

# Yol Yardım ve Konut Yardımı İşlemleri İçin Müşteri Aydınlatma Metni (KVKK)

## 1. Amaç ve Kapsam

İşbu Yol Yardım ve Konut Yardımı İşlemleri İçin Müşteri Aydınlatma Metni (“Aydınlatma Metni”); 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) uyarınca, veri sorumlusu sıfatıyla HEALTHİS ASSISTANCE SAĞLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ (“Şirket”) tarafından, Şirketin **yol yardım** (çekici, lastik değişimi, akü takviyesi, yakıt ikmali, araç açma vb.) ve/veya **konut yardımı** (acil tesisat, elektrik, çilingir, cam, su basması, hasar tespiti yönlendirmesi vb.) kapsamındaki hizmet süreçlerinde kişisel verilerinizin işlenmesine ilişkin olarak sizleri bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Bu Aydınlatma Metni; Şirketten doğrudan hizmet alan müşteriler ile (hizmetin bir sigorta poliçesi/kurumsal anlaşma veya üçüncü taraf bir organizasyon kapsamında sağlanması hâlinde) hizmet talebi Şirkete iletilen ilgili kişiler için geçerlidir.

## 2. Veri Sorumlusu Bilgileri

- Unvan: HEALTHİS ASSISTANCE SAĞLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
- MERSİS / Vergi No: 0461047578900012/ 4610475789
- Adres: İzzet Paşa, Yeni Yol Cd. Nuro Tower No:3 İç Kapı No:32, 34381 Şişli/İstanbul
- KVKK E-posta: info@healthis.com.tr
- KEP :healthisassistance@hs01.kep.tr
- Telefon: (0212) 809 99 07
- Web: <https://healthis.com.tr/>

## 3. İşlenen Kişisel Veri Kategorileri

Şirket tarafından, yol yardım/konut yardımı hizmet süreçlerinin yürütülmesi kapsamında, her somut olayda gerekli olduğu ölçüde aşağıdaki kişisel veriler işlenebilir:

### A) Kimlik ve iletişim verileri

- Ad, soyad
- Telefon numarası, e-posta adresi
- Adres / konum bilgisi (olayın yerine ulaşım için gerekli olduğu ölçüde)

## B) Müşteri işlem ve hizmet talebi verileri

- Talep/ihbar bilgisi (olayın türü, tarih-saat, ihtiyaç duyulan hizmet tipi)
- Hizmet planlama ve operasyon kayıtları (ekip yönlendirme, varış/çıkış saatleri, yapılan işlemler, sonuç)
- Çağrı merkezi kayıtları, görüşme notları ve (varsa) ses kaydı (ses kaydı alınmıyorsa ayrıca görüşme başlangıcında bilgilendirme yapılır)
- Şikâyet/memnuniyet kayıtları

## C) Yol yardımına ilişkin araç verileri (gerekli ise)

- Araç plaka bilgisi
- Araç marka-model bilgisi
- Konum/çekim noktası, güzergâh, teslim bilgileri (hizmetin yerine getirilmesi için gerekli oldukça)

## D) Konut yardımına ilişkin adres ve olay verileri (gerekli ise)

- Konut adresi ve erişim bilgileri
- Arıza/hasar türüne ilişkin açıklamalar (ör. su kaçağı, elektrik arızası, kilit arızası)
- Müdahale/onarım/tespit rapor bilgileri (hizmetin niteliğine göre)

## E) Finansal veriler (Şirketin rolüne göre)

- Fatura/ödeme bilgileri, masraf kalemleri, tahsilat kayıtları (hizmetin ücretli olması veya limit aşımı gibi durumlarda)

**Önemli not:** Şirketin süreçlerinde kural olarak sağlık verisi işlenmesi hedeflenmez. Ancak olayın niteliğine göre (ör. acil sağlık yönlendirmesi ihtiyacı gibi) müşterinin kendisi tarafından paylaşılması hâlinde, bu tür bilgiler yalnızca gerekli olduğu ölçüde ve KVKK'ya uygun şekilde işlenir.

## 4. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

Kişisel verileriniz, KVKK ve ilgili mevzuata uygun olarak aşağıdaki amaçlarla işlenebilir: 1) Yol yardım ve/veya konut yardımı hizmet talebinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması 2) Sahaya ekip/tedarikçi yönlendirilmesi, operasyonel planlama yapılması, hizmetin yerinde ifa edilmesi 3) Hizmetin kalite standartlarının takibi, şikâyet ve memnuniyet süreçlerinin yürütülmesi; düzeltici/önleyici faaliyetlerin yürütülmesi 4) Müşteri ile iletişimin kurulması (bilgilendirme, teyit, randevu/varış bilgisi, hizmet sonuç bildirim) 5) Mali süreçlerin yürütülmesi (faturalama, tahsilat, limit/ek hizmet ücretleri, iade süreçleri – süreçte varsa) 6) Hukuki uyumsuzlukların yönetimi, bir hakkın tesisi/kullanılması/korunması, delil niteliğindeki kayıtların muhafazası 7) Bilgi güvenliği ve denetim faaliyetlerinin yürütülmesi; suistimal/dolandırıcılık ve kötüye kullanım risklerinin yönetimi 8) Mevzuattan doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesi ve yetkili kamu kurum/kuruluş taleplerinin karşılanması

