

## KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ

Kişisel verilerin korunması ve işlenmesi, Üye Sözleşmesi ve Kullanım Şartları'na ek olarak düzenlenmiştir.

HEPNAKLİYE.COM Web sitesi ve HEPNAKLİYE mobil uygulaması ikisi birlikte kısaca (Portal) GRL BİLİŞİM VE İNOVASYON A.Ş. (Şirket) tarafından üyelerine hizmetlere ulaşabilmeleri amacı ile sunulmuştur. Portal'ın kullanımı, aşağıda belirtilen kişisel verilerin korunması ve işlenmesi politikasını okunmuş ve kabul edilmiş olduğu anlamına gelmektedir.

Şirket, bu bilgilendirme ile Portal kullanımı sırasında elde ettiği ve/veya üçüncü kişilerden aldığı kişisel verilerin işlenmesinde neler yapıldığını bilgilendirmekle 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Kanun'un (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) 10. maddesi ile getirilen aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirmektedir. Ayrıca Kullanıcılar'ın Portal'ın kullanımı ile ilgili olarak Şirket tarafından toplanan veya Kullanıcıların pozitif hareketleri ile kendilerinin Portal'a girdikleri kişisel verilerin toplanma şekilleri, işlenme amaçları, hukuki nedenleri ve hakları konularında şeffaf bir şekilde Kullanıcıları bilgilendirmektedir.

Şirket, geliştirdiği ürün ve hizmet uygulamaları ile internet alanında Kullanıcılar'ına daha iyi hizmet vermek için sürekli kendisini yenilemekte ve en iyi hizmeti verebilmek için çalışmakta, kişisel verilerin hukuka uygun olarak toplanması, saklanması ve paylaşılmasını sağlamak ve gizliliğini korumak amacıyla mümkün olan en üst seviyede güvenlik tedbirlerini almaktadır. Bu amacını gerçekleştirebilmek için Kullanıcılar'ın kişisel verileri aşağıda detayları açıklanan kapsam ve koşullarda işlenmektedir.

Şirket, işbu bilgilendirme hükümlerini dilediği zaman Portal üzerinden yayımlamak suretiyle güncelleyebilir ve değiştirebilir. Şirket'in yaptığı güncelleme ve değişiklikler Portal'da yayınlandığı tarihten itibaren geçerli olacaktır.

### a) Veri Sorumlusu

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca, kişisel verileriniz; veri sorumlusu olarak Şirket tarafından aşağıda açıklanan kapsamda toplanacak ve işlenebilecektir.

### b) Toplanan Kişisel Veriler

Şirket, aşağıda belirtilen metodlarla Kullanıcılar'dan çeşitli sabit ve değişken veriler toplamaktadır. Şirket'in topladığı veriler, Kullanıcıların kullandığı hizmetlere ve özelliklere bağlıdır.

Aksi açıkça belirtilmedikçe, arz edilen hüküm ve koşullar kapsamında "kişisel veri" ve "özel nitelikli kişisel veri" ifadeleri aşağıda yer alan bilgileri içermektedir:

**Ad ve İletişim Bilgileri:** Ad, soyadı, cep telefonu, ev telefonu, iş telefonu, adresi, e-posta adresi, fatura bilgileri, TC kimlik numarası (ulusal kimlik numarası), kimlik fotokopisi ve benzer diğer belgeler.

**Kimlik Doğrulama Bilgileri:** Kullanıcıların üyelik bilgileri, Kullanıcı elektronik posta ile telefonu doğrulamak için ve hesaba erişimi sağlamak için kullanılan şifreleri, Kullanıcı adı.

**Demografik Veriler:** Doğum tarihi, yaş, cinsiyet, medeni hali, eğitim durumu, meslek, ilgi alanları, tercih edilen dil verileri.

**Kullanım Verileri ve Sık Kullanılanlar:** Çeşitli yazılım ve teknolojik araçlar vasıtasıyla cihazlarınızdan toplanan veriler Şirket'i veya Çağrı Merkezini arama nedenleriniz, ses kayıtları, ürünün kullanıldığı tarih ve saat verileri, anket, banner kampanya yönlendirme gibi modülleri üzerinden kullanıcıların ilgili ürüne yönlenebilmeleri için ilgili anket veya bannerda belirtilen veriler, hizmetlerin geliştirilmesi ve tarafınıza göre özelleştirilmesi adına kullanım alışkanlıkları, hizmetlerin sorunsuz bir şekilde sağlanabilmesinin temini amacıyla hizmet kullanımı sırasında oluşan hatalar ve benzeri sorunlar.

