

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD PHARMALAB PHL LABORATORIOS S.A.S**

Gracias por participar en el programa de Educación Médica Continua virtual “**EL ABC DEL MANEJO DE LA ARTRITIS**” actividad promovida por Pharmalab Phl Laboratorios S.A.S. (en adelante “Phl”), sociedad Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales, identificada con NIT. 900918210-6, con domicilio principal Bogotá y cuyas oficinas se encuentran ubicadas en la **Calle 93 # 15-73. Oficinas 203-204**, Bogotá D.C, Colombia.

Esta Política de Privacidad explica el Tratamiento que hacemos de sus Datos Personales, a quienes, bajo ciertas condiciones, transferimos y/o transmitimos sus Datos Personales, como también las medidas de seguridad que hemos tomado para protegerlos. Asimismo, explica los derechos que usted tiene como Titular de sus Datos Personales y cómo puede ejercerlos.

Lo invitamos a leer detalladamente esta Política de Privacidad y si tiene alguna duda, le pedimos que por favor nos contacte al correo electrónico **compliance@steincare.com**, o al 3014179780 o envíe una comunicación a la **Calle 93 # 15-73. Oficinas 203-204**, Bogotá D.C, Colombia.

### **I. Definiciones**

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de Datos Personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).
- Canal de Información: Soporte tecnológico mediante el cual se comunica una información, ya sea email, mensaje de datos, chat online, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea o llamadas telefónicas.
- Cliente: Persona natural que adquiere los productos o usa los servicios de Phl.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u 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.
- Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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 promueva 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, a la vida sexual, y los datos biométricos.

- Empresa Relacionada: Persona Jurídica o Natural que tenga vínculos comerciales con Phl o que sean filiales o subsidiarias de esta.
- 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.
- 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 estos.
- Sitio: <https://steincares.com/es/>
- Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, supresión, Transmisión, Transferencia.
- Transferencia: La Transferencia de Datos Personales 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.
- Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos 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.

## II. Ámbito y aplicación

Esta Política de Privacidad se aplica a las personas y/o Clientes que accedan a los Productos y/o Servicios de Phl. Esta Política se aplica a la información que obtenemos de, o acerca de los Clientes, que visitan nuestras instalaciones y/o proporcionan Datos Personales por los Canales de Información de Phl.

## III. Autorización

El Titular, por medio de la aceptación de la presente Política de Privacidad autoriza de manera previa, expresa e informada a Pharmalab Phl laboratorios S.A.S. con NIT 900918210-6, con domicilio en la **Calle 93 # 15-73. Oficinas 203-204**, Bogotá, D.C, Colombia (en adelante “Phl”), sociedad que actuará como responsable, para que realice la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, supresión, Transferencia, Transmisión y, en general, cualquier operación o conjunto de operaciones en y sobre los Datos Personales del Titular, entendidos como cualquier información vinculada o que pueda asociarse al Titular. Los Datos Personales incluyen, pero no se limitan a, datos de identificación, información de contacto y de localización, datos catalogados como sensibles, información financiera, preferencias y comportamientos de consumo, datos inferidos a partir de información observada o entregada directamente por el Titular o por terceros e información demográfica y transaccional. Los

Datos Personales serán recolectados a través de los diferentes Canales de Información que disponga Phl y mediante los cuales el Titular suministre su información.

Phl solo efectuará el Tratamiento de sus Datos Personales cuando cuente con su Autorización y únicamente para los fines que se indican en la sección V de este documento. Usted podrá revocar su autorización en cualquier momento, solicitándolo a través de cualquiera de los medios que se indican en la sección XIV.

#### **IV. Recopilación de Datos Personales**

En esta sección listamos algunos de los medios a través de los cuales Phl accede a sus Datos Personales:

- a) Cuando usted crea una cuenta en el Sitio.
- b) Cuando usted visita nuestro Sitio, y entrando a través de su cuenta, navega en la red o adquiere algún producto o servicio.
- c) Cuando usted visita nuestro Sitio, y sin entrar a su cuenta, navega en la red o adquiere algún producto o servicio.
- d) Cuando usted completa algún formulario o participa en algún concurso, encuesta o comenta o hace un “review” respecto de algún producto o servicio.
- e) Cuando una Empresa Relacionada previamente autorizada por usted, le comparte a Phl Datos Personales que ésta tiene de usted.
- f) Cuando un tercero, previamente autorizado por usted, le comparte a Phl Datos Personales que éste tiene de usted.

