

OTEL – ENGELLİ MİSAFİRLERE AİT ÖZEL NİTELİKLİ SAĞLIK VERİLERİNİN ACİL DURUM YÖNETİMİ AMACIYLA İŞLENMESİNE DAİR AYDINLATMA METNİ

1. Amaç ve Kapsam

İşbu Engelli Misafirlere Ait Özel Nitelikli Sağlık Verilerinin Acil Durum Yönetimi Amacıyla İşlenmesine Dair Aydınlatma Metni ("Aydınlatma Metni"); otel işletmesi bünyesinde konaklayan veya otelin sunduğu hizmetlerden yararlanan engelli misafirlerin acil durumlarda güvenliğinin sağlanması, tahliye ve kurtarma süreçlerinin kişisel ihtiyaçlara uygun şekilde yürütülmesi, gerekli destek ve yönlendirmelerin zamanında sağlanması ve olası acil durumlarda doğru müdahalenin desteklenmesi amacıyla, misafire ilişkin engellilik durumu ve bu durumla bağlantılı özel ihtiyaç bilgilerinin işlenmesine ilişkin olarak 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") uyarınca ilgili kişilerin bilgilendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

Bu Aydınlatma Metni; otelde konaklayan veya otel hizmetlerinden yararlanan misafirler tarafından doğrudan sağlanan ya da misafirin açık talebi doğrultusunda yetkili kanuni temsilcisi, refakatçisi veya destek kişisi tarafından sağlanan bilgiler bakımından;

- Acil durum planlaması ve kişiye özgü destek planlarının oluşturulması,
 - Yangın, deprem, sel, tahliye, sağlık acili, güvenlik olayı ve benzeri durumlarda misafirin güvenli biçimde yönlendirilmesi,
 - Misafirin hareket, görme, işitme, konuşma, bilişsel veya iletişim desteği gereksinimlerinin dikkate alınması,
 - Gerekli olması halinde misafirle, refakatçisiyle ve yetkili acil yardım birimleriyle iletişim kurulması,
 - Acil durumlarda misafirin bulunduğu yerin ve ihtiyaç duyduğu desteğin tespit edilmesi,
 - Olası olay sonrasında süreçlerin incelenmesi, iç denetim ve hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi,
- kapsamında gerçekleştirilen veri işleme faaliyetlerini kapsar.

Önemli: Bu Aydınlatma Metni yalnızca bilgilendirme amacı taşımaktadır. Engellilik durumu ve buna bağlı sağlık bilgileri özel nitelikli kişisel veri niteliğinde olduğundan, bu verilerin açık rızaya dayalı olarak işlenmesi gereken hallerde ayrıca açık rızanız talep edilmektedir. Açık rıza beyanı, bu metinden ayrı olarak sunulmuştur.

Açık rıza verilmemesi veya sonradan geri alınması, misafirin otelde konaklama veya otelin genel hizmetlerinden yararlanma hakkını kendiliğinden ortadan kaldırmaz. Bununla birlikte, gerekli kişisel destek bilgilerinin paylaşılmasında halinde otelin acil durumlarda misafire özgü destek ve tahliye planlamasını tam ve doğru şekilde yapması mümkün olmayabilir.

Acil ve hayati bir durumda misafirin rızasını açıklayamayacak durumda olması ve hayatının veya beden bütünlüğünün korunması için zorunluluk bulunması halinde, ilgili mevzuatın izin verdiği ölçüde gerekli bilgiler ayrıca açık rıza aranmaksızın işlenebilir veya yetkili kişi ve kurumlarla paylaşılabilir.

İşbu Aydınlatma Metni kapsamında veri sorumlusu THR TÜRKİYE* olarak anılacaktır.

(* THR TÜRKİYE, TUI A.G. ortaklık çatısı altında bulunan İberotel International A.Ş., Turcotel Turizm A.Ş. Club Seno, Turkuaz İnşaat Turizm A.Ş., Kybele Turizm Yatırım San. ve Tic. A.Ş. ve TT HOTELS TURKEY OTEL HİZ. TUR. VE TİC. A.Ş. tüzel kişilerini temsil etmektedir. Her bir grup şirket verilerin işlenmesi, saklanması, aktarılması ve paylaşılması işlemleri nezdinde münhasıran veri sorumlusu olarak kabul edilir.)