**Konum Verileri:** Kullanıcıların hassas veya yaklaşık konumları ile ilgili verileri kapsar. GPS verisi ile IP ve port adreslerinden çıkarılan konum verisi, Kullanıcı Şirket'in mobil uygulamalarını kullanırken, Taşıyıcı'nın durumunu takip etmesi durumunda ve Kullanıcı'nın izin vermesi halinde kullanılır.

**Ödeme Verileri:** Fatura ve ödeme bilgileri (adı, soyadı, fatura adresi, TC kimlik numarası, vergi kimlik numarası), üyeye gönderilen faturalar ve üyelerden alınan ödemelere ait dekont örnekleri, fatura tutarı, fatura kesim tarihi gibi veriler.

**İçerik Verileri:** Üyelik bilgileri, bildirim açıklaması, çözüm açıklaması, memnuniyet, bildirim nedeni, Üye yorumu, Üye puanlama, Üyeliğin reddedilme nedeni, geri bildirim, belge gönderim nedeni, Hizmet'in kullanımı sırasında belirtilen hata içeriği, ara bilgilendirme durumu, ara bilgilendirme, arama nedeni gibi benzer veriler.

**Anket Cevapları:** Şirket tarafından Portal içeriğinde düzenlenen anketlere verilen cevaplar ile Şirket'in işbirliği yaptığı gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılan anketlere verilen cevaplar.

**Kullanım Koşullarına Aykırı İçerikteki Portal İçi Mesajlar:** Kullanıcılar arasında güvenli iletişim yapılabilmesi için kullanıcıların birbirlerine gönderdikleri Portal içi mesajlardan gelen şikayet/bildirim üzerine kullanım koşullarına aykırı içerikte tespit edilen Portal içi mesajlardır.

#### **Kişisel Veriler Nerede Depolanır ve İşlenir?**

Elde ettiğimiz kişisel verileriniz yurtiçinde veya yurtdışında Şirket'in ya da bağlı kuruluşlarının, alt kuruluşlarının veya işbirliği içinde bulunduğu hizmet servis sağlayıcılarının tesisi bulunan başka bir ülkede depolanabilir ve bu başlıktaki amaçlar doğrultusunda ve bu amaçlarla orantılı olarak işlenebilir. Bu kapsamda toplanan kişisel verileriniz burada yer alan hükümlere ve verilerin depolandığı ve işlendiği ülkede yürürlükte olan mevzuat kapsamında ve öngörülen güvenlik önlemleri dâhilinde işlenecektir.

#### **Kişisel Veriler Hangi Amaçla İşlenir**

Bu bilgilendirme ile Üyelik Sözleşmesi'nde ve Kullanım Koşulları'nda yer alan amaçlar doğrultusunda kişisel verileriniz, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ile düzenlenen İlkeler ve İşleme Şartları uyarınca ve aşağıda detayları belirtilen amaçlar içeriğinde işlenecektir:

**Ad ve İletişim Bilgileri:** Şirket içi değerlendirme, iletişim, Kullanıcı kayıt, potansiyel müşteri bilgisi elde etmek, hizmet sonrası süreçlerin geliştirilmesi, iş geliştirme, tahsilat, müşteri portföy yönetimi, promosyon, analiz, şikayet yönetimi, müşteri memnuniyeti süreçlerini yönetmek, pazarlama, reklam, araştırma, faturalandırma, etkinlik bilgilendirmesi, operasyonel faaliyetlerin yürütülmesi, hizmet kalitesinin ölçülmesi, geliştirilmesi, denetim, kontrol, optimizasyon, müşteri doğrulama, pazarlama, reklam, sefer sonrası hizmetleri, dolandırıcılığın tespiti ve önlenmesi;

**Kimlik Doğrulama Bilgileri:** Kullanıcı kayıt, sorun/hata bildirim, kontrol, operasyonel faaliyetlerin geliştirilmesi, yürütülmesi, hizmet sonrası süreçlerin geliştirilmesi, iş geliştirme, tahsilat, şirket içi değerlendirme, müşteri portföy yönetimi, hizmet kalitesinin ölçülmesi, iletişim, optimizasyon, moderasyon, denetim, risk yönetimi, denetim, müşteri doğrulama, dolandırıcılığın tespiti ve önlenmesi;