#### **V. Finalidad de Tratamiento de Datos Personales**

Phl realizará el Tratamiento de los Datos Personales del Titular para los siguientes fines:

- a) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de PHL en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato o acuerdo celebrado con el Titular;
- b) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular;
- c) Suministrar los Datos Personales a terceros con los cuales PHL tenga relación contractual y que sea necesario entregárselos para el cumplimiento del objeto contratado. Por ejemplo, PHL puede utilizar terceros para que le ayuden con la entrega de promoción de productos, recaudar sus pagos, enviar productos u operar nuestros sistemas de servicio al Cliente;
- d) Preparar, implementar, promocionar y ofrecerle nuevos productos y servicios, o bien, nuevos atributos, modalidades o características a los productos y servicios que ya están a su disposición;

- e)** Completar automáticamente los documentos asociados a las transacciones que usted realice en función de los productos y servicios adquiridos, utilizados o contratados, o que en el futuro adquiriera, utilice o contrate, con PHL y/o sus Empresas Relacionadas;
- f)** Ajustar la oferta de productos y servicios de PHL y sus Empresas Relacionadas a su perfil de cliente, o bien, efectuar análisis, reportes y evaluaciones a su respecto;
- g)** Desarrollar acciones comerciales o servicios post venta, de carácter general o dirigidas personalmente a usted, tendientes a mejorar su experiencia como cliente;
- h)** Enviar información vía correo físico, electrónico, mensajes de texto (SMS y/o MMS), medios digitales tales como Facebook, o "WhatsApp" u otras plataformas similares, al número de celular o medio de comunicación que nos entregues, para enviarte la siguiente información: (i) Acerca de la entrega y estado de sus pedidos realizados; (ii) Para enviarle información comercial, o de ofertas o promociones sobre los productos o servicios de PHL o de sus Empresas Relacionadas, o para realizar encuestas o confirmar sus Datos Personales;
- i)** Compartir los Datos Personales con terceros para el cumplimiento, por parte de PHL, de la regulación de lavado de activos y financiación del terrorismo;
- j)** Compartir los Datos Personales con terceros a efectos de protección contra el fraude y la reducción de riesgo cibernético;
- k)** Compartir los Datos Personales con terceros que tengan la calidad de Empresas Relacionadas para que puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor destinada a los Clientes de PHL, todo lo anterior de conformidad con lo dispuesto en las leyes relacionadas con Tratamiento de Datos Personales;
- l)** Transferir Datos Personales dentro o fuera del país a las Empresas Relacionadas para que éstas puedan tratar sus Datos Personales de acuerdo con las finalidades consagradas en la Política de Privacidad, de conformidad con lo establecido en la misma;
- m)** Transmitir los Datos Personales dentro o fuera del país a terceros de conformidad con lo establecido en la Política de Privacidad;
- n)** Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, publicidad, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, generación de campañas y eventos de marcas propias o de Empresas Relacionadas a PHL.
- o)** Gestionar consultas, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con los servicios y productos ofrecidos por o adquiridos en PHL y/o sus Empresas Relacionadas;
- p)** Realizar campañas de actualización de datos;
- q)** Desarrollar estudios de conocimiento del titular;
- r)** Realizar Encuestas de satisfacción;
- s)** Notificar al titular sobre pedidos, despachos o eventos conexos a la compra de mercadería o a la prestación de servicios;

- t) Transferir los Datos Personales a las Empresas Relacionadas, con el fin de ser tratados para las finalidades descritas en esta Autorización;
- u) Llevar a cabo análisis estadísticos, facturación, ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios, telemarketing, cobranzas relacionadas con PHL o con Empresas Relacionadas;
- v) Verificar la identidad del Titular, realizar estudios de seguridad y/o aplicar los protocolos de seguridad a fin de prevenir y mitigar el riesgo de fraude, lavado de activos y/o financiación del terrorismo;
- w) Gestionar el cumplimiento de obligaciones legales, pre-contractuales, contractuales o post-contractuales;
- x) Gestionar el cumplimiento de las políticas internas de PHL, incluida la Política de Privacidad;
- y) Proveer reportes de información a las autoridades competentes;
- z) Reportar a las Centrales de Información sobre el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones que haya adquirido con PHL o las Empresas Relacionadas;
- aa) Implementar programas de inteligencia artificial o cualquier otro que la tecnología y la ley permitan;
- bb) Si el Titular es Profesional de la Salud, para que, de forma permanente, el Ministerio de Salud y Protección Social publique la información que sea reportada a nombre del Titular por parte de Phl al Registro de Transferencia de Valor del Sector Salud establecido según Resolución 2881 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.

