



Kişisel Verilerin İşlenmesine İlişkin Aydınlatma Metni

Hiwell Teknoloji Anonim Şirketi (“**Hiwell**” ve/veya “**Şirket**”), internet sitesi ve uygulama üzerinden sunulmasına aracılık ettiği platform hizmetleri (“**Hizmetler**”) kapsamında kişisel verilerinizi, aşağıda aksi belirtilmedikçe, veri sorumlusu sıfatıyla işlemektedir.

Hiwell, İstanbul, Türkiye merkezli bir şirket olup, işbu Aydınlatma Metni kapsamındaki Hizmetler bakımından Avrupa Birliği ve Birleşik Krallık’ta da faaliyet göstermektedir.

İşbu Aydınlatma Metni, kişisel verilerinizin Hizmetler kapsamında işlendiği durumlarda uygulanmakta olup, Hizmetlerin sunulması sırasında kişisel verilerinizin nasıl işlendiğini ve kişisel verilerinize ilişkin sahip olduğunuz hakları açıklamaktadır. Platform üzerinden sağlık hizmeti niteliğindeki hizmetlerin doğrudan sunulmasına ilişkin veri işleme faaliyetleri bakımından, ilgili sağlık meslek mensubu veri sorumlusu sıfatıyla hareket eder. Hiwell ise, ilgili veri sorumlusunun talimatları doğrultusunda teknik altyapı veya Uzaktan Sağlık Bilgi Sistemi (“**USBS**”) hizmeti sunduğu veri işleme faaliyetleri bakımından veri işleyen sıfatıyla hareket edebilir.

1. Hangi Kişisel Verileriniz, Hangi Amaçla İşlenmektedir?

A. Bizlerle Doğrudan Paylaştığınız Kişisel Verileriniz

Hiwell hizmetlerini kullanmanız, kullanıcı hesabı oluşturmanız, hizmet satın almanız veya Platform üzerinden bir işlem gerçekleştirmeniz kapsamında aşağıdaki kişisel verileriniz işlenebilir:

İşlenen Kişisel Veriler	İşleme Amaçları	Hukuki Sebep
Kimlik verisi	- Kullanıcı hesabının oluşturulması, doğrulanması, aktivasyonu ve yönetilmesi - Hizmet ve sözleşme süreçlerinin yürütülmesi - Kullanıcıların tanımlanması	KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması
Müşteri işlem verisi	- Hizmetlerin sunulması - Randevu, seans, paket ve abonelik süreçlerinin yönetilmesi - Hizmet geçmişinin ve kullanıcı işlemlerinin takibi - Satın alınan hizmetlerin sağlanması - Paket, abonelik, randevu ve seans süreçlerinin yürütülmesi	KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması

İletişim verisi	- Hesap ve hizmet süreçlerinin yürütülmesi - Kullanıcıyla iletişim kurulması, - Randevu ve seans hatırlatmalarının yapılması - Talep ve şikâyetlerin cevaplandırılması	KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması
İşlem güvenliği verisi	- Kullanıcı hesabı ve Platform güvenliğinin sağlanması - Yetkisiz erişimin, dolandırıcılığın ve kötüye kullanımın önlenmesi - Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi	KVKK m.5/2(f) uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla Hiwell'in meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması Uygulanabilir olduğu ölçüde KVKK m.5/2(a) kanunlarda açıkça öngörülmesi ve KVKK m.5/2(ç) uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
Finans verisi	- Ödeme, tahsilat ve iade süreçlerinin yürütülmesi - Finans ve muhasebe işlemlerinin gerçekleştirilmesi - Vergi ve mali yükümlülüklerin yerine getirilmesi	KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması İlgili mali yükümlülükler bakımından KVKK m.5/2(a) ve m.5/2(ç) uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması

Eşleştirme ve Farkındalık Testleri

Hiwell, internet sitesi ve mobil uygulaması üzerinden, kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun terapistlerin belirlenmesine yardımcı olmak amacıyla eşleşme testleri ile psikolojik farkındalığın artırılmasına yönelik farkındalık testleri sunabilmektedir.