2. İşlenen Kişisel Veriler

Bu faaliyet kapsamında, acil durum yönetimi için gerekli olması ve ölçülülük ilkesine uygun bulunması kaydıyla aşağıdaki kişisel veriler işlenebilecektir:

- Misafire ilişkin kimlik bilgileri: Ad-soyad ve konaklama veya rezervasyonla ilişkilendirilebilmesi için gerekli sınırlı kayıt bilgileri.
- Misafire ilişkin özel nitelikli kişisel veri niteliğindeki sağlık bilgileri:
- Engellilik veya sağlık durumuna ilişkin misafir tarafından sağlanan genel bilgi,
- Hareket kısıtlılığı veya yürüme desteği ihtiyacı,
- Tekerlekli sandalye, akülü sandalye, yürüteç, baston veya benzeri yardımcı araç kullanımı,

- Görme veya işitme desteği ihtiyacı,
- Konuşma, iletişim veya yönlendirme desteği ihtiyacı,
- Bilişsel veya algısal destek ihtiyacı,
- Acil tahliye sırasında ihtiyaç duyulan kişisel yardım türü,
- Merdiven, asansör, kapı, alarm, anons veya benzeri acil durum unsurlarına ilişkin özel gereksinimler,
- Acil durumda uygulanması gereken, misafir tarafından sağlanan kişisel talimatlar,
- Misafirin güvenliği bakımından gerekli olduğu ölçüde acil durumda iletişim kurulacak refakatçi veya destek kişisi bilgileri.

Otel tarafından, acil durum yönetimi amacıyla gerekli olmayan sağlık raporu, tanı, tedavi geçmişi, engellilik oranı, ilaç listesi veya ayrıntılı tıbbi geçmiş bilgileri talep edilmez. Ancak misafirin kendi isteğiyle bu tür bilgiler paylaşılmışsa, yalnızca acil durum yönetimi bakımından gerçekten gerekli olan kısmı işlenir; gereksiz ayrıntılar kullanılmaz.

- Refakatçi veya destek kişisine ilişkin sınırlı iletişim bilgileri: Ad-soyad, telefon ve/veya e-posta bilgisi.
- İşlem kayıtları: Bilginin hangi tarihte alındığı, hangi personel tarafından işlendiği, acil durum destek bilgisinin güncellenip güncellenmediği ve açık rıza veya geri alma kayıtları.

3. Kişisel Verilerin İşlenme Amaçları

Misafire ilişkin engellilik ve sağlık verileri aşağıdaki amaçlarla sınırlı olarak işlenebilir:

- 1) Misafirin yaşam ve beden bütünlüğünün korunması: Acil durumlarda misafirin güvenliğinin sağlanması ve gecikmeksizin gerekli desteğin sunulması.
- 2) Kişiyi özgü acil durum planlaması: Misafirin hareket, iletişim, görme, işitme veya diğer destek ihtiyaçlarının dikkate alınarak tahliye ve yönlendirme süreçlerinin planlanması.
- 3) Tahliye ve kurtarma süreçlerinin yürütülmesi: Yangın, deprem, sel, güvenlik olayı, sağlık acili veya benzeri durumlarda misafirin güvenli alana ulaştırılması.
- 4) Acil durum iletişiminin sağlanması: Gerektiğinde misafirle, refakatçiyle, destek kişisiyle, yetkili sağlık birimleriyle, itfaiye, kolluk veya diğer yetkili kamu kurum ve kuruluşlarıyla iletişim kurulması.
- 5) Erişilebilirlik ve makul destek süreçlerinin yürütülmesi: Misafirin otel içindeki acil durum uyarılarına, yönlendirmelere ve destek hizmetlerine mümkün olduğu ölçüde erişebilmesinin sağlanması.
- 6) İç denetim ve uyum: Acil durum prosedürlerinin, misafir güvenliği süreçlerinin ve veri güvenliği uygulamalarının denetlenmesi.
- 7) Olası uyuşmazlıklarda ispat: Yalnızca gerekli olduğu ölçüde, gerçekleştirilen acil durum işlemlerinin ve misafirin bildirdiği ihtiyaçların kayıt altına alınması.