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

Al aceptar esta Política de Privacidad, el Titular autoriza a Phl a Transferir y/o Transmitir los Datos Personales con las Empresas Relacionadas de Phl y a que éstos los puedan tratar para los fines que se indican en la sección V. No obstante, en cualquier momento, como Titular, podrá revocar la autorización otorgada u oponerse al envío de comunicaciones comerciales, solicitándolo por cualquiera de las vías que se indican en la sección XIV. Asimismo, en el evento de vender todo o parte del negocio de Phl, usted autoriza a Phl a transferir al comprador las Bases de Datos que contienen sus Datos Personales. Al margen de lo establecido en la presente Política de Privacidad, Phl no podrá vender o divulgar sus Datos Personales a terceros salvo que haya obtenido su consentimiento previamente o esté obligado a hacerlo por ley.

Phl será responsable del cumplimiento efectivo de las obligaciones referentes al Tratamiento de Datos Personales por sus Empresas Relacionadas, sin perjuicio de la responsabilidad que a éstas les corresponda por cualquier incumplimiento de tales obligaciones. Del mismo modo, en caso de que el Tratamiento de Datos Personales se haya de efectuar por empresas proveedoras de servicios para Phl, dichas empresas proveedoras deberán asumir compromisos de confidencialidad y adoptar medidas que aseguren el debido cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales, en especial las establecidas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1074 de 2015.

## **VII. Condiciones de Tratamiento de Datos personales**

Phl mantiene las salvaguardias físicas, electrónicas y de procedimiento que exige la normativa legal en relación con la recolección, almacenamiento, Transferencia y Transmisión de los Datos Personales del Titular. El objetivo de estas salvaguardias es evitar el acceso no autorizado o ilegal o la pérdida

accidental, destrucción u ocurrencia de daños a los Datos Personales. Por ello, cuando Phl recoge datos a través del Sitio, lo hace a través del Share Cluster de Amazon Web Services ubicado en Virginia del Norte, el cual cuenta con sistemas de cifrado Secure Socket Layer (SSL) que codifican la información evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar lo anterior, estos sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada impidiendo el acceso de amenazas externas (i.e. hackers). Sin perjuicio de lo antes señalado, le recomendamos no enviar Datos Personales y financieros sin cifrar o desde sitios o equipos públicos o no seguros. Tenga en cuenta que usted es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su contraseña y computadora.

### **VIII. Cumplimiento de Normativa aplicable**

Phl cumple con la Ley de Protección de Datos y otras regulaciones pertinentes, disposiciones legales y/o instrumentos similares vigentes en los países donde se efectúa el Tratamiento de Datos Personales. Phl informa que el Tratamiento de los Datos Personales de los Titulares, en todo momento:

- a) Se hará con arreglo a los derechos del Titular de una manera justa y legítima;
- b) Se efectuará únicamente para un propósito específico y legítimo;
- c) Se desempeñará de forma adecuada, pertinente y no excesivo para su propósito;
- d) Se efectuará a través de soportes tecnológicos que cumplan con los Estándares Internacionales de Seguridad de la información;

### **IX. Atención de Requerimientos de Autoridades Competentes**

Se le informa a los Titulares que Phl podrá revelar los Datos Personales objeto de Tratamiento, a solicitud de cualquier Autoridad Competente y/o en cumplimiento de cualquier disposición legal incluida en la legislación local vigente.

