

## **Política de Protección de Datos Personales de Cochlear Colombia S.A.S. para el tratamiento de datos personales en Colombia**

La presente Política de Protección de Datos Personales (en adelante la “Política”), regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los Datos Personales (en adelante el “Tratamiento”), realizado por Cochlear Colombia S.A.S. (en adelante “Cochlear Colombia”) y por las demás entidades del grupo Cochlear (en adelante “Grupo Cochlear”) de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, por medio de las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de los Datos Personales.

Se realizará Tratamiento de los Datos Personales recolectados a través de los sitios web, aplicaciones, comunicaciones, productos y servicios proporcionados por Cochlear Colombia, y las demás entidades del Grupo Cochlear en el mundo.

### **1. Información del Responsable del Tratamiento de la información personal**

Para efectos del Tratamiento realizado en Colombia, la empresa Responsable del Tratamiento de los Datos Personales es:

- Razón Social: Cochlear Colombia S.A.S.
- NIT.: 901.220.332-2
- Domicilio: Bogotá
- Dirección: Avenida Carrera 9 # 115-06 Oficina 1201
- Correo Electrónico: [co-pedidos@cochlear.com](mailto:co-pedidos@cochlear.com)
- Teléfono: 7563346-3153325483

### **2. Definiciones**

Los siguientes son los términos definidos que serán utilizados en esta Política, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normativa aplicables:

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- b) Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) Datos Personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) Dato Público: Son considerados Datos Públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión y oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- e) Datos de Niños, Niñas y Adolescentes: Son Datos Personales de menores de 18 años.

- f) Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- g) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- h) Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- i) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- j) Transferencia: La Transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- k) Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

### **3. Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales**

Los Datos Personales de clientes, empleados y proveedores actuales y potenciales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo con la naturaleza de dichos datos y conforme con las finalidades establecidas en esta Política.

### **4. Tipo de Datos Personales que recopila Grupo Cochlear**

#### **4.1. Datos Personales proporcionados por los clientes**

Es posible que, al interactuar con el Grupo Cochlear, los clientes proporcionen, entre otros, los siguientes Datos Personales:

- Nombre y datos de contacto, cuando se registren para obtener una cuenta con el Grupo Cochlear en el sitio web, a través de una de las aplicaciones del Grupo Cochlear, o al visitar un centro o evento de la marca Cochlear;
- Datos Personales acerca de su camino personal hacia la audición en foros de la Comunidad Cochlear u otros servicios;
- Datos Personales relacionados con su edad, estado de salud o tratamiento médico al registrar un dispositivo de marca Cochlear, así como al utilizar o solicitar información acerca de los productos y servicios de la marca Cochlear; o
- Número de tarjeta de crédito al comprar productos o contratar servicios con el Grupo Cochlear.

## **4.2. Datos Personales proporcionados por terceros**

Es posible que, ocasionalmente, el Grupo Cochlear obtenga Datos Personales sobre los Titulares a partir de otras organizaciones o personas. Por ejemplo, al recibir un implante auditivo, la clínica del Titular puede registrar con el Grupo Cochlear el número de serie del implante, la configuración del procesador de sonido y los datos de contacto para garantizar una asistencia óptima. El Grupo Cochlear también podrá obtener datos de terceros proveedores para complementar los análisis de mercado y actividades de marketing. Estos datos adicionales ayudan al Grupo Cochlear a ofrecer una experiencia más personalizada.

## **4.3. Datos Personales proporcionados por los profesionales de la salud**

Adicionalmente, el Grupo Cochlear también podrá recopilar Datos Personales de los profesionales de la salud en relación con su especialidad médica, intereses clínicos y su relación con los productos y servicios marca Cochlear.

## **4.4. Datos Personales recopilados a través de la utilización de los productos y servicios del Grupo Cochlear**

Es posible que la activación de determinadas funciones de las aplicaciones y servicios del Grupo Cochlear le permita compartir información adicional sobre el uso de la aplicación y/o su dispositivo auditivo. Además, cuando el Titular visita nuestros sitios web o utiliza nuestras aplicaciones, el ordenador o dispositivo móvil podrá enviarnos determinados datos tales como: su dirección IP, la versión de su navegador, la versión de la aplicación que está utilizando y los errores encontrados.

