

Gizlilik ve Güvenlik

Önsöz

Tchibo olarak bize olan güveninizin değerini biliyoruz; bu nedenle kişisel bilgilerinizi yetkisiz kişilerin erişiminden korumak için en üst düzeyde özen göstermekte ve en yüksek güvenlik standartlarını kullanmaktayız. Bir sipariş sırasında veya sunduğumuz diğer hizmetler çerçevesinde verdiğiniz kişisel bilgiler teknik güvenlik sistemleri ve ek yetkilendirme işlemleri ile korunur. Bu durum, bilgilerinizin hem aktarımı hem de sunucularımız üzerinde kayıt edilmesi esnasında geçerlidir. Veri güvenliği mevzuatımız, Almanya Federal Veri Koruma Kanunu (BDSG) ve Almanya Tele hizmet Kanununa (TMG) uygundur.

İnternet mağazamız üzerinde farklı noktalarda isim, adres, e-posta adresi, vb. kişisel bilgilerinizi topluyor ve bunları işliyoruz. Aşağıda bize verdiğiniz bilgilerle ne işlemler yapıldığına dair detaylı bilgileri bulabilirsiniz.

Veri Toplama

İnternet mağazamıza üye olurken veya alışveriş yaparken kullandığınız kişisel bilgileriniz hiçbir şekilde satılmamakta veya başka kurum ve kuruluşlarla kesinlikle paylaşılmamaktadır. Kişisel bilgilerinizi, siparişlerinizin yerine getirilmesi, bireysel müşteri girişi için kayıt işlemi, haber e-bültenimiz ve Tchibo dergisine abonelik ile iletişim ve hizmet taleplerinizin işleme alınması amaçları için kullanmaktayız. Ayrıca size sunduğumuz hizmeti sürekli daha iyi hale getirebilmek için kişisel bilgi özelliği taşımayan başka veriler de kaydediyoruz.

Sunucu günlüğü dosyalarımızda tarayıcınızın otomatik olarak bize aktardığı bilgileri de saklıyoruz. Bunlar:

- tarayıcı türü/sürümü
- kullanılan işletim sistemi
- referrer URL (ziyaret edilen bir önceki sayfa)
- erişimi yapan bilgisayara ait hostname (IP adresi)
- sunucu sorgusunun saati

Bu veriler kişiyle ilişkilendirilerek saklanmaz. Aynı zamanda bu veriler başka veri kaynaklarıyla da birleştirilmez. IP adresiniz ziyaretinizin ardından hemen silinir.

Siparişlerde ve diğer hizmet taleplerinde bilgilerinizin kullanılması

Sitemize üye olurken vermiş olduğunuz kişisel bilgilerinizin gizliliği bizler için her şeyden daha önemlidir. Alışveriş yaparken kullandığınız kişisel bilgiler (teslimat/fatura adresleri, telefon numaraları, vs.) başka kurum ve kuruluşlarla kesinlikle paylaşılmayacaktır.

Hızlı ve kolay sipariş verebilmeniz, değerli zamanınızı aynı bilgileri tekrar tekrar girmek zorunda kalarak harcamamanız düşünülerek bir takım bilgiler sizin onayınız doğrultusunda, size ait üyelik hesabınızda saklanmaktadır. Bu bilgiler sadece vermiş olduğunuz siparişlerinizle ilgili haberlerin size daha hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşmasını sağlamak için kullanılacaktır.



Gizlilik ve Güvenlik

İnternet sitemiz üzerinde kişisel bilgilerinizi girmenizin gerekli olduğu durumlarda sizden hangi bilgileri bizimle paylaşmak istediğinizi kontrol etmenizi rica ederiz. Doldurulması zorunlu alan olarak belirtilen alanlar talebinize almak ve işleme almak için ihtiyaç duyduğumuz minimum kriterlerdir. Ayrıca toplanan bilgiler isteğe bağlı toplanır ve sunduğumuz hizmetleri en iyi hale getirmek ve bazı durumlarda istatistiksel amaçlar için kullanılmaktadır.