İşlenen Kişisel Veriler	İşleme Amaçları	Hukuki Sebep
Eşleşme testine	Kullanıcıların psikolojik,	Verilerin sağlık verisi niteliğinde

ilişkin bilgiler	psikiyatrik, beslenme veya danışmanlık ihtiyaçları doğrultusunda uygun terapistlerin listelenmesi ve eşleşme sürecinin yürütülmesi • Etik, ihbar ile inceleme ve suistimal süreçlerinin yürütülmesi • Platform üzerinde kullanıcılara ilişkin profil oluşturulması • Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi • Ürün / hizmet / süreç iyileştirme ve geliştirme de dahil kalite standartları yönetiminin sağlanması • Terapist ile danışanların eşleştirilmesindeki tutarlılığın sağlanması ve iyileştirilmesi	olması halinde KVKK m.6/3(a) uyarınca açık rıza
	• Şirketimizin taraf olduğu ve/veya ilişkili olduğu olası uyumsuzluk işlemlerinde Şirketimiz haklarının ve menfaatlerinin tesisi ve korunması ile bu kapsamda hukuk ve danışmanlık işlerinin planlanması ve yürütülmesi • Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi • Denetim ve iç denetim ile raporlama faaliyetlerinin planlanması ve gerçekleştirilmesi	Verilerin sağlık verisi niteliğinde olması halinde KVKK m. 6/3(d) uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması
Farkındalık testlerine ilişkin bilgiler	• Kullanıcı tarafından talep edilen farkındalık testinin gerçekleştirilmesi • Test cevaplarının değerlendirilmesi ve test sonucunun oluşturularak kullanıcıya iletilmesi • Etik, ihbar ile inceleme ve	Verilerin sağlık verisi niteliğinde olması halinde KVKK m.6/3(a) uyarınca açık rıza

	suistimal süreçlerinin yürütülmesi	
	• Şirketimizin taraf olduğu ve/veya ilişkili olduğu olası uyumsuzluk işlemlerinde Şirketimiz haklarının ve menfaatlerinin tesisi ve korunması ile bu kapsamda hukuk ve danışmanlık işlerinin planlanması ve yürütülmesi • Saklama ve arşiv faaliyetlerinin yürütülmesi	Verilerin sağlık verisi niteliğinde olması halinde KVKK m. 6/3(d) uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması
	• Kullanıcı tarafından talep edilen farkındalık testinin gerçekleştirilmesi • Farkındalık testi sonuçlarının kullanıcılar ile paylaşılması	E-posta adresi verisinin işlenmesi bakımından KVKK m. 5/2 (f) uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, veri sorumlusunun meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması; KVKK m. 5/2 (c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla, sözleşmenin taraflarına ait kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması

Talep ve Şikâyet Süreçleri

Talep ve şikâyetlerinizi Hiwell internet sitesi ve mobil uygulamasında yer alan iletişim ve destek kanalları, sohbet ekranı veya diğer iletişim kanalları üzerinden Hiwell'e iletebilirsiniz.

Bu kapsamda işlenen kişisel verileriniz, talep veya şikâyetinizin içeriğine göre değişiklik gösterebilmekle birlikte aşağıdaki verileri içerebilir:

İşlenen Kişisel Veriler	İşleme Amaçları	Hukuki Sebep
Kimlik verisi	• Talep sahibinin belirlenmesi • Talep ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve cevaplandırılması	Talep veya şikâyetin mevcut hizmet veya sözleşme ilişkisiyle bağlantılı olması halinde KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin

		kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması; KVKK m.5/2(f) uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla Hiwell'in meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması
İletişim verisi	• Talep sahibine geri dönüş yapılması; iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi • Talep ve şikâyet sürecine ilişkin bilgilendirmelerin yapılması	Talep veya şikâyetin mevcut hizmet veya sözleşme ilişkisiyle bağlantılı olması halinde KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması; KVKK m.5/2(f) uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla Hiwell'in meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması
Talep ve şikâyetinize ilişkin veriler	• Talep ve şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması • Müşteri ilişkileri yönetimi süreçlerinin yürütülmesi • Hizmet kalitesinin geliştirilmesi • Gerektiğinde hukuki hakların tesisi, kullanılması veya korunması	Talep veya şikâyetin mevcut hizmet veya sözleşme ilişkisiyle bağlantılı olması halinde KVKK m.5/2(c) Müşteri ilişkilerinin ve hizmet kalitesinin yönetilmesi bakımından gerekli ve ölçülü olduğu ölçüde KVKK m.5/2(f) uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla Hiwell'in meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması

Talep veya şikâyetinizin değerlendirilmesi için gerekli olmayan sağlık verilerinizi veya diğer özel nitelikli kişisel verilerinizi müşteri destek kanalları üzerinden paylaşmamanızı rica ederiz.

