

## **Müşteri Gizlilik Politikası**

PALGAZ Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Sanayi A.Ş (PALGAZ), bilgi varlıklarının güvenliğini sağlamak ve muhafaza etmek amacıyla "Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi"ni (BGYS) kurmuştur.

Şirketimiz, müşterilerimizin kişisel bilgilerinin gizliliğine verdiği önem nedeniyle; TSE 27001 (BS 7799) Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı'na uygun olarak; müşteri bilgilerini alma, kullanma, ifşa etme, aktarma, kayıt altına alma ve koruma prensiplerini içerecek, gizlilik, güvenlik ve bütünlüğünü koruyacak nitelikte bir Müşteri Gizlilik Politikası oluşturmuştur.

BGYS, Şirketimiz tarafından sürekli ve sistematik olarak değerlendirilecek ve geliştirilecektir. Bilgi güvenliği ile ilgili tüm yasal mevzuat ve sözleşmelere uyulacaktır. Şirketimizin bilgi güvenliği riskleri "Risk Yönetimi Süreci"ne göre tanımlanmış olup; işbu politika Sistematik olarak gözden geçirilecektir.

Müşteri Gizlilik Politikası'nın en etkili şekilde uygulanacağını; ilgili tüm yasal mevzuat ve sözleşmelere bağlı olarak her türlü bilgiyi yüksek güvenlik ve gizlilik önlemleri ile korumaya özen göstereceğimizi ve herhangi bir güvenlik ihlali ile karşılaşılması durumunda gerekli yaptırımların uygulanacağını taahhüt ederiz.

**PALGAZ Doğalgaz Dağıtım Ticaret ve Sanayi A.Ş**

12 / 02 / 2016

## 1. GENEL

- PALGAZ'da bilgi güvenliği risklerinin etkin şekilde yönetilmesi için faaliyetler ve bu faaliyetlere yönelik riskler tanımlanarak, risklerin değerlendirilmesi ve önceliklendirilerek yönetilmesi sağlanır.
- Bilgi varlıklarının güvenliğini sağlamak için teknolojik alt yapı geliştirilir ve önlemler alınarak, düzenli kontrol, test ve izlemeler yapılır.
- Müşterilerimizin kişisel bilgilerinin güvende olmasını sağlamak için PALGAZ çalışanlarına, gizlilik ve güvenlik kurallarımız iletilir, çalışanlar bu konuda bilgilendirilir ve eğitilir, bu şekilde gizlilik önlemleri şirket içinde tam olarak uygulanır.
- Müşteri Gizlilik Politikası'nın uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğinin bağımsız olarak gözden geçirilmesi sağlanır. Bağımsız gözden geçirme sonuçları, yönetime raporlanır ve ilgili kayıtlar saklanır. PALGAZ, Müşteri Gizlilik Politikası'nı muhtelif zamanlarda güncelleyebilir. Politikalarımızda esasa ilişkin bir değişiklik yapılması durumunda internet sitemizde güncellenmiş Müşteri Gizlilik Politikası ile birlikte bir bildirim yayınlanacaktır.

## 2. MÜŞTERİ BİLGİLERİNİ YÖNETME

- **Müşteri Kişisel Bilgileri**
  1. PALGAZ abonesi veya gaz kullanıcısı olmak için Şirketimiz ile irtibat kurduğunuzda Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Müşteri Mevzuatı gereği resmi bir kimliğiniz (nüfus cüzdanı), tapu ve kira kontratınızın kopyası, ticari kimlik belgeniz, adres kaydınız, adınız, telefon numaranız, elektronik-posta adresiniz, iletişim tercihlerinizi içeren kişisel bilgileri alırız. Ancak kişisel bilgiler bunlarla sınırlı olmayıp, hizmete göre değişebilen ek kişisel bilgileri de talep edebiliriz.
  2. Abone ve gaz kullanıcısından istenen kişisel bilgiler, aboneye ve gaz kullanımına "Hizmet" verilebilmesi için gerekli olup, bu kişisel bilgiler PALGAZ bünyesinde muhafaza altındadır.
  3. PALGAZ 'ın hedefi, abone ve gaz kullanıcı bilgilerini doğru, tam ve güncel tutmaktır. Bu nedenle belirli zaman aralıkları ile abone ve gaz kullanıcılarından kişisel bilgilerinin güncellenmesi talep edilebilecektir.

