

“Política General de Privacidad, Tratamiento y Protección de Datos Personales”

Entrada en vigencia: Abril de 2020

CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA es el responsable de los datos personales e información que le suministran sus usuarios (en adelante, “los Usuarios”) a través del portal web www.sonriaonline.com (en adelante, “el Portal”).

En la presente Política de Privacidad se establecen las finalidades, medidas y procedimientos de la base de datos que contiene la información de nuestros Usuarios, así como los mecanismos con que los Usuarios cuentan para conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados o revocar la autorización que se otorga con la aceptación de este documento.

Con el acceso y registro al Portal, la adquisición de los servicios ofrecidos por SONRÍA por medio de dicho Portal (en adelante, los Productos y Servicios) y/o la aceptación expresa o inequívoca, los Usuarios declaran su aceptación de la presente Política de Privacidad y su autorización para los usos y tratamientos que aquí se describen.

1. Responsable y encargado del tratamiento de datos.

El responsable del tratamiento de datos personales y otra información de los Usuarios es CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA.

2. Finalidad de las bases de datos.

La base de datos del portal tiene como finalidad principal garantizar el adecuado funcionamiento del Portal y la correcta adquisición y prestación del Servicio que se ofrece a través del mismo.

Así mismo, la base de datos tiene como finalidades especiales, las siguientes:

- i) la comunicación con los Usuarios para efectos contractuales, informativos o comerciales
- ii) el cumplimiento de los Términos de Uso del Portal
- iii) el cumplimiento de deberes legales, contables, comerciales y regulatorios
- iv) el control y la preservación de la seguridad de las personas, bienes e información de CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA
- v) la realización de análisis estadísticos, comerciales, estratégicos, financieros, sociales, técnicos, calificación de riesgo
- vi) el cumplimiento del objeto social de CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA y
- vii) el cumplimiento del objeto contractual o civil con los Usuarios.
- viii) la prestación de servicios autorizados de salud y/o la relación de orientaciones virtuales en salud vía chat y/o video-llamada
- ix) la realización del proceso correspondiente de autorización, valor del co-pago y verificación de derechos con las empresas aseguradoras a las que haya lugar.
- x) el diligenciamiento y posterior proceso de pago (a través de la pasarela de pagos que CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA escoja) del valor de co-pago y/o cuota moderadora que deba pagar el paciente

xi) la correcta operación del Portal para lo cual CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA podrá encargar a una tercera empresa en el manejo y análisis de los datos. En particular para el funcionamiento de la infraestructura tecnológica necesaria.

3. Datos que se recopilan y forma de obtención.

CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA podrá pedir expresamente a los Usuarios o recolectar de su comportamiento (por ejemplo, mediante cookies o web beacons) los datos que sean necesarios para cumplir la finalidad de la Base de Datos. Entre otros, dichos datos podrán ser su nombre y apellidos, número de identificación, fecha de nacimiento, dirección de correspondencia, teléfono de contacto, número celular, correo electrónico, tipo de preguntas, razón de la consulta, datos de tráfico (tales como dirección IP y servidor desde la cual se conecta, tipo de terminal o de navegador mediante el cual se navega el sitio, etc.) fotografía o imágenes del rostro y corporales, fechas y horas de acceso al Portal, hábitos de vida, alergias, medicamentos usados, enfermedades que padezcan, cirugías que haya recibido, tratamientos odontológicos generales y especializados, cirugía oral y/o maxilofacial, profesionales de salud que lo han atendido y/o atienden actualmente, u otros datos de salud, peso, estatura, grupo sanguíneo, información demográfica, información sobre la empresa aseguradora en salud a la cual se encuentre afiliado; nombre, apellido y teléfono del contacto de emergencia, así como su relación o parentesco con dicho contacto; nombre, apellido y teléfono del médico o profesional de la salud de cabecera; nombre, número de identificación, teléfono, sexo, fecha y lugar de nacimiento, lugar de trabajo cargo o profesión del cónyuge o compañero permanente de los Usuarios y de sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y/o primero civil, y cualquier otro dato que fuere necesario para lograr las finalidades descritas. Los datos podrán ser suministrados explícitamente por los Usuarios, o recolectados al inicio y/o durante la relación existente entre los Usuarios. En adición a lo anterior, todos aquellos datos de salud como diagnósticos, recetas de medicamentos o cualquier otro que el profesional de la salud considere pertinente para la correcta prestación del servicio.

CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA, a través de este portal, solo recopilará y/o tratará datos considerados como Datos Sensibles (como por ejemplo, los datos de salud de los usuarios) en los casos permitidos por la ley. Para tales eventos, se deberá solicitar la autorización expresa y se informa desde ya a los Usuarios que no están obligados a suministrar los referidos datos o a autorizar su tratamiento. Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, los datos serán recopilados y tratados únicamente para las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad.

4. Información y datos sensibles relacionados con el estado de salud.

Los datos relacionados con el estado de salud general y oral de los usuarios son Datos Sensibles, por lo cual de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes, se informa a los Usuarios que no están obligados a suministrar los referidos datos o a autorizar su tratamiento. Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, dichos datos serán recopilados y tratados únicamente para las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad.

5. Autorización para recolección y tratamiento de datos personales y otra información.

Mediante el suministro voluntario de alguno de los datos personales en la forma señalada en el numeral 2, y/o la autorización expresa verbal o por escrito, los Usuarios autorizan expresa e inequívocamente a CLÍNICAS

ODONTOLÓGICAS SONRÍA para recolectar sus datos personales y cualquier otra información que llegare a suministrar, así como para realizar el tratamiento sobre sus datos personales, de conformidad con esta Política de Privacidad y las normas legales aplicables.