## 5. Kişisel Veri Toplama Yöntemi

Kişisel verileriniz; otomatik veya kısmen otomatik yöntemlerle aşağıdaki kanallar üzerinden toplanabilir:

- Çağrı merkezi/telefon görüşmeleri
- Web sitesi formları ve çevrimiçi talep ekranları (varsa)
- E-posta yazışmaları ve mesajlaşma uygulamaları (Şirketin resmi hesapları üzerinden)
- Hizmetin sağlanması için sahada görevli ekip/tedarikçiler tarafından tutulan hizmet formu/raporlar
- Hizmetin bir poliçe/kurumsal anlaşma kapsamında sağlanması hâlinde ilgili kurum/iş ortağı tarafından Şirkete iletilen bilgiler

## 6. Kişisel Verilerin İşlenmesinin Hukuki Sebepleri

Kişisel verileriniz, KVKK kapsamında süreç bazında aşağıdaki hukuki sebeplere dayanılarak işlenebilir:

- Sözleşmenin kurulması veya ifasıyla doğrudan ilgili olması
- Şirketin hukuki yükümlülüklerini yerine getirmesi
- Bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması
- Şirketin meşru menfaati (temel hak ve özgürlüklerinize zarar vermemek kaydıyla; hizmetin sürekliliği, güvenlik, şikâyet yönetimi, denetim vb.)
- Açık rıza (yalnızca gerekli olan istisnai hâllerde)

## 7. Kişisel Verilerin Aktarılması (Alıcı Grupları ve Amaç)

Kişisel verileriniz; işleme amaçlarıyla sınırlı olmak üzere ve KVKK'ya uygun şekilde aşağıdaki alıcı gruplarına aktarılabilir:

- Yol yardım ve konut yardımı hizmet sağlayıcı tedarikçileri hizmetin ifası ve operasyonun yürütülmesi amacıyla
- Kurumsal müşteriler/iş ortakları (hizmetin bir anlaşma/poliçe kapsamında sağlanması hâlinde): hizmetin doğrulanması, limit ve süreç yönetimi amacıyla gerekli ölçüde
- Bilişim/altyapı hizmet sağlayıcıları (çağrı merkezi altyapısı, barındırma/hosting, CRM vb.): veri işleyen sıfatıyla ve sözleşmesel güvencelerle
- Hukuk, mali müşavirlik ve denetim danışmanları: uyumsuzluk ve uyum süreçleri kapsamında ve gerektiği ölçüde
- Yetkili kamu kurum ve kuruluşları: mevzuattan doğan yükümlülükler kapsamında

## 8. Yurt Dışına Aktarım

Şirketin kullandığı bilişim altyapısı veya hizmet süreçleri nedeniyle kişisel verilerinizin yurt dışına aktarılması söz konusu olursa, bu aktarım KVKK'nın yurt dışına aktarım hükümlerine uygun şekilde gerçekleştirilir (yeterlilik kararı, uygun güvenceler veya istisnai hâller çerçevesinde).

## 9. Saklama Süresi

Kişisel verileriniz; ilgili mevzuatta öngörülen süreler ve/veya işleme amacının gerektirdiği süre boyunca saklanır. Saklama süresi sonunda veriler, KVKK'ya uygun şekilde silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

## 10. KVKK Kapsamındaki Haklarınız ve Başvuru Yöntemi

KVKK'nın 11. maddesi kapsamında kişisel verilerinize ilişkin haklarınızı kullanmak için Şirketin web sitesinde yayımlanan "KVKK İlgili Kişi Başvuru Formu" üzerinden veya aşağıdaki kanallardan Şirkete başvurabilirsiniz:

- E-posta: info@healthis.com.tr
- KEP: info@healthis.com.tr
- Posta/Kargo: İzzet Paşa, Yeni Yol Cd. Nurol Tower No:3 İç Kapı No:32, 34381 Şişli/İstanbul

Başvurular, KVKK'da öngörülen süreler içinde sonuçlandırılır. Veri güvenliği amacıyla kimlik doğrulama kapsamında ek bilgi/belge talep edilebilir.

## 11. Yürürlük ve Güncelleme

İşbu Aydınlatma Metni, 01.04.2026 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Şirket, mevzuat veya hizmet süreçlerindeki değişiklikler nedeniyle metni güncelleyebilir. Güncel metin web sitesinde yayımlanır.