Bilgilerinizin kampanya duyurusu / haber e-bülteni için kullanılması

Müşterilerimize ait bilgileri yasal hükümlere uygun şekilde kendi kampanya, promosyon duyurularımızı bildirmek amacıyla kullanıyoruz. Bu hususta özellikle de sunduğumuz ürün ve hizmetlerin ihtiyaçlarınıza yönelik olmasına önem veriyoruz. Bilgilerin kendi kampanya ve promosyonlarımızı duyurma amaçlı kullanılması bazen posta yoluyla da tanıtım malzemeleri gönderilmesini içermektedir. **Her zaman bilgi@tchibo.com.tr adresine kısa bir yazılı bildirim yaparak veya iletişim formunu kullanarak bilgilerinizin bu şekilde kullanılmasına itiraz edebilirsiniz.**

Haber e-bültenimiz ve Tchibo dergimizle düzenli olarak e-posta veya posta yoluyla sürekli değişen temalı ürünlerimiz, indirim kampanyalarımız, özel promosyonlarımız hakkında bilgi sahibi olabilirsiniz. Bu hizmetimizden faydalanmak için hizmeti **kabul ettiğinizi açık bir şekilde bize beyan etmeniz gerekmektedir.**

Dilediğiniz zaman **adres bilgilerinizin veya e-posta adresinizin, e-posta haber bülteni ile Tchibo dergisinin gönderilmesi amacıyla kullanılmasına verdiğiniz onayı geri alabilirsiniz.** Tchibo e-bülteni aboneliğinden çıkmak için gönderilen her e-bülteninin sonunda yer alan kayıt sonlandırma linkini kullanabilirsiniz. Buna alternatif olarak kayıtlı kullanıcılar www.tchibo.com.tr adresinde "Hesabım" başlığı altından da e-bülten aboneliklerini iptal edebilirler.

Verilerin iletilmesi

Tchibo, kişisel bilgileri kesinlikle özel ve gizli tutmayı; bunu bir sır saklama yükümlülüğü olarak addetmeyi ve gizliliğin sağlanması ve sürdürülmesi, gizli bilginin tamamının veya herhangi bir kısmının kamu alanına girmesini veya yetkisiz kullanımını veya üçüncü bir kişiye ifşasını önlemek için gerekli tüm tedbirleri almayı ve gerekli özeni göstermeyi taahhüt etmektedir. Gerekli bilgi güvenliği önlemlerinin alınmasına karşın, Site'ye ve sisteme yapılan saldırılar sonucunda gizli bilgilerin zarar görmesi veya üçüncü kişilerin eline geçmesi durumunda, Tchibo'nun herhangi bir sorumluluğu olmayacaktır.

Teknik standartlarımız

Veri aktarımında 256 bit şifreleme ile birlikte SSL güvenlik protokolü (Secure Socket Layer) olarak adlandırılan yöntem kullanılmaktadır. Bu teknoloji en üst düzeyde güvenlik sağlamakta ve örneğin veri güvenliği için bankalar tarafından kullanılmaktadır. Veri aktarımının şifrelenmiş olduğunu tarayıcınızın alt durum çubuğundaki kapalı bir anahtar veya kilit sembolünden anlayabilirsiniz.

Gizlilik ve Güvenlik

Ödeme işlemlerinde güvenlik

Alışveriş sepetinizi onayladıktan sonraki tüm işlemler sizin bilgisayarınız ve birlikte çalışmakta olduğumuz banka arasında 256-bit şifrelenmiş elektronik ortamda gerçekleşmektedir. Kredi kartı bilgileriniz, site yöneticileri dahil herhangi bir üçüncü şahıs tarafından görüntülenemez. Girdiğiniz kredi kartı bilgileri sadece alışveriş esnasında kullanılmakta ve hiçbir şekilde sitenin veri bankasında tutulmamaktadır. Kişisel bilgilerinizin güvenliği bizim için en önemli konulardan biridir. Bazı durumlarda bankadan sözlü olarak siparişinizin teyidi istenebilir. Bu durumda bankanız sizi bankada kayıtlı bilgilerinizden ulaşarak arayacak ve siparişiniz ile ilgili teyit isteyecektir. Bankanızın size ulaşabilmesi için bankanızda kayıtlı bulunan kişisel bilgilerinizin güncel olduğundan emin olunuz. Güvenlik kontrolü sırasında telefon numaranızın ulaşılmaz olmasından dolayı siparişiniz iptal edilebilir. Lütfen girdiğiniz telefon numarasının doğru olduğundan emin olunuz, siparişiniz ile ilgili her türlü bilgilendirme için sisteme girmiş olduğunuz numaralar ve e-posta adresiniz kullanılacaktır.