## **5. Utilización de Cookies, plugins de las redes sociales y tecnologías similares**

Las cookies son pequeños archivos que el navegador de internet almacena para ayudar a los sitios web a mantener un seguimiento de la información entre las visitas. Los sitios web del Grupo Cochlear utilizan cookies para:

- saber cuál de las páginas web del Grupo Cochlear visita, con qué frecuencia y desde qué tipo de dispositivos;
- recopilar y recordar información sobre los dispositivos y preferencias de navegación;
- personalizar elementos de los sitios web del Grupo Cochlear en función de su navegador, dispositivo, país e idioma;
- recopilar información acerca del sitio web desde el que acceden los Titulares y otros sitios web que han visitado, para ayudar a clasificar la navegación en un segmento y llevar a cabo análisis de mercado; y
- proporcionar contenido más relevante, promociones y anuncios.

Al visitar los sitios web del Grupo Cochlear, las cookies ayudan a identificar qué es lo que el Titular busca, el contenido que visita, y la frecuencia con la que regresa. Aunque la información que es recopilada a través de las cookies no identifica directamente al Titular, una vez que se registra en nuestros sitios, el Grupo Cochlear puede asociar su actividad previa y futura en nuestros sitios web y en las aplicaciones con los datos de contacto que haya proporcionado.

Algunas de las cookies utilizadas en los sitios web del Grupo Cochlear son establecidas por el grupo mismo, mientras que otras son establecidas por terceros en nombre del Grupo

Cochlear. El uso de cookies por parte de terceros permite que la publicidad se base en los intereses, por lo que es posible que aparezcan anuncios de la marca Cochlear en otros sitios web que visitan los Titulares.

El Grupo Cochlear utiliza Google Analytics para obtener datos estadísticos sobre el uso de los sitios web y aplicaciones, así como Google AdSense y Google DoubleClick para gestionar y publicar anuncios (en conjunto, "Google Services"). Los Google Services permiten relacionar la utilización en varios dispositivos, como en el teléfono móvil y en el ordenador de sobremesa.

En el evento en que el Titular no desee aceptar cookies, puede configurar el navegador de internet para que las rechace. Si lo hace, puede impedir que algunas funciones de los sitios web del Grupo Cochlear funcionen según lo previsto.

Además de las cookies, el Grupo Cochlear también ha implementado plugins de redes sociales como Facebook y Twitter para que los Titulares puedan compartir contenido de los sitios web del Grupo Cochlear con amigos y conexiones en la red. Con cada visita a los sitios web del Grupo Cochlear con plugin, el navegador del Titular se conectará a los servidores de Facebook y Twitter. Si el Titular inicia sesión en los servicios de Facebook y/o Twitter mientras visita los sitios web del Grupo Cochlear, es posible que se asocie la navegación en el sitio web del Grupo Cochlear con la correspondiente cuenta de usuario.

### **5.1.1. Suplementos sobre privacidad**

En esta sección se describe cómo los servicios y productos específicos del Grupo Cochlear recopilan y utilizan Datos Personales.

A través de la aplicación Nucleus Smart el Titular puede optimizar la experiencia auditiva directamente desde un smartphone compatible. La aplicación le permite enlazar un procesador de sonido Nucleus 7 mediante Bluetooth con un smartphone compatible. Así, podrá rápidamente cambiar de programa, ajustar el volumen, controlar los accesorios de transmisión de audio, acceder a sugerencias de funcionamiento y localizar procesadores de sonido extraviados.

La aplicación Nucleus Smart le permite activar notificaciones, de forma que la aplicación le mostrará alarmas importantes relativas al procesador de sonido. Esta función también activa opciones de fondo, como el seguimiento auditivo. Puede activar o desactivar esta función en los ajustes de notificaciones de la aplicación del smartphone.

Cuando el Titular inicia sesión en la aplicación Nucleus Smart con una cuenta del Grupo Cochlear, la información relacionada con su implante y procesador de sonido se envía al Grupo Cochlear. Esta información le permite al Grupo Cochlear confirmar que la aplicación se utiliza con el hardware autorizado.