- **Müşteri Kişisel Bilgilerinin Korunması**

1. PALGAZ, Mevzuat gereği Müşteri bilgilerini güvenli bir ortamda saklamakla yükümlüdür. Müşteri kişisel bilgileri, Türkiye Cumhuriyeti kanun ve düzenlemelerine uygun şekilde korunur. Kişisel bilgilerin kaydedilmesinde, saklama sürelerinin belirlenmesinde, işlenmesinde ve paylaşılmasında veri gizliliği ilkesine uygunluk için yürürlükteki yasa ve mevzuata uygun hareket edilir. PALGAZ'ın önemli kayıtları, kayıp ve bozulmalara karşı koruma altına alınır.
2. PALGAZ yasal düzenlemeler doğrultusunda güvenlik gereksinimlerini belirler ve uygular. Müşterilerimizin kişisel bilgilerinin gizliliğini korumak amacıyla Şirketimiz kuvvetli bir altyapı kurmuştur; sistem ve internet altyapısı en güvenilir seviyede tutularak gerekli önlemler alınmıştır.

- **Müşteri Kişisel Bilgilerini Kullanmak**

1. Kişisel bilgileri, müşteri hizmetlerini geliştirme amaçlı uygulanabilecek olan denetim/teftiş, veri analizi ve araştırma gibi amaçlar için kullanabiliriz.
2. Kişisel bilginin toplanma nedeni ile doğrudan ya da dolaylı ilgisi bulunan bir durum söz konusu olduğunda; Şirketimiz işbu kişisel bilgileri Mevzuata uygun bir şekilde; bağlı olduğu PALMET ENERJİ Grubu şirketler ve ayrıca bilgi işlem, müşteri taleplerini yerine getirme, müşteri şikayetlerini analiz etme ve cevaplama, doğal gaz kullanmanızı sağlama, doğal gaz sayaçlarınızı okuma, abonelik bedeli ve gaz güvence bedeli gibi tüm tahsilatları yapma, müşteri verilerini yönetme ve geliştirme, müşteri hizmeti sağlama, hizmetlerimize olan ilginizi değerlendirme ve müşteri araştırması ya da memnuniyet anketlerini yürütme gibi hizmetler sağlayan farklı şirketler ile paylaşabilir. Ancak, kişisel bilgiler pazarlama amaçları için üçüncü taraflar ile paylaşılmayacaktır.
3. PALGAZ, kişisel bilgilerinizi paylaştığı şirketler ile yapmış olduğu gizlilik anlaşmaları ile müşterilere ait kişisel bilgilerin amacı dışında kullanılmaması hususunu güvence altına almıştır. Söz konusu şirketler bilgilerinizi korumak ile yükümlüdür ve PALGAZ'ın faaliyet gösterdiği yerlerde bulunabilirler. PALGAZ, destek hizmetler almak amacıyla farklı kuruluşlarla çalışılması durumunda, bu firmaların PALGAZ'ın gizlilik standartlarına ve şartlarına uymalarını sağlayacaktır.
4. Sizden istediğimiz kişisel bilgileri paylaşma zorunluluğunuz olmamakla birlikte; söz konusu kişisel bilgilerinizi vermemeyi tercih etmeniz durumunda, beklenen hizmeti yerine getiremeyeceğimizi bildiririz.

- **Üçüncü Taraflara İfşa**

1. Kanuni gereklilikler, mahkemelerden, resmi ve/veya idari kurumlardan gelen talepler nedeniyle ya da ulusal güvenlik, şebeke güvenliği, kanunun icrası ya da kamu ile ilgili diğer önemli sorunlar için Müşteri kişisel bilgilerinin ifşası gerekebilir. Böyle durumlarda Şirketimiz, bu bilgileri talep eden Kurumlara vermekle yükümlüdür.

2. PALGAZ 'ın tabii olduğu düzenleyici kurumlardan ve/veya diğer Resmi makamlardan (yasama, yürütme organ ve mercileri) müşteriye yönelik bir suç duyurusu ya da resmi soruşturma talebi gelmesi ve/veya müşterinin PALGAZ sistemlerinin çalışmasına engel olacak ya da işleyişini değiştirecek herhangi bir elektronik sabotaj veya saldırı yaptığının tespit edilmesi veya benzeri sebeplerle müşteri bilgilerinin açıklanmasını istediğinde, PALGAZ, kullanıcının kimlik bilgilerini araştırma ve yasal mercilere bildirmekle yükümlüdür.

3. PALGAZ, meydana gelebilecek bir sahtecilik/dolandırıcılık ya da herhangi bir soruşturma ya da şebeke güvenliği ihlali konusunda yasal merciler ve diğer ilgili kurumlar ile işbirliği yapabilir ve yasalar tarafından gerekli görülen hallerde ya da adli makamların talebini yerine getirilmesi halinde, elde edilen her türlü bilgiyi (kişisel veriler dahil) ifşa etme hakkı da saklıdır.