Çerezler (Cookie)

Çerezler bilgisayarınızda dosyalanan ve tarayıcınız tarafından kaydedilen küçük metin dosyalarıdır. Çerezler, internet üzerinden sunduğumuz ürün ve hizmetlerimizi ihtiyaçlarınıza en iyi şekilde uyarlamamızı sağlar.

Pek çok yerde "oturum çerezleri" kullanılmaktadır. Bunlar ziyaretinizin sonunda otomatik olarak silinir ve ürün ve hizmet sunumumuzu daha kişiye özel, daha etkin ve daha güvenli bir hale getirmeye yarar. Çerezlerimiz, tarayıcınızın güvenlik standartları yardımıyla üçüncü kişiler tarafından okunmaya karşı korunur.

Buna ek olarak bu web sayfasında "kalıcı çerezler" yardımıyla takma bir ad kullanılarak izimli pazarlama mesajı, içerik üretimi ve optimizasyon amacıyla veri toplanır. Bu veriler, her bir müşteri grubu için özel ihtiyaçlar tanımlamıza yardımcı olur. Veriler, bu web sayfasının kullanıcılarını kişisel olarak tespit etmek için kullanılmaz ve takma adın taşıyıcısı hakkındaki verilerle birleştirilmez.

Web tarayıcılarının çoğunun menü çubuğunda bulunan yardım fonksiyonu, tarayıcınızın yeni çerezler kabul etmesini nasıl engelleyeceğinizi, tarayıcınızın yeni bir çerez alındığında bunu bildirmesini nasıl sağlayacağınızı veya alınan tüm çerezleri nasıl devre dışı bırakacağınızı konusunda bilgi verir. Çerezler bilgisayarınıza hiçbir zarar vermez ve kesinlikle virüs içermezler.

Takip piksellerinin kullanılması

Online olarak sunduğumuz içeriğin ne kadar ilgi çekici olduğuna dair bilgiler bizim için her zaman çok önemlidir ve internet sayfamızı sürekli olarak geliştirmemize yardımcı olmaktadır. Bu nedenle sayfalarımıza "takip pikselleri" olarak adlandırılan küçük grafikler yerleştirmekteyiz. Bir sayfa açıldığında, takip pikseli internetteki bir sunucudan yüklenir ve

Gizlilik ve Güvenlik

kaydedilir. Bu şekilde hangi internet sayfalarının müşterilerimiz tarafından ne sıklıkla ve hangi bölgeden ziyaret edildiğini ve hangi işlemlerin gerçekleştirildiğini görebilmekteyiz. IP adresiniz ilgili bağlantı üzerindeki kimliğin belirlenmesini mümkün kılmayacak şekilde, veri güvenliği konusunda yetkili kurumlarla kararlaştırılmış bir yöntemle, sadece kısaltma olarak saklanır. Bu nedenle ziyaretçinin kimliği anonim kalır.