**Demografik Veriler:** Promosyon, şirket içi değerlendirme, analiz, iletişim, hizmet sonrası süreçlerin geliştirilmesi, iş geliştirme, tahsilat, kullanım verileri ve ilgi alanları, sık kullanılanlar, pazarlama, reklam, denetim ve kontrol, risk yönetimi, hizmet sonrası süreçlerin geliştirilmesi, iş geliştirme, tahsilat, şirket içi değerlendirme, müşteri portföy yönetimi, sefer sonrası hizmetler, hizmet kalitesinin ölçülmesi, geliştirilmesi, iletişim, şikayet yönetimi süreçlerini yürütmek, operasyonel faaliyetlerin yürütülmesi ve geliştirilmesi, kayıt, sorun/hata bildirim;

**Kullanım Verileri ve Sık Kullanılanlar:** Kullanıcı kayıt, sorun/hata bildirim, kontrol, sorgulama, operasyonel faaliyetlerin yürütülmesi ve geliştirilmesi, hizmet sonrası hizmetler ve satış sonrası süreçlerin geliştirilmesi, iş geliştirme, tahsilat, şirket içi değerlendirme, çevrimiçi davranışsal reklamcılık ve pazarlama, müşteri portföy yönetimi, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve geliştirilmesi, iletişim, optimizasyon, denetim, risk yönetimi ve kontrol, promosyon, analiz, ilgi alanları belirleme, skora, profilleme, pazarlama, reklam, iletişim, şikayet yönetimi süreçlerini yürütmek, kayıt, sorun/hata bildirim;

**Konum verileri:** Konuma bağlı veya konumla ilişkili Portal fonksiyonlarının kullanılması, denetim ve kontrol, risk yönetimi;

**Ödeme Verileri:** Faturalandırma sürecini yönetmek, muhasebe, hizmet sonrası süreçlerin geliştirilmesi, iş geliştirme, tahsilat, şirket içi değerlendirme, skora, profilleme, müşteri portföy yönetimi, sefer sonrası hizmetler, iletişim, pazarlama, denetim, kontrol, ödeme hizmet sağlayıcıları ile yürütülen süreçler;

**İçerik:** İş geliştirme, optimizasyon, müşteri portföy yönetimi, denetim, kontrol, operasyonel faaliyetlerin geliştirilmesi, iş geliştirme, promosyon, şirket içi değerlendirme, müşteri yönetimi, analiz, skora, profilleme, satış sonrası süreçlerin geliştirilmesi, tahsilat, sefer sonrası hizmetler, iletişim, hizmet kalitesi ölçülmesi, geliştirilmesi, şikayet yönetimi süreçlerini yürütme; **Anket ve Test Cevapları:** Şirket tarafından Portal dahilinde düzenlenen periyodik anketlere veya testlere cevap veren Kullanıcılar'dan talep edilen bilgiler, Şirket ile Portal fonksiyonlarının kullandırılması ve bu fonksiyonların Şirket tarafından yerine getirilebilmesi için işbirliği yaptığı gerçek ve/veya tüzel kişiler ile Portal'ın kullanım amaçlarına uygun olarak yukarıda belirtilen tüm işleme faaliyetleri kapsamında işbirliği yaptığı üçüncü gerçek ve tüzel kişiler tarafından bu kullanıcılara doğrudan pazarlama yapma, istatistikî analiz yapma, süreçlerini iyileştirme ve veri tabanı oluşturma;

**Kullanım Koşullarına Aykırı İçerikteki Portal İçi Mesajlar:** Mesajlaşma hizmeti, Kullanıcılarımızın birbirini bilgilendirme amacı ile sunulmaktadır. Bu kapsamdaki mesajlarda; Kanun'un 5. Maddesindeki meşru menfaate dayalı olarak, hakaret içeren, genel ahlaka aykırı, dolandırıcılık maksatlı, haksız rekabete neden olabilecek, kişilik haklarını, fikri ve sınai mülkiyet haklarını ihlal eden ve sair surette hukuka aykırılık içeren kullanım koşullarına aykırı içerikteki Portal içi mesajlar incelenerek engellenebilmektedir.

