

	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 1 / 9

Revizyon Tarihçesi

Rev. No	Tarih	Yapılan Değişiklik	Hazırlayan
00	11.05.2026	İlk yayın.	—

1. Veri Sorumlusunun Kimliği

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") uyarınca; aşağıdaki bilgilere konu olan kişisel verilerin işlenmesine ilişkin veri sorumlusu aşağıda yer alan şirkettir:

Bilgi	Detay
Ünvan	Ceren Net Bilişim Telekomünikasyon Haberleşme İletişim Limited Şirketi
Adres	Topraklık Mah. 571 Sk. No: 3/B Pamukkale / DENİZLİ
Telefon	0 258 300 0 258
Vergi Dairesi	Saraylar
Vergi No	2060689057
Web Sitesi	https://www.cerennet.com.tr
E-posta	iletisim@cerennet.com.tr

2. Aydınlatma Metninin Amacı ve Kapsamı

Bu Aydınlatma Metni; Ceren Net Bilişim Telekomünikasyon Haberleşme İletişim Limited Şirketi ("Cerennet") tarafından sunulan internet servis sağlayıcılığı hizmetleri kapsamında aboneliğe başvuran ve abone olan gerçek kişilerin kişisel verilerinin işlenmesine ilişkin olarak ilgili kişileri 6698 sayılı KVKK'nın 10. maddesi ile Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ uyarınca bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Bu metin, Cerennet'in abonelik sözleşmesi ve hizmet sunumu süresince işlediği tüm kişisel veriler için geçerlidir. Cerennet, kişisel verileri KVKK'nın belirlediği temel ilkeler (hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olma, doğru ve gerektiğinde güncel olma, belirli, açık ve meşru amaçlar için işlenme, işlendikleri amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü olma, ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilme) doğrultusunda işler.

3. Tanımlar

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

 cerennet	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 2 / 9


- **Kişisel Veri:** Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi.
- **Özel Nitelikli Kişisel Veri:** Kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, demek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkûmiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik verileri.
- **İlgili Kişi:** Kişisel verisi işlenen gerçek kişi (Abone).
- **Veri Sorumlusu:** Kişisel verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi. Bu metinde Cerennet'i ifade eder.
- **Veri İşleyen:** Veri sorumlusunun verdiği yetkiye dayanarak veri sorumlusu adına kişisel verileri işleyen gerçek veya tüzel kişi.
- **Kişisel Verilerin İşlenmesi:** Kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem.

4. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri

Cerennet, abonelik süreciniz kapsamında aşağıdaki kategorilerde kişisel verilerinizi işlemektedir:

Veri Kategorisi	İşlenen Kişisel Veriler
Kimlik Bilgileri	Ad, soyad, T.C. kimlik numarası, doğum tarihi, doğum yeri, anne adı, baba adı, nüfus cüzdanı / kimlik kartı seri ve cilt numarası, imza
İletişim Bilgileri	İkamet adresi, kurulum adresi, fatura adresi, sabit telefon, cep telefonu, e-posta adresi, KEP adresi
Müşteri İşlem Bilgileri	Abonelik numarası, sözleşme bilgileri, hizmet tarifesi, hizmet talep ve şikayet kayıtları, çağrı kayıtları, müşteri paneli giriş kayıtları
Finansal Bilgiler	Fatura bilgileri, ödeme bilgileri, banka hesap bilgileri (otomatik ödeme talimatı vermişseniz), tahsilat kayıtları, borç/alacak durumu
İşlem Güvenliği Bilgileri	5651 sayılı Kanun kapsamında IP adresi, port bilgisi, internet erişim/trafik kayıtları (oturum başlangıç-bitiş zamanı, hedef IP), MAC adresi, sistem log kayıtları
Hukuki İşlem Bilgileri	Yetkili kurumların talep ettiği bilgiler, yargısal makamlarla yazışmalar, dava ve icra takip bilgileri
Görsel/İşitsel Bilgiler	Çağrı merkezi ile yapılan sesli görüşme kayıtları

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

 cerennet	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 3 / 9

Veri Kategorisi	İşlenen Kişisel Veriler
Diğer Bilgiler	Kurulum adresi koordinatları (saha kurulumu için), abonelik durum bilgisi

Cerennet, özel nitelikli kişisel veri işlememektedir.

5. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemleri

Kişisel verileriniz aşağıdaki yöntemlerle toplanmaktadır:

- Cerennet web sitesi ve müşteri paneli üzerinden doldurduğunuz başvuru formları
- İmzalanan abonelik sözleşmesi ve ekleri
- Cerennet yetkili saha personeli aracılığıyla kurulum sürecinde fiziksel olarak iletilen belgeler
- Telefon, e-posta veya çağrı merkezi aracılığıyla yapılan başvurular ve görüşmeler
- Cerennet sistemleri tarafından otomatik olarak üretilen log ve trafik kayıtları (5651 sayılı Kanun gereği)
- Cerennet'in faturalama ve abone yönetim sistemleri üzerinden gerçekleştirilen işlemler
- İlgili kamu kurum ve kuruluşlarından mevzuat gereği temin edilen bilgiler

6. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

Kişisel verileriniz, aşağıda sayılan amaçlarla KVKK'nın 5. ve 6. maddelerinde belirtilen kişisel veri işleme şartları çerçevesinde işlenmektedir:

6.1. Hizmet Sunumu Amaçları

- Abonelik başvurunuzun değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması
- Abonelik sözleşmesinin kurulması ve gerekliliklerinin yerine getirilmesi
- İnternet hizmetinin teknik olarak sunulması ve kurulumunun yapılması
- Hizmet kalitesinin izlenmesi ve iyileştirilmesi
- Teknik destek ve arıza yönetimi süreçlerinin yürütülmesi
- Müşteri talep ve şikayetlerinin yönetilmesi ve sonuçlandırılması

6.2. Mali ve İdari Amaçlar

- Fatura düzenleme, tahsilat ve ödeme süreçlerinin yürütülmesi
- Mali ve vergisel yükümlülüklerin yerine getirilmesi
- Muhasebe ve finansal raporlama süreçlerinin yürütülmesi
- Borç/alacak yönetimi ve gerektiğinde hukuki takip işlemlerinin yürütülmesi

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

 cerennet	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 4 / 9

6.3. Yasal Yükümlülük Amaçları

- 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun kapsamında trafik bilgilerinin saklanması
- Elektronik Haberleşme Sektöründe Şebeke ve Bilgi Güvenliği Yönetmeliği gereklilikleri
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından yapılan düzenlemeler kapsamındaki yükümlülükler
- Yetkili kamu kurum ve kuruluşları ile yargısal makamların taleplerinin karşılanması
- İlgili tüm mevzuat çerçevesinde defter, kayıt, belge saklama yükümlülükleri

6.4. Bilgi Güvenliği ve İş Sürekliliği Amaçları

- Bilgi sistemleri ve şebeke güvenliğinin sağlanması
- Yetkisiz erişim, ihlal ve siber saldırı girişimlerinin tespit edilmesi ve önlenmesi
- Sistem log kayıtlarının tutulması ve incelenmesi
- İş sürekliliği ve kriz yönetimi süreçlerinin yürütülmesi

6.5. Müşteri İlişkileri Yönetimi Amaçları

- Abonelere hizmet bilgilendirmelerinin yapılması (fatura, kurulum, arıza, planlı bakım vb. operasyonel bildirimler)
- Çağrı merkezi süreçlerinin yürütülmesi
- Müşteri memnuniyeti araştırmalarının ve raporlamalarının yapılması
- Hizmet kalitesinin ve müşteri deneyiminin geliştirilmesi

Önemli Not: Cerennet, abonelerine pazarlama amaçlı ticari elektronik ileti göndermez; yalnızca operasyonel bildirimler (fatura, hizmet, arıza vb.) yapar.

7. Kişisel Verilerin İşlenmesinin Hukuki Sebepleri

Kişisel verileriniz, KVKK'nın 5. maddesinde belirtilen aşağıdaki kişisel veri işleme şartlarına dayanılarak işlenmektedir:

Hukuki Sebep	Açıklama
KVKK m.5/2-(a) Kanunlarda Açıkça Öngörülmesi	5651 sayılı Kanun, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, BTK Yönetmelikleri, Vergi mevzuatı gibi mevzuatın açıkça öngördüğü işleme faaliyetleri

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 5 / 9

Hukuki Sebep	Açıklama
KVKK m.5/2-(c) Sözleşmenin Kurulması veya İfası	Abonelik sözleşmesinin kurulması, ifası ve sona ermesi süreçlerinde gerekli kişisel verilerin işlenmesi
KVKK m.5/2-(ç) Hukuki Yükümlülük	Cerennet'in tabi olduğu vergi, faturalama, log saklama, BTK raporlama gibi yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi
KVKK m.5/2-(e) Hakkın Tesisi	Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için zorunlu olan veri işleme (hukuki uyumsuzluk, alacak takibi vb.)
KVKK m.5/2-(f) Meşru Menfaat	Cerennet'in temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla meşru menfaatlerinin korunması için zorunlu olan veri işleme (bilgi güvenliği, dolandırıcılık önleme, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, çağrı merkezi kayıtlarının tutulması vb.)