6. Uso o tratamiento de los datos personales almacenados en la base de datos.

CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA solo usará, procesará y circulará los datos personales y otra información de los Titulares para las finalidades descritas y para los tratamientos autorizados en esta Política de Privacidad o en las leyes vigentes.

En adición a lo mencionado en otras cláusulas, los Usuarios expresamente autorizan a XXXX para la recolección, uso y circulación de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos y en las siguientes circunstancias:

- a) Responder una o varias preguntas que el mismo usuario hubiese presentado dentro de la plataforma.
- b) Establecer comunicación entre los profesionales de la salud y los Usuarios para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente política. En particular para la prestación de un servicio de salud y/u orientación médica. Lo anterior bien por vía de chat o bien de video-llamada.
- c) Estudiar y analizar la información de la Base de Datos para diseñar estrategias comerciales y aumentar y/o mejorar los Productos y Servicios que CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA ofrece.
- d) Asegurar el funcionamiento del Portal y la red utilizados por CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA para el ofrecimiento y venta de sus servicios, así como mejorar la experiencia del Usuario en la navegación del Portal.
- e) Ofrecer a los Usuarios, directamente o a través de terceros, tratamientos, medicamentos, terapias y productos de salud.
- f) Proteger los derechos de propiedad intelectual de CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA y de terceros.
- g) Combinar los datos personales con la información que se obtenga de otros aliados o compañías para implementar estrategias comerciales conjuntas
- h) Realizar publicidad dirigida según las necesidades, gustos o preferencias de los Usuarios.
- i) Suministrar la información y datos personales a las sociedades matrices, subsidiarias, filiales o afiliadas a CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA o a sociedades o personas que éste encargue para realizar el procesamiento, análisis o cualquier otro tratamiento de la información ya sea que estos se encuentren en el territorio colombiano o en el exterior.
- j) Suministrar la información y datos personales a terceros proveedores para que el servicio pueda operar normalmente. En particular a compañías que proveen la infraestructura tecnológica necesaria para la operación en particular.
- k) Cumplir con leyes, regulaciones o requerimientos legales o judiciales
- l) Asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones de uso del Portal
- m) Detener o prevenir fraudes, ataques a la seguridad de CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA o de sus proveedores otros, prevenir problemas técnicos o proteger los derechos de otros como lo requieran los términos y condiciones o la ley.
- n) CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA podrá usar la información personal de los usuarios, incluso la relacionada con su salud, para hacer análisis estadísticos y anónimos. Dicha información podrá ser suministrada a terceros o ser usada de cualquier forma, siempre y cuando sea de manera anónima y no pueda ser vinculada nuevamente con un Usuario particular.
- ñ) Las demás descritas en la presente política o permitidos en la Ley.

7. Modificaciones o cambios en la política de privacidad.

Cualquier cambio o modificación sustancial de las Políticas de Privacidad, será comunicado oportunamente a los Usuarios mediante la publicación en nuestros portales web.

8. Almacenamiento de datos personales.

Los Usuarios autorizan de manera expresa a CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA para que almacene los datos personales de la forma que considere más segura y oportuna para la debida protección de los datos de los Usuarios.

9. Período de vigencia de la base de datos.

La Base de Datos de CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA y los datos personales incorporados en ella, estarán vigentes durante el plazo necesario para cumplir sus finalidades.

10. Medidas de seguridad para la protección de los datos personales y otra información.

Las medidas de seguridad con las que cuenta CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA buscan proteger los datos de los Titulares con el fin de impedir su pérdida, adulteración, usos y accesos no autorizados. Para ello, CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA de forma diligente implementa las medidas humanas, técnicas y administrativas que razonablemente están a su alcance de forma directa o por intermedio de un tercero. El Titular acepta expresamente esta forma de protección y declara que la considera conveniente y suficiente para todos los propósitos.

11. Derechos de los titulares.

CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA informa a los Usuarios que, conforme a la legislación vigente, particularmente al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, estos tienen los siguientes derechos: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales b) Solicitar prueba de la autorización otorgada c) Ser informados, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

a. Área encargada de peticiones, consultas y reclamos. El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización es el área de Servicio al Cliente de CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA.

b. Procedimiento para ejercer sus derechos. En caso de que desee ejercer sus derechos, el Titular deberá enviar un correo electrónico o físico a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad. El procedimiento que se seguirá para dichas comunicaciones, serán los que se indican a continuación.

c. Peticiones y Consultas Sobre Datos Personales. Cuando los Usuarios titulares de los datos o sus

causahabientes deseen consultar la información que reposa en la base de datos, CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA responderá la solicitud en plazo de máximo diez (10) días hábiles. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al Titular, se le expresará los motivos de la demora y se le señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

d. Revocación de autorización, retiro o supresión de la Base de Datos y reclamos Sobre Datos Personales. Cuando los Usuarios Titulares de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA con la identificación de los Titulares, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y se anexarán los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular, con lo cual quedará relevada de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos.
- b) Una vez recibido el reclamo completo, cuando este no pueda ser resuelto de manera expedita y siempre y cuando sea técnicamente posible, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- d) El retiro o supresión no procederá cuando exista un deber contractual o legal de permanecer en la base de datos de CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA o en la que CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA haya escogido para el funcionamiento del Portal.

12. Cesión

CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SONRÍA podrá ceder la presente autorización en cualquier momento a cualquier matriz, subsidiaria o compañía afiliada, o como parte de una venta, fusión, cesión de activos o integración con otra compañía o entidad.

14. Contacto.

Cualquier duda o información adicional será recibida y tramitada mediante su envío a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad.

Domicilio principal: Transversal 24 # 54-08 Bogotá.

Correo electrónico: servicioalpaciente@sonria.com.co

Línea de servicio al paciente: #262