4. PALGAZ, Valilik nezdinde Afet Yönetimi'nde sorumlu bir kuruluş olduğundan; 7/24 İhbar Yönetimi yapma yükümlülüğü olduğundan; herhangi bir afet ve acil durum halinde 187 Çağrı Merkezi'nden tüm ihbar/acil aramalara ilişkin ihbar/acil çağrılara cevap vermek amacıyla; abonenin ve gaz kullanıcısının rızası olmasa bile abonenin ve gaz kullanıcısının yer verisini ve kimliğini içeren bilgileri erişilebilir tutacak ve istendiğinde kolluk güçleri, ambulans ve itfaiye hizmetleri ile paylaşabilecektir.

5. Ayrıca koşul ve şartlarımızı uygulamak ya da işlemlerimizi ya da kullanıcılarımızı korumak üzere ifşanın makul surette gerekli olduğuna karar verirsek de hakkınızdaki bilgileri ifşa edebiliriz.

6. Ek olarak, yeniden yapılanma, birleşme ya da satış durumunda topladığımız her türlü kişisel bilgiyi ilgili üçüncü tarafa aktarabiliriz.

- **Müşteri Kişisel Bilgilerine Erişim**

PALGAZ amacı ve yetkisi dışında müşterilerine ait kişisel bilgilere erişimin engellenmesi için gereken önlemleri alır. Anlamsız / kötü niyetli, diğerlerinin gizliliğini tehlikeye sokan, son derece uygulanamaz olan ya da yerel yasalar gereği erişiminin gerekli görülmediği müşteri kişisel bilgileri ve taleplerini işlemek ve saklamak reddedilir.

### 3. ŞİRKET WEB SİTESİ YÖNETİMİ

- Web Sitemiz'den yalnızca doğalgaz fatura sorgulama ve şikayet bildirme ve hat talebi başvurusu yapılmaktadır.
- Kişisel bilgiler, doğal gaz abonesi ve doğal gaz kullanıcılarını tanımlamak ve bu kişilerle iletişim kurmak için kullanılabilen verilerdir. Adınız ve soyadınız, posta adresiniz, doğum tarihiniz, cinsiyetiniz, telefon ve faks numaranız, e-posta adresiniz gibi bilgileriniz tarafınızdan Web sitemize verildiğinde kaydedilir. Müşterilerimizin Web Sitemiz'e girmiş oldukları bilgiler diğer internet kullanıcıları tarafından görüntülenemez.
- PALGAZ web sitesinde yer alan her türlü bilgi sadece tanıtım ve bilgi verme amaçlıdır. Kullanıcı hiçbir şekilde web sitesinde yer alan bilgilerin eksik veya hatalı olduğu ya da bu bilgilere istinaden zarara uğradığı iddiasında bulunamaz. Kullanıcı, bilgileri referans olarak bir işlem yapmak niyetinde olduğunda, nihai ve güvenilir enformasyonu, PALGAZ'dan temin etmekle yükümlü olduğunu ve web sitesinde yayınlanan bilgilerin güncel olmaması nedeniyle PALGAZ 'ın herhangi bir sorumluluğu olmadığını kabul eder.
- PALGAZ internet sitesinde yer alan tüm dokümanlar ve bilgi, materyal ve bunların düzenlenmesi konusundaki telif hakları, PALGAZ'ın mülkiyetindedir. Web Sitemiz'in içerdiği üçüncü şahıslara ait materyaller dışında kalan bilgi ve materyallere dair tüm telif hakları, tescilli marka, patent, entelektüel ve diğer mülkiyet hakları Şirketimizde saklıdır. Kod ve yazılım da dâhil olmak üzere, bu sitedeki hiç bir malzemeyi değiştiremez, kopyalayamaz, çoğaltamaz, yeniden yayımlayamaz, başka bir bilgisayara yükleyemez, postalayamaz, iletmez ya da dağıtamazsınız. Yukarıda belirtilenden bağımsız olarak, site'nin sayfalarının yazıcı çıktısını kişisel kullanımınız için alabilirsiniz.
- PALGAZ web sitesinin virüs ve benzeri amaçlı yazılımlardan arındırılmış olması için mevcut imkânlar dâhilinde tedbir alınmış olmakla birlikte, nihai güvenliğin sağlanması için kullanıcı, kendi virüs koruma sistemini tedarik etmek ve gerekli korumayı sağlamakla yükümlüdür. Bu çerçevede kullanıcı, PALGAZ web sitesine girmesi nedeniyle, kendi yazılım ve işletim sistemlerinde oluşabilecek tüm hata ve bunların doğrudan ya da dolaylı sonuçlarından kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder.
- PALGAZ, kendi takdirinde olmak üzere sitenin içeriğini dilediği zaman değiştirme, kullanıcılara sağlanan herhangi bir hizmeti değiştirme ya da sona erdirmeye ve PALGAZ web sitesinde kayıtlı kullanıcı bilgi ve verilerini silme hakkını saklı tutar. PALGAZ web sitesinin hatasız olması için her türlü tedbir almış olmakla birlikte, sitede mevcut ya da oluşabilecek hatalar ile ilgili herhangi bir garanti verilmemektedir.
- Web sitemizde PALGAZ tarafından işletilmeyen diğer Web sitelerine bağlantılar verebiliriz. Bu Web sitelerinden herhangi birini ziyaret ederseniz, o sitenin gizlilik ve diğer politikalarını gözden geçirmelisiniz. Diğer şirketlerin politika ve uygulamalarından PALGAZ'ın sorumlu olmadığını belirtiriz.