## **6. Finalidades del Tratamiento**

### **6.1. Finalidades del Tratamiento de Datos por parte del Grupo Cochlear**

Las finalidades del Tratamiento de Datos Personales realizado por el Grupo Cochlear son las siguientes:

### **6.1.1.Finalidades para el Tratamiento de datos de clientes**

Cuando el Grupo Cochlear realice el Tratamiento de los Datos Personales de sus clientes, lo hará conforme con el fin de proporcionar, mantener y mejorar los productos y servicios, así como con las siguientes finalidades:

- a) Probar, ofrecer asistencia y desarrollar actualizaciones y mejoras para los productos y servicios (por ejemplo, para habilitar la conexión, activación, mantenimiento y gestión de dispositivos), así como para desarrollar nuevos productos y servicios;
- b) Analizar los datos de fiabilidad, servicio y rendimiento de los productos;
- c) Mejorar el contenido, la funcionalidad y la usabilidad de la página web;
- d) Mantener un registro de distribución y un registro del historial de los dispositivos de la marca Cochlear;
- e) Cumplir los requisitos normativos, así como mantener un registro de las consultas médicas y/o reclamaciones relacionadas con los productos;
- f) Por motivos de seguridad, crédito o prevención del fraude.

Además, los Datos Personales se podrán utilizar para respaldar las actividades promocionales y de marketing, entre las que se incluye:

- a) Envío de información a través de correos electrónicos, correo postal, mensajes SMS, llamadas, medios digitales y redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram, Twitter, entre otras), o de cualquier otra forma, sobre información de la marca Cochlear relacionada con invitaciones a eventos, promociones, ofertas, productos, servicios, noticias, y otra información que pueda ser de interés, entre otros.
- b) Invitar a participar en encuestas y pedir opiniones;
- c) Ofrecimiento de experiencias personalizadas al utilizar los sitios web y aplicaciones;
- d) Crear un perfil de las relaciones con el Titular, con el fin de discernir qué tipo de información le interesaría recibir del Grupo Cochlear.

La suscripción a las comunicaciones promocionales podrá cancelarse a través de los enlaces de cancelación de suscripción que están en las comunicaciones o contactando al Grupo Cochlear a través de uno de los métodos descritos en los acápites 11 y 12 de esta Política.

### **6.1.2.Finalidades para el Tratamiento de Datos de empleados y candidatos**

Cuando el Grupo Cochlear realice el Tratamiento de los Datos Personales de empleados y candidatos, lo hará conforme con las siguientes finalidades:

- a) Recolección de las hojas de vida de los candidatos interesados en trabajar en el Grupo Cochlear.

- b) Adelantar procesos de selección, vinculación y desvinculación de personal del Grupo Cochlear.
- c) Celebrar el contrato de trabajo correspondiente entre el Titular y el Grupo Cochlear en caso de ser escogido en un proceso de selección.
- d) Dar cumplimiento a las obligaciones laborales del Grupo Cochlear, tales como: afiliación al Sistema de Seguridad Social y pago de aportes, afiliación a la Caja de Compensación y pago de aportes, pago a la DIAN de las sumas retenidas, emitir certificados de ingresos y retenciones y certificados laborales solicitados por el Titular, y/o cualquier información requerida por una entidad o autoridad nacional que requiera Datos Personales, conforme con las normas vigentes.
- e) Identificación plena del empleado, mediante archivo y manejo de sus datos de contacto, información profesional y académica, entre otros.
- f) Realizar los pagos necesarios en la cuenta bancaria que señale el Titular o entidades expresamente indicadas por el Titular.
- g) De ser el caso, para la contratación de seguros de vida y de gastos médicos o para el otorgamiento de cualquier otra prestación que derive de la relación laboral con el Grupo Cochlear.
- h) Mantener la seguridad y salud de los empleados en el lugar de trabajo, de conformidad con las normas aplicables al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante “SG-SST”) y conservar los documentos indicados en el artículo 2.2.4.6.13 del Decreto 1072 de 2015.
- i) Informar instrucciones con ocasión del contrato de trabajo.
- j) Evaluar el desempeño laboral del empleado.
- k) Recolectar información y evidencia con el fin de realizar procesos disciplinarios laborales, de ser el caso.
- l) Almacenar los Datos Personales de empleados en el archivo físico e informático interno del Grupo Cochlear.
- m) Notificar a familiares de empleados en casos de emergencia durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- n) Usar la información para procedimientos y documentos relacionados a la relación laboral del empleado con el Grupo Cochlear.
- o) Enviar información sobre el Grupo Cochlear a sus empleados.

