

GİZLİLİK POLİTİKASI

Online platform, üyelik, ödeme ve dijital hizmet süreçlerine yönelik gizlilik ve aydınlatma metnidir.

Not: Köşeli parantez ile gösterilen alanlar yayıma alınmadan önce şirketin güncel ticari ve operasyonel bilgilerine göre doldurulmalıdır.

Bilgi Alanı	Açıklama / Doldurulacak Bilgi
Satıcı / Veri Sorumlusu	DBE ONLINE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ
Marka / Platform Adı	DBE Online Koruyucu ve Önleyici Ruh Sağlığı Platformu
MERSİS No	0272118835300001
Vergi No / Vergi Dairesi	2721188353 / ZİNCİRLİKUYU
Adres	ESENTEPE MAH. HABERLER SK. KURYETEL NO: 2 İÇ KAPI NO: 1 ŞİŞLİ / İSTANBUL
E-posta	info@dbeonline.com
Telefon	(0212) 233 01 10
Web Sitesi	www.dbeonline.com

1. Amaç ve kapsam

İşbu Gizlilik Politikası, [Platform Adı] internet sitesi ve/veya mobil uygulaması üzerinden yürütülen üyelik, teklif talebi, satın alma, ödeme, randevu planlama, müşteri iletişimi, destek ve benzeri dijital süreçlerde işlenen kişisel verilere ilişkin genel esasları düzenlemek ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") m. 10 uyarınca aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Politika; 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 5651 sayılı Kanun ve ilgili ikincil düzenlemeler dikkate alınarak oluşturulmuştur.

Bu metin, internet sitesi ve ödeme akışlarında uygulanacak genel gizlilik çerçevesini gösterir. Platform kapsamında terapi hizmetleri gibi sağlık verisi veya başka özel nitelikli kişisel veri işlenmesi, çerez kullanımı veya ticari elektronik ileti gönderimi hallerinde, ilgili faaliyete özgü aydınlatma metninden bağımsız, "opt-in" (aktif onay) esasına dayalı ayrı açık rıza mekanizmaları işletilir.

2. İşlenebilecek veri kategorileri

Kimlik ve iletişim verileri; ad-soyad, kullanıcı adı, telefon numarası, e-posta adresi, fatura ve teslimat bilgileri ile kullanıcı hesabına ilişkin tanımlayıcı bilgileri kapsayabilir.

Müşteri işlem verileri; sipariş, ödeme teyidi, fatura, iptal, iade, randevu, abonelik, destek talebi ve kullanıcı işlem geçmişine ilişkin kayıtları kapsayabilir.

İşlem güvenliği verileri; IP adresi, cihaz ve tarayıcı bilgileri, oturum kayıtları, log kayıtları, çerez kayıtları ve sahtecilik/mahsuben kontrol amacıyla oluşturulan teknik verileri kapsayabilir.

Finansal veriler; ödeme işleminin doğrulanması için gerekli sınırlı işlem verilerini, ödeme yöntemi bilgisini ve muhasebe kayıtlarını kapsayabilir. Kart verilerinin tamamı kural olarak satıcının sistemlerinde tutulmamalı; ödeme süreçleri yetkili ödeme kuruluşu ve bankacılık altyapısı üzerinden yürütülmelidir. Kullanıcının kart bilgilerini sonraki işlemler için kaydetmek istemesi halinde, bu işlem yalnızca kullanıcının ayrıca vereceği açık rıza ile gerçekleştirilir.

Özel Nitelikli Kişisel Veriler (Sağlık ve Biyometrik Veriler); Terapi ve danışmanlık hizmetlerinin niteliğine göre kullanıcı tarafından paylaşılan ruh sağlığı beyanları, psikolojik test sonuçları, seans notları ve görüntülü/sesli görüşme kayıtları işlenebilir. Bu veriler, yalnızca KVKK m. 6/3 uyarınca sır saklama yükümlülüğü altında bulunan uzmanlar tarafından tedavi/danışmanlık hizmetinin ifası amacıyla veya kullanıcının ayrıca alınacak açık rızasına istinaden işlenir. Görüntülü seanslarda ölçülülük ilkesi gereği yalnızca hizmet ifası için gerekli kayıtlar tutulur, alternatif yöntemler (veri minimizasyonu) önceliklendirilir.