B. Hiwell Hizmetlerini Kullanarak Oluşturduğunuz Kişisel Verileriniz

Hiwell, Hizmetleri kullandığınız sırada Hizmetlerle nasıl etkileşim kurduğunuza ve Hizmetleri kullanımınıza ilişkin kişisel verilerinizi işlemektedir:

İşlenen Kişisel Veriler	İşleme Amaçları	Hukuki Sebep
Hizmetlerimizi ne zaman ve ne kadar süreyle kullandığınıza ilişkin veriler Hizmet tercihlerinize ilişkin veriler	- Hizmetlerin sunulması ve kullanıcı tercihlerinin uygulanması - Müşteri memnuniyetine yönelik faaliyetlerin yürütülmesi - Hizmetlerin ve müşteri deneyiminin geliştirilmesi ve optimize edilmesi - İş faaliyetlerinin ve raporlama süreçlerinin yürütülmesi	Hizmetin sunulmasıyla doğrudan ilgili işlemler bakımından KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması Hizmetlerin geliştirilmesi bakımından gerekli ve ölçülü olduğu ölçüde KVKK m.5/2(f) uyarınca Hiwell'in meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması
İşlem Güvenliği Verisi	- Bilgi ve hesap güvenliğinin sağlanması - Yetkisiz erişim, dolandırıcılık ve kötüye kullanımın önlenmesi ve tespit edilmesi - İş sürekliliğinin sağlanması - Güvenlik olaylarının incelenmesi - Faaliyetlerin mevzuata uygun yürütülmesi	KVKK m.5/2(f) uyarınca Hiwell'in Platform, kullanıcı ve bilgi güvenliğinin sağlanmasına ilişkin meşru menfaati Mevzuattan kaynaklanan zorunlulukların bulunduğu ölçüde KVKK m.5/2(ç) uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
Müşteri İşlem Verisi	- Kullanıcı işlemlerinin ve Hizmetlerin yürütülmesi; müşteri memnuniyetine yönelik faaliyetlerin yürütülmesi - Hizmetlerin ve müşteri deneyiminin geliştirilmesi - Denetim ve raporlama	Hizmetin yürütülmesi bakımından KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması

	faaliyetlerinin yürütülmesi	Hizmet ve müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi bakımından gerekli ve ölçülü olduğu ölçüde KVKK m.5/2(f) uyarınca Hiwell'in Platform, kullanıcı ve bilgi güvenliğinin sağlanmasına ilişkin meşru menfaati
--	-----------------------------	--

Pazarlama Amaçlı İşlenen Kişisel Veriler

Hiwell'in Hizmetleri ile ilgili kampanya, promosyon, yeni hizmet veya benzeri pazarlama iletişimlerini almayı tercih etmeniz ve ilgili veri işleme faaliyetleri için gerekli izinleri vermeniz halinde aşağıdaki kişisel verileriniz işlenebilir:

İşlenen Kişisel Veriler	İşleme Amaçları	Hukuki Sebep
Kimlik Verisi İletişim Verisi Hizmetlerin Kullanımına İlişkin Performans ve Pazarlama Verisi	- Pazarlama faaliyetlerinin yürütülmesi - Pazarlama analizlerinin gerçekleştirilmesi - Kampanya ve hizmetlere ilişkin iletişim faaliyetlerinin yürütülmesi - Reklam ve davranışsal reklamcılık faaliyetlerinin yürütülmesi ve bunların performansının ölçülmesi	Açık rıza

Ticari elektronik ileti gönderilmesi gereken hallerde, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında gerekli ticari elektronik ileti onayları ayrıca alınır.

Yapay Zekâ Destekli Hizmetleri Kullanmanız Halinde İşlediğimiz Kişisel Verileriniz

Hiwell tarafından geliştirilen “HiMate” isimli yapay zekâ destekli aracı kullanmayı tercih etmeniz ve danışmanınızın da kullanımınıza onay vermesi halinde, yukarıda açıklanan veri işleme faaliyetlerine ek olarak kişisel verileriniz işlenebilir.

HiMate danışanın talebi ve ilgili terapistin onayı bulunması halinde, seans veya görüşme sonrasında danışanın soru ve düşünceleri hakkında yapay zekâ destekli sohbet imkânı sağlanması amacıyla kullanılan dijital bir destek aracıdır.

