura bilgileri
- **Teknik Veriler:** IP adresi, oturum süresi, tarayıcı tipi, bağlantı zamanı, cihaz bilgisi
- **Destek Verileri:** Canlı destek mesajları, destek biletleri, e-posta içerikleri
- **Çerez Bilgileri:** Site içi hareketler, tıklamalar, tercih edilen dil, sayfa geçmişi

Bu veriler; kullanıcıdan doğrudan beyan yoluyla, destek kanalları aracılığıyla veya otomatik yollarla (çerezler, loglama vb.) elde edilmektedir.

4. VERİ İŞLEME AMAÇLARI

Toplanan veriler aşağıdaki amaçlarla işlenmektedir:

- Hizmet sağlamak ve ürün teslimatını gerçekleştirmek
- Satın alma ve faturalandırma işlemlerini yürütmek
- Müşteri desteği ve çözüm süreçlerini yürütmek
- Yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi
- Güvenlik ihlallerini önlemek ve sistem bütünlüğünü korumak
- Kullanıcı deneyimini iyileştirmek ve hizmet kalitesini artırmak
- Müşteri memnuniyet analizleri ve pazarlama faaliyetleri (yalnızca açık rıza ile)

5. VERİ SAKLAMA SÜRELERİ

SERVERARENA, kişisel verileri yalnızca gerekli olduğu süre boyunca saklar.

- Müşteri işlem verileri: Hizmet süresince ve yasal arşiv süresi boyunca (Vergi Usul Kanunu gereği en az 5 yıl)
- Log kayıtları: 5651 Sayılı Kanun uyarınca en az 2 yıl
- İptal edilmiş hesaplar: 180 gün sonra otomatik olarak silinir veya anonim hale getirilir

6. VERİ GÜVENLİĞİ ÖNLEMLERİ

- SSL (Secure Socket Layer) şifreleme teknolojisi
- Firewall ve DDoS koruma sistemleri
- Sunucu seviyesinde IP filtreleme
- 7/24 loglama ve izleme sistemleri
- Yalnızca yetkili personelin erişimi
- Şifrelenmiş veri tabanı ve kullanıcı şifreleri

7. VERİLERİN ÜÇÜNCÜ KİŞİLERLE PAYLAŞIMI

Kişisel veriler şu durumlarda paylaşılabılır:

- BTK, T.C. Adalet Bakanlığı, mahkemeler ve resmi kurumların talepleri doğrultusunda
- Sunucu barındırma, e-posta sağlayıcı gibi hizmet alınan teknik çözüm ortaklarıyla
- Yalnızca ödeme sürecinde, anlaşmalı sanal POS hizmet sağlayıcılarıyla
- Yalnızca kullanıcının açık rızasıyla kampanya ve bilgilendirme hizmetleri için pazarlama ortaklarıyla

Yurt dışına veri aktarımı yapılmamaktadır. Böyle bir durum söz konusu olursa kullanıcıdan açık rıza alınır.

8. KULLANICI HAKLARI (KVKK MADDE 11)

Her kullanıcı, KVKK kapsamında aşağıdaki haklara sahiptir:

- Kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme
- İşlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme
- İşleme amacını ve uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme
- Yurtiçinde veya yurtdışında verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenme
- Verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde düzeltilmesini isteme
- KVKK'da öngörülen şartlar çerçevesinde silinmesini/yok edilmesini isteme

- Otomatik sistemlere itiraz etme
- Zarara uğraması hâlinde tazminat talep etme Bu hakların kullanımı için başvuru adresi: info@serverarena.net

9. ÇEREZLER (COOKIES)

Web sitemiz kullanıcı deneyimini iyileştirmek ve trafiği analiz etmek amacıyla çerezler (cookies) kullanmaktadır.

- Zorunlu çerezler: Giriş ve güvenlik doğrulaması için kullanılır
- İstatistik çerezleri: Hangi sayfaların ne kadar ziyaret edildiğini takip eder
- Tercih çerezleri: Dil seçimi, tema gibi kullanıcı tercihlerini kaydeder

Kullanıcılar, çerez tercihlerine tarayıcı ayarlarından müdahale edebilir.

10. POLİTİKA GÜNCELLEMELERİ

SERVERARENA, bu gizlilik politikasını zaman zaman güncelleyebilir. Güncellemeler www.serverarena.net adresinde yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer. Değişikliklerde kullanıcıya e-posta ile bilgilendirme yapılabilir.

11. YÜRÜRLÜK VE KABUL

Bu politika, yayımlandığı tarihten itibaren yürürlüktedir. www.serverarena.net üzerinden hesap oluşturan veya herhangi bir hizmeti kullanan tüm kullanıcılar, bu gizlilik politikasını kabul etmiş sayılır.