- İnternetin yapısı gereği bilgiler internet üzerinde yeterli güvenlik önlemleri olmaksızın dolaşabilir ve yetkili olmayan kişiler tarafından alınıp kullanılabilir. Hiçbir teknolojik sistem tamamen güvenli, "kurcalama" ya da "hacker-korumalı" değildir. PALGAZ, kişisel bilginize yetkisiz erişim, hatalı kullanım ya da yanlış değişime ilişkin riskleri önlemek ve asgariye indirmek için gerekli tedbirleri (yazılım ve donanım olarak) almaktadır. Buna rağmen doğacak zarar PALGAZ'ın sorumluluğunda değildir. Kullanıcı bireysel olarak gerekli tüm güvenlik önlemlerini almak zorundadır.
- Bazı durumlarda, şahsınıza özel olmayan bilgiler toplanabilir. Bu tip bilgilere örnek olarak kullandığınız internet web tarayıcının türü, işletim sisteminiz, sitemize linkle ya da ilanla ulaştığınız sitenin domain ismi verilebilir.
- Zaman zaman, sizi tanımlamamıza yardımcı olması için bilgisayarınıza bilgi yerleştirilebilir. Bu bilgi, genel olarak "cookie" olarak bilinir. Ziyaretçilerimizin bu Siteyi nasıl ve ne zaman kullandığını gösteren bu bilgi, Sitemizi geliştirmemizde bize yardımcı olabilir. Cookie kullanımı, bir sanayi standardıdır ve birçok web sitesi bunları kullanmaktadır. Cookie'ler bilgisayarınıza kaydedilir. Cookie almak istiyorsanız ya da ne zaman yerleştirildiklerini bilmek istiyorsanız, web tarayıcınızda bu özellik varsa, web tarayıcınızı bunu yapacak şekilde ayarlayabilirsiniz.

#### 4. GİZLİLİK ANLAŞMALARI

- Her PALGAZ çalışanı bilgi gizliliğini korumakla sorumludur ve "**Bilgi Güvenliği Taahhütnamesi**"ni imzalar.
- Tedarikçilerle çalışmaya başlanmadan önce ayrı bir "**Gizlilik Anlaşması**" imzalanır ya da yapılan hizmet/alım sözleşmelerine gizlilik koşullarını içerir. PALGAZ'a devamlı ve/veya geçici olarak hizmet veren tedarikçiden alınan hizmetin/ürünün içeriği ve kapsamına göre PALGAZ'ın karşılaşacağı riskler öngörülerek uygun olan güvenlik konuları gizlilik sözleşmesine ya da yapılan hizmet/alım sözleşmesine eklenir. Söz konusu gizlilik hükümleri, bilgilerin güvenliğinin sağlanması ile ilgili gereksinimleri yansıtır ve korunması gereken bilgilerin açıklamalarını ve bu bilgilerin gizliliği ile ilgili ihlaller karşısındaki hukuki yaptırımları içerir.

#### 5. MÜŞTERİ İLETİŞİM ADRESİ

- Müşteri Gizlilik Politikası veya hizmetlerimiz ile ilgili herhangi bir soru ya da şikayette bulunmak istemeniz durumunda lütfen **PALGAZ MüşTERİ Hizmetleri Çağrı Merkezimiz (0262 644 99 40 / 41)** ile iletişime geçiniz.