HiMate'in kullanılması isteğe bağlıdır. HiMate kullanılmadığı takdirde, Hiwell'in temel hizmetlerinden yararlanılmasına devam edilebilir.

HiMate'in kullanılması kapsamında işlediğimiz kişisel verilere ilişkin detaylı bilgi için HiMate Aydınlatma Metni'ni inceleyebilirsiniz.

C. Bağlantılı Üçüncü Taraf Platformlardan Elde Ettiğimiz Kişisel Verileriniz

Hiwell uygulamasına Hiwell tarafından desteklenen üçüncü taraf platformlardaki (Google, Facebook, Apple) hesabınızı kullanarak kaydolmanız, giriş yapmanız veya Hiwell hesabınızı bu platformlardan biriyle bağlantılı hale getirmeniz halinde, tercih ettiğiniz bağlantı yönteminin sağlanması kapsamında ilgili üçüncü taraf platform tarafından Hiwell ile paylaşılan kişisel verileriniz işlenebilmektedir.

Hiwell tarafından üçüncü taraf platformdan elde edilen kişisel verilerin kapsamı kullandığınız platforma, ilgili platformdaki gizlilik ve paylaşım tercihlerinize ve Hiwell'e verdiğiniz izinlere göre değişiklik gösterebilir.

İşlenen Kişisel Veriler	İşleme Amaçları	Hukuki Sebep
Kimlik verisi	- Üçüncü taraf hesap üzerinden kayıt veya giriş yapılmasının sağlanması - Kullanıcı hesabının oluşturulması, doğrulanması ve yönetilmesi - Hizmetlerin sunulması	KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması
İletişim verisi	- Kullanıcı hesabının oluşturulması ve doğrulanması; Hizmetlerin sunulması - Hesap ve hizmet süreçlerine ilişkin iletişimin yürütülmesi	KVKK m.5/2(c) uyarınca sözleşmenin kurulması veya ifası için kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması
İşlem güvenliği verisi	- Güvenli kayıt ve giriş süreçlerinin sağlanması; - Kullanıcı hesabının ve Platformun güvenliğinin sağlanması; - Yetkisiz erişim, dolandırıcılık ve kötüye kullanımın önlenmesi ve tespit edilmesi; - Bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi	KVKK m.5/2(f) uyarınca ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla Hiwell'in meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması Mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerin bulunması halinde KVKK m.5/2(a) kanunlarda açıkça öngörülmesi

		ve m.5/2(ç) uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
Kimlik Verisi İletişim Verisi İşlem Güvenliği Verisi	- Olası uyuşmazlıkların yönetilmesi - Hiwell'in ve kullanıcıların hukuki haklarının tesisi, kullanılması veya korunması	Hukuki uyuşmazlıkların veya Hiwell'in haklarının korunmasının gerekli olduğu hallerde KVKK m.5/2(e) uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesinin zorunlu olması

Üçüncü taraf platform üzerinden kayıt veya giriş yapılması kapsamında sağlık verilerinizin, eşleşme veya farkındalık testi bilgilerinizin ya da seans/görüşme içeriklerinizin Hiwell tarafından bu platformlardan temin edilmesi amaçlanmamaktadır.

Hiwell'in Hizmetlerine üçüncü taraf bir platform üzerinden erişmeniz veya hesabınızı üçüncü taraf bir hesapla bağlamanız halinde, ilgili platformun kendi amaçlarıyla gerçekleştirdiği veri işleme faaliyetleri kendi gizlilik ve veri koruma uygulamalarına tabidir. Üçüncü taraf platformun Hiwell ile hangi verileri paylaştığını ve bu paylaşımı nasıl yönetebileceğinizi ilgili platformun gizlilik ve hesap ayarlarından inceleyebilirsiniz.

Hesap bağlantısını sonlandırmanız halinde yeni veri paylaşımı durdurulabilir; daha önce hukuka uygun şekilde elde edilen veriler ise başka bir hukuki sebep bulunması halinde gerekli süre boyunca işlenmeye devam edebilir.

D. Çerezler ve Diğer Otomatik Veri Toplama Yöntemleri

Hiwell, internet sitesi ve mobil uygulamasının çalışmasını ve güvenliğini sağlamak, tercihlerinizi hatırlamak ve açık rıza vermeniz halinde kullanımınızı analiz etmek, deneyiminizi kişiselleştirmek ve reklam/pazarlama faaliyetleri yürütmek amacıyla çerezler, cihaz tanımlayıcıları ve benzeri teknolojiler kullanabilmektedir.