Kişisel verileriniz yukarıdaki hukuki sebeplere dayanılarak işlendiğinden, abonelik süreciniz için ayrıca açık rıza alınması gerekmemektedir. Açık rıza gerektiren herhangi bir veri işleme faaliyeti gerçekleştirilmesi durumunda tarafınıza ayrıca bildirim yapılır ve onayınız alınır.

8. Kişisel Verilerin Aktarıldığı Taraflar ve Aktarım Amaçları

Kişisel verileriniz, KVKK'nın 8. maddesi kapsamında, işleme amaçlarını yerine getirmek için zorunlu olan ölçüde aşağıdaki taraflara aktarılabilir:

8.1. Yetkili Kamu Kurum ve Kuruluşları

- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)
- Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK) — Erişim Sağlayıcıları Birliği (ESB)
- Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
- Cumhuriyet Savcılıkları, mahkemeler ve yetkili adli makamlar
- Vergi daireleri ve mali idare
- Kişisel Verileri Koruma Kurumu
- Mevzuat gereği bilgi talep eden diğer kamu kurum ve kuruluşları

8.2. Tedarikçiler ve Hizmet Sağlayıcılar

Cerennet'e hizmet sunumunda destek veren ve yurt içinde faaliyet gösteren tedarikçilerimize hizmetin gereğine uygun olarak ve gerekli olduğu ölçüde aktarım yapılabilir:

- Altyapı ve Şebeke Hizmet Sağlayıcıları:** Türk Telekom (VAE toptan internet altyapısı), Vodafone (devre ve radyolink altyapısı) gibi telekomünikasyon altyapı sağlayıcıları (hizmet sunumu ve operasyonel ihtiyaçlar için)

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 6 / 9

- Faturalama ve Log İmzalama Hizmet Sağlayıcısı:** CETVEL Yazılım A.Ş. (abone yönetimi, faturalama ve 5651 trafik logu zaman damgalı imzalama hizmetleri için)
- Veri Saklama ve Kolokasyon Hizmet Sağlayıcıları:** Yurt içi veri merkezi hizmeti sunan kuruluşlar (log saklama, yedekleme vb. için)
- Bankalar ve Ödeme Kuruluşları:** Tahsilat ve ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesi için
- Hukuk Müşavirleri ve Avukatlar:** Hukuki süreçlerin yürütülmesi ve hukuki danışmanlık alınması için
- Bağımsız Denetim ve Mali Müşavirlik Firmaları:** Yasal denetim ve muhasebe süreçlerinin yürütülmesi için
- İletişim ve Kargo Hizmet Sağlayıcıları:** Fatura, sözleşme ve bilgilendirmelerin gönderilmesi için

8.3. Yurt Dışına Aktarım

Cerennet, abonelerine ait kişisel verileri kural olarak yurt dışına aktarmamaktadır. Verileriniz yalnızca Türkiye Cumhuriyeti sınırları içindeki sistemlerde işlenmekte ve saklanmaktadır.

9. Kişisel Verilerin Saklama Süreleri

Kişisel verileriniz, ilgili mevzuatta öngörülen veya işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edilir. Veri kategorilerine göre temel saklama süreleri aşağıda belirtilmiştir:

Veri Kategorisi	Saklama Süresi	Hukuki Dayanak
Abonelik kimlik/iletişim bilgileri	Abonelik süresi + 10 yıl	6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu m.146
Sözleşme ve ekleri	Sözleşme bitiminden itibaren 10 yıl	TBK m.146, VUK m.253
Faturalar ve mali kayıtlar	Düzenlendiği tarihten itibaren 10 yıl	213 sayılı Vergi Usul Kanunu m.253, 6102 sayılı TTK m.82
5651 sayılı Kanun kapsamı trafik/erişim kayıtları	2 yıl	5651 sayılı Kanun m.6 ve İlgili Yönetmelik
Sistem log kayıtları	Asgari 2 yıl	BTK Şebeke ve Bilgi Güvenliği Yönetmeliği m.29
Çağrı merkezi sesli görüşme kayıtları	Görüşme tarihinden itibaren 1 yıl	Meşru menfaat ve hizmet kalitesi gereği
Hukuki süreç kayıtları	Sürecin sona ermesinden itibaren 10 yıl	TBK m.146