### **6.1.3.Finalidades para el Tratamiento de datos de proveedores**

Cuando el Grupo Cochlear realice el Tratamiento de los Datos Personales de sus proveedores, lo hará conforme con las siguientes finalidades:

- a) Realizar procesos de negociación, elección y vinculación de proveedores.
- b) Realizar consignaciones y pagos por servicios prestados por proveedores.
- c) Realizar registros contables internos y control de cuentas.
- d) Organización del registro de información de proveedores para el envío de órdenes de compra.
- e) Comunicación, consolidación, organización, actualización, control, acreditación, aseguramiento, estadística, reporte, mantenimiento, interacción, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a los proveedores y contratistas con el Grupo Cochlear.
- f) Elaboración de reportes sobre desempeño y cumplimiento por parte de los proveedores.
- g) Complementar el análisis de mercado y actividades de marketing.

## **7. Tratamiento de Datos Sensibles**

Por “Datos Sensibles” se deberá entender toda información que pueda afectar la intimidad del Titular o cuyo uso pueda generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.

En el Tratamiento de Datos Sensibles, el Grupo Cochlear observará estrictamente las limitaciones y obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes. Por lo tanto, en caso de realizar Tratamiento de Datos Sensibles, el Grupo Cochlear se asegurará de:

- a) Obtener consentimiento expreso del Titular.
- b) Informar al Titular que por tratarse de Datos Sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- c) Informar al Titular de forma explícita y previa, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

El Grupo Cochlear realiza la recolección de Datos Sensibles de los clientes, como son: la EPS a la que se encuentran afiliados, datos relativos a la salud y tratamiento médico con el fin de brindar soporte y acompañamiento y para dar cumplimiento a las finalidades señaladas en la sección **6.1.1.**

El Grupo Cochlear también realiza la recolección de Datos Sensibles de los empleados para las siguientes finalidades:

- a) Verificar si cumple con los requisitos físicos necesarios para desempeñar el cargo para el cual fue contratado.
- b) Contar con la información necesaria para atender cualquier emergencia médica que se presente durante la prestación de servicios en las instalaciones del Grupo Cochlear o con ocasión de las labores relacionadas con el contrato de trabajo.
- c) Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo e implementar el SG-SST, y cualquier otro programa, sistema y/o plan que busque proteger la salud del empleado y las personas en el lugar de trabajo.
- d) Identificar al personal que acceda a las instalaciones del Grupo Cochlear.
- e) Dar acceso a las instalaciones del Grupo Cochlear.
- f) Verificar la permanencia del empleado en las instalaciones del Grupo Cochlear.
- g) Cumplimiento de las obligaciones legales que se deriven de la relación laboral, tales como, realizar todos los trámites necesarios para la inscripción de beneficiarios ante el Sistema de Seguridad Social, o cualquier otra actividad derivada de la legislación aplicable.
- h) Comunicar al empleado las actividades de bienestar que el Grupo Cochlear ha organizado.
- i) Proporcionar la seguridad respectiva en las capacitaciones y actividades que realiza el Grupo Cochlear a sus empleados.

### **7.1. Video Vigilancia**

El Grupo Cochlear utilizará diversos medios de video vigilancia (en adelante “CCTV”) instalados en diferentes lugares de sus oficinas.

Los Datos Personales recolectados se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Estos datos podrán ser empleados como prueba en cualquier tipo de proceso disciplinario interno y ante cualquier tipo de autoridad. El Grupo Cochlear ha implementado las Autorizaciones para la obtención de estos Datos Personales de conformidad con las normas que regulan el acceso a Datos Sensibles.

### **8. Tratamiento de Datos Personales de Niñas, Niños y Adolescentes**

En el Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y/o Adolescentes que realice el Grupo Cochlear observará estrictamente las limitaciones y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentario y demás normas concordantes. Por lo tanto, en caso de realizar Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y/o Adolescentes, el Grupo Cochlear se asegurará de lo siguiente:

- a) Que el Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

- b) Que en el Tratamiento se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
- c) Valorar la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

El sitio web y los servicios del Grupo Cochlear están destinados al público en general, pero normalmente no están destinados a los niños, niñas y adolescentes. Los padres deben ser conscientes de que el sitio web puede incluir funciones que permiten a los usuarios compartir contenido con otros usuarios del sitio web (por ejemplo, a través de la Comunidad Cochlear, si está disponible) o a través de las redes sociales. Si un niño utilizara estas funciones, podría revelar Datos Personales como, por ejemplo, información sanitaria a otros usuarios o al público en general.