Kullanılan çerez ve benzeri teknolojilerin türleri, sağlayıcıları, kullanım amaçları, saklama süreleri ve tercihlerinizi nasıl yönetebileceğiniz hakkında ayrıntılı bilgiye **Çerez Politikası** üzerinden ulaşabilirsiniz. Çerez tercihlerinizi dilediğiniz zaman değiştirebilir ve daha önce verdiğiniz açık rızayı geri alabilirsiniz.

İşlenen Kişisel Veriler	İşleme Amaçları	Hukuki Sebep
İşlem güvenliği verisi Kimlik verisi	İnternet sitesi ve mobil uygulamanın çalışmasının sağlanması	İnternet sitesi veya uygulamanın çalışması, oturum açılması ve talep

	• Oturum ve kullanıcı doğrulama süreçlerinin yürütülmesi • Kullanıcı ve hesap güvenliğinin sağlanması • Dolandırıcılık, yetkisiz erişim ve kötüye kullanımın önlenmesi; bilgi güvenliği süreçlerinin yürütülmesi	ettiğiniz hizmetin sunulması için gerekli olduğu ölçüde KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması Bilgi güvenliğinin sağlanması bakımından KVKK m.5/2(f) uyarınca Hiwell'in meşru menfaatleri için veri işlenmesinin zorunlu olması Uygulanabilir hukuki yükümlülükler bakımından KVKK m.5/2(a) kanunlarda açıkça öngörülmesi ve KVKK m.5/2(ç) uyarınca veri sorumlusunun hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için zorunlu olması
İnternet sitesi üzerindeki eylemlerinizi ve tercihlerinize ilişkin veriler	• Kullanıcı tercihlerinin uygulanması ve hatırlanması • İnternet sitesi ve uygulama işlevlerinin sağlanması • Açık rıza verilmesi halinde kullanıcı deneyiminin kişiselleştirilmesi	Kullanıcının açıkça talep ettiği bir işlev veya tercihin yerine getirilmesi için kesinlikle gerekli olduğu ölçüde KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması Bunun dışında açık rıza gerektiren işlevsel, kişiselleştirme veya benzeri teknolojiler bakımından açık rıza
İnternet sitesi üzerindeki	• İnternet sitesi ve mobil uygulamanın kullanımının	Zorunlu olmayan performans ve analitik teknolojiler

eylemleriniz ve tercihlerinize ilişkin veriler Bir uygulama özelliği veya internet sitesinde geçirilen süreye ilişkin veriler Görüntülenen sayfalar ve bu sayfaların sırasına ilişkin veriler	analiz edilmesi - Kullanıcı deneyiminin ve Hizmetlerin geliştirilmesi ve optimize edilmesi - Performans ve kullanım istatistiklerinin oluşturulması	bakımından açık rıza
	- Pazarlama ve reklam faaliyetlerinin yürütülmesi - Davranışsal reklamcılık ve reklam hedefleme süreçlerinin yürütülmesi - Reklam kampanyalarının performansının ölçülmesi	Reklam ve pazarlama amaçlı teknolojiler bakımından açık rıza

2. Kişisel Verilerinizin Toplanma Yöntemleri Nelerdir?

Kişisel verileriniz internet sitesi ve mobil uygulama üzerinden kullanıcı hesabı oluşturmanız, eşleştirme ve farkındalık testlerini yanıtlamanız, Platform özelliklerini kullanmanız, randevu veya seans oluşturmanız, hizmet satın almanız, ödeme yapmanız, form doldurmanız ve Hiwell ile e-posta, telefon, çevrim içi destek veya diğer iletişim kanalları üzerinden iletişime geçmeniz sırasında doğrudan sizden, elektronik ortamda otomatik veya kısmen otomatik yöntemlerle toplanmaktadır.

Kişisel verileriniz, internet sitesi ve mobil uygulamayla etkileşiminiz sırasında çerezler, log kayıtları ve benzeri teknolojiler aracılığıyla otomatik olarak elde edilmektedir.

Kişisel verileriniz ayrıca, kullandığınız hizmetin niteliğine göre, kurumsal müşteriler, ödeme ve iletişim hizmeti sağlayıcıları ile yetkili kişi, kurum ve kuruluşlardan elektronik veya fiziki ortamda otomatik olmayan yöntemlerle de elde edilebilmektedir.