Sosyal ağ eklentilerinin kullanılması

„Sosyal ağ eklentileri“ olarak adlandırılan teknolojiler, kullanıcı olarak size doğrudan bir bağlantı üzerinden belirli içerikleri sosyal ağ üyelerine ilan etme imkanı sağlar. Haber e-bültenimizde size özel bir hizmet olarak Facebook Inc. (Fa. Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, ABD) ile birlikte Euro Message’a ait bir SWYN (Share With Your Network) fonksiyonu sunmaktayız. Bu fonksiyon, facebook.com ile bağlanmanıza ve oradaki profilinizde e- bültendeki bir ürün temasını bildirim olarak görüntülemenize („göndermenize“) imkan sağlar. SWYN fonksiyonu, asla Facebook’taki „Beğen“ düğmesinde olduğu gibi Facebook’un kimlik bilgilerinize ulaşabileceği bir Javascript veya iFrames kullanmaz. SWYN bir yandan ancak SWYN-Facebook butonuna tıklandıktan sonra paylaşılacak verileri Facebook’a iletir. Diğer yandan bu yolla yalın içerik bilgisi (resim URL’si, açıklama metni, hedef sayfa linki) ile birlikte sadece kodlanmış bir ID aktarılır. Bu kodlama ile Facebook asla kullanıcının kimliğini belirleyemez. SWYN-Facebook butonuna tıkladıktan sonra istenen içeriği „göndermek“ için giriş bilgilerinizle Facebook üzerinde oturum açmanız gerekmektedir. Ardından duyuruyu kesin olarak onaylamadan önce içeriğinde değişiklikler yapabilirsiniz. Ancak bu noktadan sonra sonra bilgiler kendi profilinizle bağlanır ve üçüncü kişiler tarafından görülebilir.

Web mağazasının ürün sayfasında bulunan Facebook „Paylaş butonu“ ve Twitter (Twitter, Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107) „Tweet butonu“ eklentileri benzer şekilde çalışır. Her iki eklenti de ancak kullanıcı tarafından tıklanması halinde IP adresi ve kullanıcının tarayıcısında son görüntülenen web sayfası bilgilerinin sunucuya (Facebook / Twitter) aktarılmasını sağlar. Bundan başka yalnızca ürün bilgileri aktarılır.

Tarafınızdan www.tchibo.com.tr sayfasına girdiğiniz veya bizim hakkınızda kaydettiğimiz hiçbir kişisel bilgi Twitter veya Facebook’a aktarılmamaktadır.

Yetkilendirme, kişisel bilgilerin değiştirilmesi ve silinmesi

Verdiğiniz bilgileri her zaman – e-posta adresiniz ve şifrenizi kullanarak – „Hesabım“ menüsünde görebilir, değiştirebilir ve silebilirsiniz. Şifrenizi unutmanız halinde, „Hesabım“ menüsünde altında yer alan “Üye Girişi” bölümündeki „Şifremi unuttum“ linkini kullanabilirsiniz. Üyelik hesabınızı oluştururken kullanmış olduğunuz e-posta adresinize bir yedek şifre yollanacaktır.

Lütfen unutmayın: Şifrenizi başka kişilere vermemeli, kullanımdan sonra kişisel hesabınızdan çıkış yapmalı ve sipariş işlemi sırasında SSL şifrelemeyi mutlaka kullanmalısınız.



Gizlilik ve Gvenlik

Bilgi edinme ve itiraz hakkı

Güveniniz bizim için önemlidir. Bu nedenle her zaman, veritabanımızda saklı olan kişisel bilgilerinize, bunların kaynağına, alıcısına ve saklama amacına dair bilgi alma hakkına sahipsiniz. Kişisel verilerinize dair detaylı bilgi almak istemeniz durumunda, lütfen yazılı olarak bilgi@tchibo.com.tr adresinden veya Tchibo.com.tr üzerindeki iletişim formunu doldurarak bize ulaşın.

Ürün değerlendirmesinin yapılması hakkında

Ürün değerlendirme mailinin gönderimi

Tchibo Türkiye'nin müşterisi olarak ürün memnuniyetiniz ile ilgili bizden bir değerlendirme e-postası alacaksınız. Sizlere daha kaliteli hizmet sunabilmek adına sadece 1 dakikanızı ayırarak, satın aldığınız ürünleri puanlayabilir, yorumlayabilir ve diğer müşterilerimize yardımcı olabilirsiniz.

Adres:

Tchibo Kahve Mam. Dağ. ve Paz. Tic. Ltd. Şti.
Barbaros Mah. Çiğdem Sok. My Office Binası No: 1-7 Ataşehir/İstanbul
Tel: +90(216)575 44 11 | Fax: +90(216)576 04 84