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

 cerennet	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 7 / 9

Veri Kategorisi	Saklama Süresi	Hukuki Dayanak
Müşteri talep ve şikayet kayıtları	Sürecin sona ermesinden itibaren 5 yıl	Hizmet kalitesi ve hukuki menfaat

Saklama süresinin sona ermesi halinde kişisel verileriniz, Cerennet Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası çerçevesinde silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

10. Kişisel Verilerin Güvenliği

Cerennet, kişisel verilerinizin hukuka aykırı işlenmesini ve verilere hukuka aykırı erişilmesini önlemek ile kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbiri almaktadır. Bu kapsamda Cerennet:

- ISO/IEC 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardına uygun çalışmaktadır,
- Bilgi güvenliği politikaları, prosedürleri ve eğitim programları uygulamaktadır,
- Erişim kontrol mekanizmaları (yetkilendirme, şifre güvenliği) işletmektedir,
- Sistem ve şebeke güvenliği için güvenlik duvarı, antivirüs ve izleme çözümleri kullanmaktadır,
- Veri yedekleme ve iş sürekliliği planları uygulamaktadır,
- Tedarikçileri ile kişisel veri koruma ve gizlilik şartlarını içeren sözleşmeler imzalamaktadır.

11. İlgili Kişinin Hakları (KVKK m.11)

KVKK'nın 11. maddesi uyarınca, Cerennet'e başvurarak kişisel verileriniz hakkında aşağıdaki haklarınızı kullanabilirsiniz:

- Kişisel verinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileriniz işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerinizin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerinizin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- KVKK'nın 7. maddesinde öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
- Yukarıdaki düzeltme, silme ve yok edilme talepleri kapsamında yapılan işlemlerin, kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- İşlenen verilerinizin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

 cerennet	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 8 / 9

- Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme.

12. Haklarınızın Kullanılması ve Başvuru Yöntemi

KVKK'nın 11. maddesinde sayılan haklarınızı kullanmak için Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ'e uygun olarak Cerennet'e başvurmanız gerekmektedir. Başvurularınızı aşağıdaki yöntemlerden biri ile iletebilirsiniz:

- Yazılı olarak Cerennet adresine (Topraklık Mah. 571 Sk. No: 3/B Pamukkale / DENİZLİ) ıslak imzalı dilekçe ile,
- Kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi aracılığıyla,
- Güvenli elektronik imza veya mobil imza ile,
- Cerennet'e daha önce bildirilen ve sistemimizde kayıtlı e-posta adresinizden iletisim@cerennet.com.tr adresine,
- Cerennet Müşteri Paneli üzerinden (<https://www.cerennet.com.tr>) talep formu doldurularak.

Başvurunuzun, Veri Sorumlusuna Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Tebliğ m.5 uyarınca aşağıdaki bilgileri içermesi zorunludur:

- Ad, soyad ve başvuru yazılı ise imza,
- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, yabancılar için uyuğu, pasaport numarası veya varsa kimlik numarası,
- Tebliğata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresi,
- Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numarası,
- Talep konusu.

Cerennet, başvurularınızı talebin niteliğine göre en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Ancak işlemin ayrıca bir maliyet gerektirmesi hâlinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen tarifedeki ücret alınabilecektir.

Başvurunuzun reddedilmesi, verilen cevabın yetersiz bulunması veya süresinde başvuruya cevap verilmemesi hâllerinde; cevabın tebliğini takiben 30 gün ve her hâlde başvuru tarihinden itibaren 60 gün içinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu'na şikâyette bulunma hakkınız bulunmaktadır.

Abone Bilgilendirme

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür

	ABONE AYDINLATMA METNİ	Doküman No: CRN- AYD- 003
		Rev. No: 00 Yay. Tar: 11.05.2026
		Sayfa: 9 / 9

İşbu Aydınlatma Metni'ni okuduğumu, anladığımı ve KVKK kapsamında kişisel verilerimin işlenmesine ilişkin bilgilendirildiğimi kabul ve beyan ederim.

Abone Bilgileri	İmza ve Tarih
Ad Soyad:	Tarih:
T.C. Kimlik No:	
Abone No:	İmza:

Hazırlayan	Onaylayan
Bilgi Güvenliği Sorumlusu	Genel Müdür