3. Kişisel Verileriniz Nasıl Aktarılmaktadır?

Kişisel verilerin aktarıldığı ülkelerdeki veri koruma mevzuatı, Türkiye’de veya ikamet ettiğiniz ülkede uygulanan veri koruma mevzuatından farklılık gösterebilir. Hiwell, bu tür aktarımlarda kişisel verilerinizin uygun şekilde korunması amacıyla uygulanabilir hukuki, teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

A. Yetkili Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Hiwell, kişisel verilerinizi yetkili kişi, kurum ve kuruluşlardan gelen hukuka uygun taleplerin karşılanması, yasal bildirim ve bilgi verme yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, faaliyetlerin mevzuata uygun şekilde yürütülmesi, gerektiğinde Hiwell’in veya üçüncü kişilerin hukuki haklarının tesisi, kullanılması veya korunması amacıyla, talebin konusu ve kapsamıyla sınırlı olarak KVKK m.5/2(a) uyarınca kanunlarda açıkça öngörülmesi, KVKK m.5/2(ç) uyarınca Hiwell’in hukuki yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için veri işlemenin zorunlu olması ve

gerektiğinde KVKK m.5/2(e) uyarınca bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlemenin zorunlu olması şartına dayanarak yetkili kişi, kurum ve kuruluşlara aktarabilir.

Özel nitelikli kişisel verilerin yetkili kişi, kurum veya kuruluşlara aktarılmasının gerekli olması halinde ise söz konusu aktarım, KVKK'nın 6'ncı maddesinde yer alan uygun işleme şartlarından birinin bulunması ve KVKK'nın 8'inci maddesindeki aktarım şartlarının sağlanması kaydıyla gerçekleştirilir.

B. Üçüncü Taraf Hizmet Sağlayıcıları

Kişisel verileriniz, KVKK'nın 8'inci ve 9'uncu maddelerinde öngörülen şartlara uygun olarak ve aktarım amacıyla sınırlı biçimde yurt içi ve yurt dışındaki üçüncü taraf hizmet sağlayıcılara aktarılabilmektedir.

Ödeme ve faturalandırma süreçlerinin yürütülmesi, etkinlik kayıt ve katılım süreçlerinin yönetilmesi, katılımcılarla iletişim kurulması, müşteri destek süreçlerinin yürütülmesi ve operasyonel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi amacıyla KVKK m.5/2(c) uyarınca bir sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan doğruya ilgili olması kaydıyla kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olması hukuki sebebine dayanılarak ilgili **yurt içindeki hizmet sağlayıcılara** aktarılabılır.

Bilgi teknolojileri ve bulut altyapısı, yapay zekâ hizmetleri, barındırma, veri depolama ve yedekleme, siber güvenlik, iletişim ve e-posta hizmetleri amacıyla KVKK'nın 9'uncu maddesinde düzenlenen uygun güvence mekanizmalarına dayanılarak ilgili **yurt dışındaki hizmet sağlayıcılara** aktarılabılır.

HiMate kapsamında aktarılan verilerin sağlık verisi niteliğindeki özel nitelikli kişisel verileri içermesi halinde aktarım, KVKK m.6'da yer alan uygun işleme şartının bulunması kaydıyla ve KVKK'nın 9'uncu maddesinde düzenlenen uygun güvence mekanizmalarına dayanılarak gerçekleştirilir. HiMate'in kullanılması kapsamında gerçekleştirdiğimiz kişisel veri aktarımlarına ilişkin detaylı bilgi için HiMate Aydınlatma Metni'ni inceleyebilirsiniz.

C. Hedefli Davranışsal Reklamcılık

Şirket, iletişim ve demografik verilerinizi, ilgi ve tercihlerinize uygun reklamların sunulması, reklam hedef kitlelerinin oluşturulması ve kullanıcı bazında reklam kampanyalarının performansının ölçülmesi amaçlarıyla, KVKK'nın 5/1. maddesi uyarınca açık rızanıza dayanarak işlemekte ve bu amaçlarla hizmet aldığı yurt içindeki ve yurt dışındaki tedarikçilere aktarmaktadır.

İlgili üçüncü tarafların bağımsız veri sorumlusu olarak kendi belirledikleri amaçlarla gerçekleştirdikleri kişisel veri işleme faaliyetleri hakkında bilgiye bu tarafların aydınlatma metinlerinden ulaşabilirsiniz.