Los padres pueden revisar, editar, solicitar la eliminación, o evitar la recopilación o uso de los Datos Personales de sus hijos. Los padres también pueden optar por aceptar la recopilación y uso de los Datos Personales de sus hijos, pero no permitir la revelación de los Datos Personales a terceros concretos. Los padres pueden solicitar cualquiera de estas acciones, o realizar consultas poniéndose en contacto con el Grupo Cochlear a través de los métodos indicados en el acápite 12 de esta Política.

El Grupo Cochlear realiza la recolección de Datos Personales de Niños, Niñas y/o Adolescentes de los clientes para el cumplimiento de las siguientes finalidades descritas en el acápite 6.1.1. de esta Política.

Adicionalmente, el Grupo Cochlear podrá tratar datos de los hijos de empleados que sean menores de 18 años. Esta información es recolectada con la Autorización de los padres o de las personas facultadas legalmente para ello, bajo los requisitos señalados en la regulación de protección de datos. Por esta razón, las finalidades que tiene el Tratamiento de estos datos son:

- a) Cumplimiento de las obligaciones legales que se deriven de la relación laboral, tales como, realizar todos los trámites necesarios para la inscripción de beneficiarios ante el Sistema de Seguridad Social y demás autoridades correspondientes; o cualquier otra actividad derivada de la legislación aplicable.
- b) Comunicar a los empleados las actividades de bienestar que el Grupo Cochlear ha organizado para sus hijos menores de edad.

## **9. Transferencia y Transmisión de Datos Personales**

El Grupo Cochlear es un grupo de entidades ubicadas a nivel global, con sede en Sídney (Australia), pero con instalaciones y personal clave en la Unión Europea, Estados Unidos, Panamá y otros países como Colombia. En consecuencia, los Datos Personales que trata el Grupo Cochlear podrán ser transferidos, procesados y almacenados en cualquier lugar en el que el Grupo Cochlear o sus respectivos proveedores de servicios desarrollen sus actividades.

Adicionalmente, el Grupo Cochlear podrá realizar transferencias y transmisiones de Datos Personales a terceros proveedores de servicios y profesionales de la salud para dar cumplimiento a las finalidades señaladas en la sección 6.1.1. de esta Política.

## **9.1. Transferencias Internacionales de Datos Personales**

En la Transferencia de Datos Personales, el Grupo Cochlear cumplirá con las siguientes reglas:

La Transferencia de Datos Personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, se encuentra prohibida. No obstante lo anterior, el Grupo Cochlear podrá realizar Transferencia de Datos Personales a países que no cuenten con niveles adecuados de protección cuando:

- a) El Titular haya otorgado su Autorización expresa e inequívoca para la Transferencia.
- b) Se realice intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- c) Se realicen Transferencias bancarias o bursátiles, conforme con la legislación que resulte aplicable.
- d) Se realicen Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- e) Se realicen Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la Autorización del Titular.
- f) Se realicen Transferencias legalmente exigidas para salvaguardar el interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En el evento en el que el Grupo Cochlear realice Transferencias de Datos Personales a terceros países, lo hará conforme con lo establecido en la Circular No. 05 de 10 de agosto de 2017, y las demás normas que la modifiquen o adicionen.

## **9.2. Transmisión de Datos Personales**

En la Transmisión de Datos Personales, el Grupo Cochlear cumplirá con las siguientes reglas:

En los casos en los que el Grupo Cochlear realice una Transmisión de Datos Personales como Responsable del Tratamiento a un Encargado ubicado dentro o fuera del territorio colombiano, éste:

- a) Solicitará la Autorización expresa del Titular; o
- b) Celebrará un contrato de Transmisión de Datos Personales con el Encargado del Tratamiento conforme con las disposiciones establecidas en el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

### **9.3. Transmisiones de Datos Personales por parte del Grupo Cochlear**

#### **9.3.1. Transmisión de Datos Personales dentro de Grupo Cochlear**

El Grupo Cochlear podrá compartir Datos Personales a nivel global con todas las entidades que hacen parte del grupo. Todos los miembros de Grupo Cochlear utilizarán y compartirán los Datos Personales únicamente en los términos de esta Política.