Hizmetin niteliğine göre kullanıcı tarafından paylaşılan dosya, mesaj, görüşme notu, form yanıtı ve benzeri içerikler işlenebilir.

3. Kişisel verilerin toplanma yöntemleri

Kişisel veriler; internet sitesi ve mobil uygulama formları, üyelik ekranları, ödeme ekranları, canlı destek, çağrı merkezi, e-posta yazışmaları, sözleşme ve onay kayıtları, çerezler, analitik araçlar ve güvenlik logları vasıtasıyla elektronik ortamda toplanabilir.

Gerekli olduğu hallerde veriler; ödeme kuruluşu, banka, kargo/lojistik firması, çağrı merkezi, teknik altyapı sağlayıcısı, bulut hizmeti sağlayıcısı ve yasal merciler gibi üçüncü taraflardan da temin edilebilir. Hassas işlemlerde (hesap sorgulama, özel veri erişimi) çift faktörlü doğrulama (2FA) gibi ek güvenlik yöntemleri ile veri toplanır ve doğrulanır.

4. İşleme amaçları ve hukuki sebepler

Kişisel verileriniz, KVKK m. 4'te belirtilen genel ilkelere (hukuka ve dürüstlük kuralına uygunluk, belirli, açık ve meşru amaç, ölçülülük) uygun olarak aşağıdaki hukuki sebeplere dayalı olarak işlenmektedir:

- Sözleşmenin Kurulması ve İfası (KVKK m. 5/2-c): Üyelik oluşturulması, terapi/egitim sözleşmesinin ifası, ödeme alınması, hizmete erişimin sağlanması, randevu ve abonelik yönetimi.
- Hukuki Yükümlülüklerin Yerine Getirilmesi (KVKK m. 5/2-ç): Faturalandırma yapılması, mevzuattan kaynaklanan saklama ve bilgi güvenliği yükümlülüklerinin yerine getirilmesi.
- Bir Hakkın Tesisi, Kullanılması veya Korunması (KVKK m. 5/2-e): İade, şikayet ve olası uyuşmazlık süreçlerinin yürütülmesi, ispat yükümlülüğünün yerine getirilmesi.
- Meşru Menfaat (KVKK m. 5/2-f): İlgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla, platformun güvenliğinin sağlanması, sahteciliğin önlenmesi ve hizmet kalitesinin artırılması.
- Açık Rıza (KVKK m. 5/1 ve m. 6/2): Özel nitelikli sağlık verilerinin işlenmesi, ticari elektronik ileti gönderimi, zorunlu olmayan çerezlerin kullanımı ve yurt dışı bulut/altyapı sistemlerine aktarım (yalnızca ilgili faaliyete özgü, ayrı ve özgür iradeyle verilmiş onay bulunması halinde).

13-15 yaş arası ve 13 yaş altı kullanıcıların (çocuk ve ergen danışmanlığı) verilerinin işlenmesinde varsayılan gizlilik ayarları en üst düzeyde tutulur ve yasal veli/vasi onayı (açık rızası) zorunlu olarak aranır.

Ticari elektronik ileti gönderimleri, kullanıcı tercih yönetimi ve pazarlama faaliyetleri bakımından ilgili mevzuat uyarınca gerekli onay süreçleri ayrıca yönetilir. Kullanıcı, ret hakkını her zaman ücretsiz ve kolay biçimde kullanabilmelidir.

5. Ödeme güvenliği ve iyzico entegrasyonu

Platform üzerinde gerçekleştirilen kartlı ödemeler, [iyzico / iyzico Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş.] ve ilgili banka/ödeme altyapıları üzerinden güvenli biçimde yürütülür. Ödeme işlemi sırasında kart bilgilerinin işlenmesi, ilgili ödeme kuruluşunun ve bankanın güvenli teknik altyapısında gerçekleştirilir.

Satıcı; işlemin tamamlandığına dair teyit kayıtları, işlem numarası, tutar, tarih, sipariş özeti ve benzeri sınırlı finansal işlem verilerini muhasebe, uyumsuzluk yönetimi ve yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla saklar.