4. Haklarınız

Kişisel verilerinizin korunmasına ilişkin haklarınız aşağıda açıklanmıştır. Bu haklar sizinle ilgili veriler için geçerlidir ve kapsamı ile uygulanabilirlikleri farklı bölgelere göre değişiklik gösterebilir. Hiwell, gerekli yanıt süreleri de dahil olmak üzere yürürlükteki kişisel veri koruma yasalarına uyum sağlayacaktır.

Belirli istisnalar hariç olmak üzere, aşağıdaki haklara sahipsiniz:

- Kişisel verilerinizin işlenip işlenmediğini öğrenme,
- Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
- Kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
- Yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme,
- Yürürlükteki Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini talep etme, (Hiwell'in kişisel verileri saklamayı gerekçelendirilmesi hariç, örneğin hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi);
- Eksik veya yanlış işlenen kişisel verilerinizin düzeltilmesini, silinmesini veya yok edilmesini talep ettiğiniz hallerde bu taleplerinizin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- Kişisel verilerinizin işlenmesinin kısıtlanmasını talep etme (yürürlükteki mevzuatta öngörülen sınırlamalar hariç);
- Kişisel verilerinizin işlenmesine itiraz etme (yürürlükteki mevzuatta öngörülen sınırlamalar hariç),
- Kişisel verilerinizin taşınmasını isteme (yürürlükteki mevzuatta öngörülen sınırlamalar hariç);
- İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
- Kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme,
- Hiwell'e kişisel verilerinizin vefatınızdan sonra kullanımına ilişkin talimat verme.

5. Kişisel Verilerinizin Güvenliği

Kişisel verilerinizin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini önlemek, kişisel verilerin güvenli şekilde muhafazasını sağlamak ve uygun güvenlik düzeyini temin etmek amacıyla, kişisel verilerin niteliği ve işleme faaliyetlerinin oluşturduğu riskler dikkate alınarak gerekli teknik ve idari tedbirleri uygulamaktayız.

Bu kapsamda kişisel verilerin kazara veya hukuka aykırı şekilde silinmesi, kaybolması, değiştirilmesi, yetkisiz olarak açıklanması, aktarılması veya erişilmesine karşı uygun güvenlik önlemleri alınmaktadır.

Hizmetlere üçüncü taraf bir hesap veya platform aracılığıyla erişmeniz hâlinde, ilgili hesaplara ait kullanıcı bilgileri ve erişim araçlarının güvenliğinin sağlanması konusunda gerekli özeni göstermenizi öneririz.

6. Çocuklara İlişkin Politikamız

Hiwell olarak, 18 yaşından küçük kişilerin kişisel verilerinin korunmasına özel önem veriyoruz. Hizmetlerimizi kullanırken seninle ilgili bilgileri korumayı, özel hayatına saygı göstermeyi ve bilgilerini nasıl kullandığımızı anlayabileceğin şekilde açıklamayı amaçlıyoruz.

Seninle ilgili hangi bilgileri kullanıyoruz?

Yararlanacağın hizmete göre adın, yaşı, iletişim bilgilerin, randevuların ve bize ilettiğin talepler gibi bilgileri kullanabiliriz. Ayrıca, uygun terapistle eşleşmen için paylaştığın bilgiler sağlığını hakkında bilgi içerebilir. Bu bilgiler daha hassas olduğu için korunmalarına özel özen gösteririz. Hizmetin sunulması ve gerekli işlemlerin yürütülmesi için ihtiyaç duyduğumuz bilgilerle sınırlı hareket ederiz.

Ebeveynin veya yasal temsilcinin süreçte nasıl yer alır?

Yaşına, hizmetin niteliğine ve ilgili hukuki kurallara göre ebeveyninin veya yasal temsilcinin sürece katılması ya da onay vermesi gerekebilir. Bunun için onların kimlik ve iletişim bilgilerini ve seni temsil etmeye yetkili olduklarını gösteren bilgileri isteyebiliriz. Bu süreçte senin görüşlerini ve mahremiyetini dikkate alırız. Ebeveyninin veya yasal temsilcinin sürece katılması, seninle ilgili tüm bilgilerin onunla sınırsız biçimde paylaşılacağı anlamına gelmez. Terapistinle yaptığın görüşmelerin içeriğine Hiwell erişmez ve bu içerikleri ebeveynin veya yasal temsilcin dâhil hiç kimseyle paylaşmaz.

Verilerini nasıl koruyoruz?