Veriler, misafirin engelliliği nedeniyle farklılaştırıcı, dışlayıcı veya hizmetten mahrum bırakıcı bir uygulama amacıyla kullanılmaz. Verilerin işlenmesi, yalnızca belirtilen amaçlarla ve amaçla bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde gerçekleştirilir.

4. Kişisel Verilerin Toplanma Yöntemi ve Hukuki Sebep

Kişisel verileriniz;

- Rezervasyon veya otele giriş işlemleri sırasında tarafınızca doldurulan formlar ve beyanlar üzerinden,
- Konaklama sırasında Otel Genel Müdürlüğü, resepsiyon, misafir ilişkileri veya yetkilendirilmiş personel aracılığıyla,
- E-posta, telefon veya benzeri yazılı ve sözlü iletişim kanalları üzerinden,
- Acil durum destek formu veya kişiyi özgü tahliye planı üzerinden,
- Gerektiğinde refakatçi veya kanuni temsilci tarafından sağlanan bilgiler üzerinden,
- Otelin fiziki ve/veya elektronik kayıt sistemleri üzerinden,

toplanabilir.

Engellilik durumu ve buna bağlı sağlık verilerinin açık rıza kapsamında işlenmesi bakımından hukuki sebep, KVKK m.6/3-a uyarınca ilgili kişinin açık rızasıdır.

Acil bir durumda misafirin rızasını açıklayamayacak durumda bulunması ve misafirin veya başka bir kişinin hayatının ya da beden bütünlüğünün korunması için zorunluluk bulunması halinde, ilgili veriler KVKK m.6 kapsamında bu hukuki durumun izin verdiği ölçüde işlenebilir.

Misafirin adı-soyadı, oda veya rezervasyon bilgisi ve acil durumda iletişim kurulacak kişinin iletişim bilgileri gibi özel nitelikli olmayan veriler bakımından, işleme faaliyetinin niteliğine göre KVKK'nın ilgili hükümlerinde düzenlenen hukuki sebeplere dayanılabilir.

Açık rıza gerektiren faaliyetlerde aydınlatma ve açık rıza işlemleri birbirinden ayrı yürütülür. Aydınlatma yapılması, tek başına açık rıza verildiği anlamına gelmez. Açık rıza verilmemesi, misafirin genel otel hizmetlerinden yararlanmasını engellemez; ancak kişiye özel acil durum desteğinin kapsamını etkileyebilir.

5. Kişisel Verilerin Aktarılabileceği Taraflar ve Aktarım Amaçları

Misafire ilişkin engellilik ve sağlık verileri, yukarıda belirtilen amaçlarla sınırlı olmak üzere ve yalnızca gerekli olduğu ölçüde aşağıdaki taraflara aktarılabılır:

- Acil durum yönetiminden sorumlu otel personeline,
- Resepsiyon, güvenlik, teknik servis, kat hizmetleri veya acil durum ekipleri içinden yalnızca "bilmesi gereken" personele,
- Misafirin tahliyesi veya güvenliğinin sağlanması için görev yapan sınırlı sayıdaki otel çalışanına,
- Misafirin açıkça belirttiği refakatçi veya destek kişisine,
- Olası acil durumlarda yetkili sağlık birimlerine, ambulans ekiplerine, itfaiyeye, kolluk birimlerine ve diğer yetkili kamu kurum ve kuruluşlarına,
- Hukuki yükümlülük veya hayati risk kapsamında gerekli olması halinde yetkili kişi ve kurumlara,

aktarılabılır.