#### **9.3.2. Transmisión de Datos Personales con los proveedores**

El Grupo Cochlear podrá compartir Datos Personales con organizaciones que presten servicios para el Grupo Cochlear o en su nombre; por ejemplo, las empresas que prestan el servicio de asistencia técnica del sitio web, o que ayudan a comercializar los productos y servicios Cochlear. Los proveedores de servicios están obligados por contrato a proteger la confidencialidad de los Datos Personales que se lleguen a compartir con ellos, así como, utilizarlos únicamente para prestar los servicios al Grupo Cochlear.

En algunos casos, los clientes proporcionan Datos Personales directamente a terceros proveedores (por ejemplo, por compras en la tienda online cuando se introducen los datos de la tarjeta de crédito para pagar, estos datos se envían directamente a un procesador de pagos externo), y estos terceros podrán o no compartir los datos con el Grupo Cochlear.

#### **9.3.3. Transmisión de Datos Personales con socios y profesionales de la salud y cuidadores**

El Grupo Cochlear podrá compartir los Datos Personales de los clientes con profesionales médicos (por ejemplo, cirujano, audiólogo, etc.) a fin de evaluar la idoneidad para los productos, ayudar a utilizar los productos, o por otros motivos relacionados con las operaciones de atención médica o pagos. Por ejemplo:

- Al realizar un pedido en línea de un producto o servicio, es posible que se compartan los Datos Personales con las organizaciones encargadas del pago de los servicios sanitarios (por ejemplo, Medicare o Medicaid en Estados Unidos, así como autoridades de reembolso y compañías aseguradoras en Europa); y Colombia.
- Al utilizar las tecnologías en la nube del Grupo Cochlear para permitir que el Grupo Cochlear pueda llevar a cabo una copia de seguridad de los archivos MAPA del procesador de sonido y compartir esos archivos con los profesionales médicos que designe el cliente.

#### **9.3.4. Transmisiones y/o transferencias de Datos Personales con ocasión de transacciones comerciales**

Los Datos Personales podrán ser transferidos y/o transmitidos a una empresa que haya adquirido acciones o activos de un miembro del Grupo Cochlear o de una división del Grupo Cochlear; por ejemplo, como resultado de una venta, fusión, reorganización o liquidación. Si se produjera dicha transferencia y/o transmisión, la empresa que adquiriera el uso de los Datos Personales seguiría estando sujeta a esta Política y a las preferencias de privacidad que el Titular haya manifestado.

### **9.3.5. Transmisiones de Datos Personales establecidos en la ley**

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la complementan o modifican, los Datos Personales podrán suministrarse a: (i) los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; (ii) a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y (iii) a los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

### **10. Derechos de los Titulares**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25), el Titular de los Datos Personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente al Grupo Cochlear, en su calidad de Responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Grupo Cochlear.
- c) Ser informado por el Grupo Cochlear, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante “SIC”), quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Grupo Cochlear, conforme con lo dispuesto en la presente Política.
- e) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la SIC haya determinado que en el Tratamiento, el Responsable o Encargado, han incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento por el Grupo Cochlear.

Estos derechos podrán ser ejercidos únicamente por las siguientes personas:

- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

### **11. Área Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos**

El área de servicio al cliente del Grupo Cochlear en Colombia será responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular de los Datos Personales objeto de Tratamiento.

## **12. Procedimiento para ejercer los derechos y las consultas y reclamos del Titular de los Datos Personales**

El Grupo Cochlear respeta los derechos de los Titulares a tomar decisiones sobre la manera cómo se recopilan, utilizan y comparten los Datos Personales. Aunque el Grupo Cochlear intenta adoptar las medidas pertinentes para garantizar que los Datos Personales sean precisos, completos y estén actualizados, es posible que con el paso del tiempo varíen los Datos Personales y las preferencias de privacidad de los Titulares. Con el fin de proteger la privacidad y seguridad de los Datos Personales, el Grupo Cochlear adoptará las medidas adecuadas para verificar la identidad antes de proporcionar acceso a los Datos Personales y hacer efectivos los derechos de los Titulares.

Por las consideraciones anteriores, a continuación se describen los procedimientos para el acceso y consulta de los Datos Personales y para solicitar la actualización, corrección, supresión, revocatoria de la Autorización o para presentar reclamos.