Verilerinize yetkisiz kişilerin erişmesini önlemek için güvenlik önlemleri alırız. Verilerinizi yalnızca belirli amaçlarla ve gerekli olduğu ölçüde kullanır ve paylaşıyoruz. Hizmetler kapsamında hangi verilerin neden kullanıldığı, kimlerle paylaşıldığı ve ne kadar süre saklandığı bu aydınlatma metninin ilgili bölümlerinde açıklanır.

Soruların varsa bize ulaşabilirsin.

Anlamadığın bir açıklama varsa bize sorabilirsin. Kişisel verilerine ilişkin haklarını kullanmak için bizimle iletişime geçebilirsin. Gerektiğinde ebeveynin veya yasal temsilcin de sana yardımcı olabilir. Talebini değerlendirirken verilerini korumak amacıyla kimliğini ve varsa seni temsil eden kişinin yetkisini doğrulamamız gerekebilir.

7. Kişisel Verileriniz Hangi Süreyle Saklanır?

Hiwell, kişisel verilerinizi işlendikleri amaç için gerekli olan süre boyunca ve ilgili mevzuatta öngörülen saklama sürelerine uygun olarak muhafaza eder. Saklama süreleri belirlenirken verinin işlenme amacı, tabi olunan yasal yükümlülükler ile zamanaşımı ve hak düşürücü süreler dikkate alınır.

Kişisel verilerin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması hâlinde veriler, ilgili mevzuata ve Hiwell'in kişisel veri saklama ve imha süreçlerine uygun olarak silinir, yok edilir veya anonim hâle getirilir.

Hiwell Hizmetlerinin sunulması amacı sona ermiş olsa dahi, kişisel verilerin vergi ve muhasebe yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, hukuki hakların tesisi, kullanılması veya korunması ya da yetkili makamların hukuka uygun taleplerinin karşılanması amacıyla saklanması gerekli olduğu hâllerde, ilgili veriler yalnızca bu amaçlar ve uygulanabilir saklama süreleriyle sınırlı olarak muhafaza edilir. Bu süre boyunca verilere erişim, ilgili amaç için gerekli kişilerle sınırlandırılır.

8. İletişim

Kişisel verilerinizin işlenmesi ile ilgili başvuru ve taleplerinizi İlgili Kişi Başvuru Formu'nu kullanarak;

- Geçerli bir kimlik belgesi ile birlikte Hiwell'e bizzat başvurarak,
- Islak imzalı ve kimlik fotokopisi ile "Kozyatağı Mah. Şehit Mehmet Fatih Öngül Sk. Odak Plaza No: 5 İç Kapı No: 6 Kadıköy / İstanbul" adresimize posta yoluyla,
- Mobil imza veya güvenli elektronik imza ile imzalanmış bir dilekçe ile Hiwell'e ait kisiselveri@hiwellapp.com adresine e-posta yoluyla,

Yukarıda belirtilen hakları kullanmak için yapacağınız ve kullanmayı talep ettiğiniz hakka ilişkin açıklamaları içeren başvurunuzda talep ettiğiniz husus açık ve anlaşılır şekilde belirtilmelidir. Başvuruya ilişkin bilgi ve belgelerin başvuruya eklenmesi gerekmektedir. Talep konusunun başvuranın şahsı ile ilgili olması gerekmektedir. Başkası adına hareket ediliyor ise başvuruyu yapanın bu konuda özel olarak yetkili olması ve bu yetkinin belgelendirilmesi (özel vekâletname) gerekmektedir. Yetkisiz üçüncü kişilerin başkası adına yaptığı talepler değerlendirmeye alınmayacaktır.

9. Hiwell Aydınlatma Metninde Değişiklik Yapılması

Hiwell Aydınlatma Metni zaman zaman güncellenebilmektedir. Bu durumda, Hiwell tarafından Aydınlatma Metninin üst kısmındaki "son güncellenme" tarihi yenilenmektedir. Önemli olduğu düşünülen değişikliklerin yapılması halinde, Hiwell sizi bilgilendirmek için gerekli önlemleri (örneğin uygulamaya veya internet sitesine bildirim koyarak veya varsa Hiwell'de kayıtlı e-posta adresine bir bildirim göndererek) alacaktır. Güncellemeler için Hiwell'i ve işbu Aydınlatma Metnini düzenli olarak kontrol etmenizi öneririz. Daha önceki politikaların bir örneğini talep etmeniz halinde, bizlerle yukarıda yer alan İletişim Bilgilerini kullanarak iletişime geçebilirsiniz.