Aktarım sırasında mümkün olan en az veri kullanılır. Örneğin, personel veya acil durum ekibiyle misafirin ayrıntılı sağlık geçmişi yerine "tahliyede refakat desteği gerekir", "işitme desteğine ihtiyaç vardır" veya "tekerlekli sandalye kullanmaktadır" gibi acil durum için gerekli özet bilgi paylaşılabılır.

Bu kapsamda işlenen verilerinizin yurt dışına aktarılması öngörülmemektedir. Ancak kullanılan bilgi sistemlerinin veya teknik altyapıların yurt dışı ile bağlantılı olması halinde kişisel verileriniz yurt dışına aktarılabılır.

Yurt dışına aktarım, KVKK'nın yurt dışına aktarım hükümleri çerçevesinde ve gerekli uygun mekanizmalar sağlanarak gerçekleştirilecektir.

6. Saklama Süreleri

Misafire ilişkin engellilik ve sağlık verileri;

- Misafirin konaklama veya otel hizmetlerinden yararlanma süresi boyunca,
- Misafirin acil durum destek ihtiyacının devam ettiği süre boyunca,
- Misafirin açık rızasını geri çekmesi veya verilerin güncellenmesi halinde, hukuken saklanması zorunlu olmayan önceki kayıtlar bakımından gerekli silme, yok etme veya anonimleştirme işlemleri gerçekleştirilinceye kadar,
- Olası uyuşmazlık, inceleme, denetim veya hukuki yükümlülüklerin yerine getirilmesi için zorunlu olan süre boyunca,
- THR TÜRKİYE'nin Kişisel Veri Saklama ve İmha Politikası'nda belirtilen azami süreler boyunca,

saklanır; saklama süresinin sona ermesi veya işleme amacının ortadan kalkması halinde silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

Misafirin acil durum desteğine ilişkin bilgilerinin güncelliğini yitirmesi halinde, misafirden güncel bilgi alınır ve artık gerekli olmayan bilgiler sistemlerden ve fiziki kayıtlardan çıkarılır.

7. KVKK Kapsamındaki Haklarınız

KVKK m.11 kapsamında;

- Kişisel verilerinizin 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'da öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerinizin silinmesini veya yok edilmesini isteme,
 - Düzeltme, silme veya yok etme işlemlerinin kişisel verilerinizin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
 - İşlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle aleyhinize bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
 - Kişisel verilerinizin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğramanız hâlinde zararın giderilmesini talep etme,
- haklarına sahiptir.

Haklarınızı kullanmak için:

- Otel Genel Müdürlüğü
- Yazılı olarak: Güzeloba Mah. Havaalanı Cad. No:64/Z1-Z2 Muratpaşa / Antalya
- E-Posta: dpo@tuihotels.com.tr

kanallarıyla başvuru yapabilirsiniz.

8. Güvenlik Tedbirleri

Özel nitelikli kişisel verilerin korunması için; erişim yetkilendirmesi, bilmesi gereken prensibi, fiziksel dosya güvenliği, şifreleme ve erişim kontrolü, işlem kayıtlarının ve erişim hareketlerinin loglanması, personel gizlilik taahhütleri ve eğitimleri, acil durum ekiplerinin veri güvenliği konusunda bilgilendirilmesi ve tedarikçi sözleşmelerinde veri güvenliği hükümlerinin bulunması gibi teknik ve idari tedbirler uygulanır.

Acil durum planlarında sağlık verileri, misafirin güvenliği için gerekli olan asgari bilgilerle sınırlı tutulur. Misafirin ayrıntılı sağlık raporları veya gereksiz tıbbi bilgileri acil durum planına eklenmez. Fiziki kayıtlar yetkisiz kişilerin erişemeyeceği şekilde muhafaza edilir; elektronik kayıtlara yalnızca görev ve yetki gereği erişim sağlanır.

9. Güncellemeler

Bu Aydınlatma Metni ihtiyaç halinde güncellenebilir. Güncel metin, uygun yöntemlerle ilgili kişilerin erişimine sunulur.

Son Güncelleme: 18.08.2026