### **Kişisel Verileri Saklama Süresi**

Şirket, elde ettiği kişisel verileri, Kullanıcılar'a hizmetten en iyi şekilde faydalanabilmeleri için bu bilgilendirme ile Üyelik Sözleşmesi ve Kullanım Şartları'nda belirtilen şartlar çerçevesinde ve Üyelik Sözleşmesi ve Kullanım Şartları'nın mahiyetinden kaynaklanan yükümlülükleri yerine getirebilmesi adına işlendikleri amaç için gerekli olan süre kadar muhafaza edecektir.

Buna ek olarak, Şirket, Üyelik Sözleşmesi ve Kullanım Şartları'ndan doğabilecek herhangi bir uyuşmazlık durumunda, uyuşmazlık kapsamında idari veya yargı süreçlerinin yürütülebilmesi amacıyla sınırlı olmak üzere ve ilgili mevzuat uyarınca belirlenen zamanaşımı süreleri boyunca kişisel verileri saklayacaktır.

### **İşlenen Kişisel Verilerin Kimlere ve Hangi Amaçla Aktarılacağı**

Şirket, Kullanıcı'ya ait kişisel verileri ve bu kişisel verileri kullanılarak elde ettiği yeni verileri veya Kullanıcıların kendilerinin pozitif hareketleriyle Portal'a girdikleri kişisel bilgileri başta Üyelik Sözleşmesi ve Kullanım Şartları'nın gereklerini ve hizmetlerini ifa etmek, Kullanıcı deneyimini geliştirme iyileştirme ve kişiselleştirme, Kullanıcıların güvenliğini sağlamak, dolandırıcılığı tespit etmek ve önlemek, hizmetleri geliştirmek, hizmetler için önem arz edebilecek nitelikteki sorgulama faaliyetlerini gerçekleştirmek, operasyonel değerlendirme araştırması yapmak, hataları gidermek, Kullanıcı kimliklerini doğrulamak, sistem performansını geliştirmek üzere yukarıda işleme amaçları kısmında belirtilen amaçlardan herhangi birini gerçekleştirebilmek için dış kaynak hizmet sağlayıcılar, iş ortakları, tedarikçiler, hizmetleri ifa ederken aktarımın gerektirdiği ölçüde kurumsal üyeler, hukuk büroları, araştırma şirketleri, çağrı merkezleri, şikayet yönetimi ve güvenliğin sağlanmasına ilişkin yazılım şirketleri, ajanslar, danışmanlık şirketleri, sosyal medya mecraları, belgelendirme kuruluşları dahil üçüncü gerçek ve/veya tüzel kişiler ile ve yasal zorunluluklar kapsamında yetkili kurum, kuruluş, merci, idari ve yargı organları ile paylaşmaktadır.

Ayrıca, Kullanıcının Ad ve İletişim Bilgileri, ödeme aşamasında onaylayacağı ödeme kuruluşu çerçeve sözleşmesi uyarınca ve 9 Ocak 2008 tarihli ve 26751 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik uyarınca kimlik doğrulaması gerçekleştirilmesi amacıyla ödeme kuruluşlarıyla paylaşılacaktır.

Şirket kişisel verileri yukarıda belirtilen kategoriler ve amaçlar dahilinde bu amaçlarla sınırlı ve orantılı olmak üzere yurt içinde üçüncü kişilere aktarabileceği gibi yurt dışına da aktarabilecektir.

### **Kişisel Veri Toplamının Yöntemi ve Hukuki Sebebi**

Şirket, daha etkin bir şekilde çalışmak ve size en iyi deneyimi sunmak için kişisel verilerinizi toplamaktadır. Şirket, kişisel verilerinizi, doğrudan veri sahibinden, sizin adınıza hareket eden

vekil ve/veya hareket etmeye yetkili kişiler tarafından verileriniz aşağıdaki yöntemler kullanılarak toplanmaktadır:

**Doğrudan Şirket'e Vermiş Olduğunuz Veriler:** Hizmet'in ifası için ve Portal'ın kullanımı öncesinde veya sırasında, Şirket'e Kullanıcılar'ın kendi inisiyatifleri doğrultusunda verdikleri kişisel verileri ifade eder. Bu kişisel veriler, doğrudan Kullanıcılar tarafından Şirket'e pozitif hareketleri neticesinde verilen tüm kişisel verileri kapsar. Ad-soyad, iletişim bilgileri, kimlik bilgileri, anketlere verilen cevaplar, demografik veriler ve içerik bilgileri bu tür verilere girmektedir.