### **12.1. Procedimiento el para acceso y consulta de los Datos Personales**

El Titular de los Datos Personales, o cualquiera de las personas autorizadas conforme con lo establecido en el acápite 10 de la presente Política, podrá consultar la información que repose en las Bases de Datos del Grupo Cochlear, para lo cual deberán comunicar la correspondiente petición al correo electrónico [co-pedidos@cochlear.com](mailto:co-pedidos@cochlear.com) o comunicarse al 7563346-3153325483. También será posible formular estas peticiones por escrito, y radicarla de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM, en la Avenida Carrera 9 # 115-06, de la ciudad de Bogotá.

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **12.2. Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la Autorización o para presentar reclamos**

El Titular, o cualquiera de las personas autorizadas conforme con lo establecidos en el acápite 10, que considere que la información contenida en las Bases de Datos del Grupo Cochlear debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta del presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 o demás normas complementarias, podrán presentar un reclamo ante el Grupo Cochlear, el cual será tramitado conforme con las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud que puede ser enviada al correo [co-pedidos@cochlear.com](mailto:co-pedidos@cochlear.com) o radicando una comunicación por escrito de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM, en la Avenida Carrera 9 # 115-06, de la ciudad de Bogotá.
- b) Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- c) La solicitud debe contener la siguiente información:
  - i. La identificación del Titular.
  - ii. Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
  - iii. Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante.
  - iv. La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
  - v. La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
  - vi. Los documentos que se quiera hacer valer.
  - vii. La pretensión o solicitud.
  - viii. Firma y número de identificación.
  - ix. Radicación en original.
- d) Si el reclamo resulta incompleto, el Grupo Cochlear requerirá 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.
- e) Si el área que recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- f) Una vez recibido el reclamo completo, 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.
- g) 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 informarán al interesado 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.

### **12.3. Supresión de datos**

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar al Grupo Cochlear la supresión (eliminación) de sus Datos Personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme con los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que las complementen o modifiquen.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de los Datos Personales de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, Bases de Datos o Tratamientos realizados por el Grupo Cochlear.

El derecho de supresión no es absoluto y el Grupo Cochlear puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos del Responsable.
- b) La supresión de los Datos Personales obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los Datos Personales sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

### **12.4. Revocatoria de la Autorización.**

El Titular de los Datos Personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

## **13. Seguridad de la Información.**

En desarrollo del principio de seguridad el Grupo Cochlear ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los Datos Personales está restringido al Titular y el Grupo Cochlear no permitirá el acceso a estos datos por parte de terceros en condiciones diferentes a las enunciadas en la presente Política.

Adicionalmente el Grupo Cochlear ha adoptado medidas administrativas, técnicas y organizativas para proteger los Datos Personales frente al uso indebido, pérdida, y divulgación o acceso no autorizado. Las medidas de seguridad incluyen, entre otras, un control de acceso adecuado, el cifrado (cuando corresponda) y evaluaciones regulares de seguridad.

#### **14. Término de Conservación de los Datos Personales**

El Grupo Cochlear únicamente mantendrá los Datos Personales en un formulario de identificación por un periodo de tiempo necesario y proporcional con los fines del Tratamiento señalados en esta Política o para satisfacer las obligaciones del Grupo Cochlear en relación con la conservación de archivos, entre otras obligaciones legales. El término de las Autorizaciones sobre el uso de los Datos Personales se entiende por el término de la relación comercial de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social del Grupo Cochlear, salvo en aquellos casos en los que la ley disponga un término distinto.

En ese sentido, una vez agotado el término de conservación, el Grupo Cochlear procederá a eliminar los Datos Personales o retirar la identificación del Titular para que los Datos Personales no estén relacionados con dicho Titular, lo anterior cuando así lo requieran los Titulares, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, así como con lo establecido en esta Política.

#### **15. Vigencia de la Política.**

La Política rige a partir del mes de Enero de 2019. En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de la Política referidos a la identificación del Grupo Cochlear y a las finalidades del Tratamiento, los cuales puedan afectar el contenido de Autorización, se comunicarán a los Titulares mediante la publicación de la Política actualizada junto con un anuncio en la página web [www.escucharahoraysiempre.com](http://www.escucharahoraysiempre.com) y [www.cochlear.com/la](http://www.cochlear.com/la) 30 días antes de que la Política se haga efectiva. Cuando el cambio se refiera a las finalidades de los Datos Personales se procederá a obtener una nueva Autorización.