### **X. Derechos de los Titulares de Datos Personales**

Phl le informa a los Titulares de los Datos Personales que, con base en las leyes de Tratamiento de Datos Personales, tienen en todo momento los derechos de:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros 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 responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento,
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, 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 presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los Datos Personales cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### **XI. Deberes de Phl como responsable del Tratamiento de Datos Personales de los Titulares**

Phl, como responsable del Tratamiento de Datos Personales, tiene el deber de:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los Datos Personales que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos Personales;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **XII. Deberes de Phl como Encargado del Tratamiento de Datos Personales de los Titulares**

Phl, como Encargado del Tratamiento de Datos Personales, tiene el deber de:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en las Base de Datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del Dato Personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



### **XIII. Vigencia**

La presente Política de Privacidad y sus modificaciones, entrarán a regir a partir del día de su publicación y/o notificación a los Titulares en los Canales de Información de Phl. Las Bases de Datos sujetas a Tratamiento, estarán vigentes por el término que duren las relaciones contractuales o comerciales que tenga Phl con el Titular de los Datos Personales, más el término adicional de dos (2) años.

### **XIV. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los Titulares**

Phl designa a la Dirección de Servicio al Cliente como área encargada para dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares con respecto a los Datos Personales almacenados en las Bases de Datos de Phl. Cualquier petición, consulta, reclamo, rectificación, actualización o supresión de Datos Personales deberá ser dirigida a la Dirección de Servicio al Cliente, quien, en todo caso, se encargará de la gestión necesaria para dar respuesta a las mismas. Las solicitudes pueden ser enviadas a través del correo electrónico **compliance@steincares.com**, por la página web de Phl” **<https://steincares.com/es/>**” en la opción de **Contáctenos**, o comunicándose al teléfono 3014179780 o en la Sede Principal, **Calle 93 # 15-73. Oficinas 203-204, Bogotá, Colombia.**

#### **a) Consultas**

Los Titulares o sus Causahabientes podrán consultar los Datos Personales del Titular que reposen en las Bases de Datos de Phl, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de Datos Personales, Phl deberá:

- 1) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- 2) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el Aviso de Privacidad.
- 3) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- 4) En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días hábiles, 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 plazo.
- 5) Las consultas podrán formularse al correo electrónico **compliance@steincares.com**

#### **b) Reclamos**

El Titular o los Causahabientes que consideren que los Datos Personales contenidos en una Base de Datos deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante Phl, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- 1) El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a Phl al correo electrónico **compliance@steincares.com** o mediante comunicación escrita dirigida a las oficinas de

Phl con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, junto los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se 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. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- 2) Una vez recibido el reclamo completo, éste será clasificado como "reclamo en trámite" y se relacionará junto con él motivo de este en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha clasificación se mantendrá hasta que el reclamo sea resuelto.
- 3) 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 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.

#### c) **Petición de Actualización y/o Rectificación**

Phl rectificará y actualizará, a solicitud del Titular, los Datos Personales de éste que sean incompletos o inexactos de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Para el presente procedimiento se tendrá en cuenta:

- 1) El Titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico **compliance@steincares.com** o en medio físico dirigido a la Dirección de Servicio al Cliente. En la solicitud deberá indicar la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.
- 2) Phl podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al Titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el Aviso de Privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en el Sitio.

#### d) **Petición de Supresión de Datos Personales**

El Titular de los Datos Personales tiene el derecho de solicitar a Phl la supresión (eliminación) de los Datos Personales en cualquier momento. La supresión implica la eliminación total o parcial de los Datos Personales de acuerdo con lo solicitado por el Titular. Sin embargo, este derecho del Titular no es absoluto y en consecuencia Phl podrá negar el ejercicio de este cuando:

- 1) El Titular tenga un deber legal o contractual para permanecer en la Base de Datos.
- 2) La supresión de Datos Personales obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, a la investigación y persecución de delitos y/o la actualización de sanciones administrativas.
- 3) 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.

## **XV. Modificaciones a la Política de Privacidad**

El desarrollo constante de Internet requiere ajustes ocasionales a nuestra Política de Privacidad. Nos reservamos el derecho de hacer cambios cuando sea necesario. Todas las modificaciones entran en vigencia una vez notificadas a los Titulares mediante cualquiera de los Canales de Información de Phl. Por lo tanto, recomendamos que visite regularmente el Sitio para mantenerse informado sobre posibles actualizaciones.

**Pharmalab Phl Laboratorios S.A.S**

**Nit.900918210-6**

**Dirección: Calle 93 # 15-73. Oficinas 203-204, Bogotá, Colombia**

**Teléfono: 3014179780**

**Correo electrónico: [compliance@steincares.com](mailto:compliance@steincares.com)**

**Última actualización: 10/05/2024**