Ödeme güvenliğinin sağlanabilmesi için sahtecilik önleme, risk puanlama, işlem doğrulama ve 3D Secure benzeri güvenlik mekanizmaları kullanılır.

6. Kişisel verilerin aktarılması

Kişisel veriler, veri minimizasyonu ilkesi gereği yalnızca amaca uygun ve asgari düzeyde olmak kaydıyla aktarılır:

- Hizmet İfası İçin: Ödeme kuruluşlarına, e-fatura sağlayıcılarına, SMS/e-posta hizmet sağlayıcılarına (KVKK m. 5/2-c).
- Uzman/Therapist Paylaşımı: Platformda uzman eşleştirmesi yapılması halinde, sağlık verileri dahil asgari bilgiler, yalnızca sır saklama yükümlülüğü altında bulunan ve gizlilik sözleşmesi imzalamış ilgili profesyonel ile paylaşılır (KVKK m. 6/3).
- Yasal Zorunluluklar: Yetkili mahkeme, savcılık veya idari otoritelere (KVKK m. 5/2-ç).
- Yurt Dışı Aktarımı: Sunucu, bulut altyapısı veya video konferans araçlarının (örn. Zoom, AWS) yurt dışında bulunması halinde, aktarım yalnızca KVKK m. 9 uyarınca kullanıcının ayrıca alınan açık rızasına veya Kurul'un yeterlilik/taahhütname şartlarına dayalı olarak gerçekleştirilir.

Taraflar (kullanıcılar, uzmanlar, tedarikçiler), platform üzerinden edindikleri ticari sır niteliğindeki bilgileri ve rekabete duyarlı verileri (fiyatlandırma, müşteri portföyü) gizli tutmakla yükümlüdür.

7. Saklama süresi ve veri güvenliği

Kişisel veriler, ilgili işleme amacı ortadan kalkıncaya ve yürürlükteki mevzuatta öngörülen zamanaşımı ile saklama süreleri doluncaya kadar muhafaza edilir. Saklama süresi sona eren veriler,, Satıcı'nın periyodik imha politikası uyarınca (Azami 6 aylık periyotlar) resen veya kullanıcının talebi üzerine derhal olarak silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

Veri güvenliğinin sağlanması amacıyla erişim yetkilendirmesi, parola politikaları, loglama, şifreleme, rol bazlı yetki matrisi, yedekleme, ağ güvenliği, personel gizlilik taahhütleri ve tedarikçi sözleşmeleri gibi uygun teknik ve idari tedbirler uygulanır.

8. Çerezler ve benzeri teknolojiler

Platformda, hizmetin çalışması için zorunlu çerezler ile güvenlik, oturum yönetimi, tercih hatırlama, performans ölçümü ve analitik amaçlı çerezler kullanılabilir.

Zorunlu olmayan çerezler bakımından, ilgili mevzuat ve güncel kurul uygulamaları doğrultusunda gerektiği ölçüde tercih yönetimi ve bilgilendirme mekanizmaları işletilir. Kullanıcı, çerez tercihlerini her zaman platform üzerinden yönetebilir.

9. İlgili kişinin hakları

İlgili kişi; kişisel verisinin işlenip işlenmediğini öğrenme, işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, işleme amacını ve amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde düzeltilmesini isteme, şartları varsa

silinmesini veya yok edilmesini isteme, yapılan işlemlerin üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, münhasıran otomatik sistemler ile analiz edilmesi nedeniyle aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme ve zarara uğraması hâlinde tazminat talep etme haklarına sahiptir.

Başvurular, ESENTEPE MAH. HABERLER SK. KURYETEL NO: 2 İÇ KAPI NO: 1 ŞİŞLİ/ İSTANBUL üzerinden yazılı olarak iletilir. Satıcı, talebi niteliğine göre en kısa sürede ve en geç 30 gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandırır.

10. Güncelleme ve yürürlük

İşbu Politika, internet sitesinde yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer. Mevzuat değişikliği, teknik altyapı güncellemesi veya hizmet kapsamının değişmesi halinde metin güncellenebilir.

Güncellemeler kullanıcılara bildirilir; ancak bu bildirim, rıza gerektiren konularda "zımni kabul" anlamına gelmez. Politikanın güncel versiyonu her zaman [web sitesi adresi] üzerinde erişime açık tutulur.