**Portal'ımızı Kullandığınız Zaman Elde Ettiğimiz Veriler:** Şirket'in sunduğu hizmet sırasında, belirli yazılım ya da teknolojik araçlar vasıtasıyla alınan Kullanıcılar'ın kullanım alışkanlıklarına ilişkin kişisel verileri kapsamaktadır. Örneğin, konum verileri, adres ekleme, yorum yapma, puanlama, favori oluşturma ile birlikte ilgi alanları ve kullanım verileri bu tür verilere girmektedir.

#### **Veri Güvenliğine İlişkin Önlemlerimiz ve Taahhütlerimiz**

Şirket, kişisel verileri güvenli bir şekilde korumayı taahhüt eder. Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve erişilmesini engellemek ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik teknik ve idari tedbirleri çeşitli yöntemler ve güvenlik teknolojileri kullanarak gerçekleştirilmektedir.

Şirket, elde ettiği kişisel verileri bu Bilgilendirme ve 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine aykırı olarak başkasına açıklamayacaktır ve işleme amacı dışında kullanmayacaktır. Şirket, bu bilgilendirme uyarınca dış kaynak hizmet sağlayıcılarla Kullanıcılar'a ait kişisel verilerin paylaşılması durumunda, söz konusu dış kaynak tedarikçilerinin de bu madde altında yer alan taahhütlere riayet etmeleri için gerekli uyarı ve denetim faaliyetlerini icra edeceğini beyan eder.

Portal üzerinden başka uygulamalara link verilmesi halinde Şirket, link verilen uygulamaların gizlilik politikaları ve içeriklerine yönelik herhangi bir sorumluluk taşımamaktadır.

Kullanıcı, bu bilgilendirmeye konu bilgilerinin tam, doğru ve güncel olduğunu, bu bilgilerde herhangi bir değişiklik olması halinde bunları Portal üzerindeki hesabından güncelleyeceğini taahhüt eder. Kullanıcı'nın güncel bilgileri sağlamamış olması halinde Şirket'in herhangi bir sorumluluğu olmayacaktır.

#### **Kişisel Veri Sahibi'nin 6698 sayılı Kanun'un 11. maddesinde Sayılan Hakları**

Kişisel veri sahipleri olarak, haklarınıza ilişkin taleplerinizi aşağıda düzenlenen yöntemlerle Şirket'e iletmeniz durumunda Şirket talebin niteliğine göre talebi en kısa sürede ve en geç 30 (otuz) gün içinde sonuçlandıracaktır. Verilecek cevapta her sayfa için 2,50 Türk Lirası işlem ücreti alınacaktır. Başvuruya CD, flash bellek gibi bir kayıt ortamında cevap verilmeyecektir.

Bu kapsamda kişisel veri sahipleri;

- Kişisel verilerinin 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 verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme,
- Kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- 6698 sayılı Kanun ve ilgili diğer kanun hükümlerine uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
- 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 halinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

Yukarıda belirtilen haklarınızı kullanma ile ilgili talebinizi, Türkçe olarak; veri sorumlusu sıfatıyla GRL BİLİŞİM VE İNOVASYON A.Ş. Mersin Üniversitesi Teknopark No: 35/A K.2 D.204 Yenişehir/Mersin/Türkiye adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile yazılı olarak iletebilir,

[info@hepnakliye.com](mailto:info@hepnakliye.com) adresine elektronik posta olarak, noter kanalıyla, veya Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından belirlenen diğer yöntemler ile iletebilirsiniz.

Şirket'in cevap vermeden önce kimliğinizi doğrulama hakkı saklıdır.

Başvurunuzda;

1. Adınızın, soyadınızın ve başvuru yazılı ise imzanızın,
2. Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numaranızın, yabancı iseniz uyruğunuzun, pasaport numaranızın veya varsa kimlik numaranızın,
3. Tebligata esas yerleşim yeri veya iş yeri adresinizin,
4. Varsa bildirim esas elektronik posta adresi, telefon ve faks numaranızın,
5. Talep konunuzun,

bulunması zorunlu olup varsa konuya ilişkin bilgi ve belgelerin de başvuruya eklenmesi gerekmektedir.