

## **AVISO DE PRIVACIDAD - CLIENTES Y PROSPECTOS DE CLIENTES.**

**PHONAK MEXICANA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** (en lo sucesivo, **PHONAK**) COMO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE Y RESPETUOSA DE LOS DATOS PERSONALES, PONE A SU DISPOSICIÓN EL PRESENTE AVISO DE PRIVACIDAD.

ESTE DOCUMENTO TIENE COMO OBJETIVO HACER DEL CONOCIMIENTO DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES LA INFORMACIÓN QUE ES TRATADA Y SUS FINALIDADES, ASÍ COMO LOS PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER SU DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN. TODO ELLO, A FIN DE GARANTIZAR EL DERECHO DE LOS TITULARES A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA.

EL PRESENTE AVISO DE PRIVACIDAD SE PONE A DISPOSICIÓN DE LOS TITULARES EN EL SITIO DE INTERNET QUE OPERA BAJO EL NOMBRE DE DOMINIO [www.phonak.com/mx](http://www.phonak.com/mx)

### **I. GLOSARIO.**

Con el fin de facilitar la interpretación del presente, los términos utilizados con mayúscula inicial tendrán el significado que se les atribuye a continuación. Mismo que será aplicable a dichos conceptos tanto en su forma singular como en plural.

Aviso de Privacidad. - El presente documento en toda su extensión.

Clientes. - Titulares a quienes, en virtud de una relación jurídica, **PHONAK** presta servicios de soluciones auditivas, venta de accesorios y auxiliares auditivos, mantenimiento y reparaciones de equipo auditivo o cualesquiera otros análogos.

Datos Personales.- Cualquier información concerniente al Titular, o a cualquier persona física identificada o identificable.

Datos de contacto. - Información que permite mantener o entrar en contacto con su titular, tal como: correo electrónico, teléfono fijo, teléfono de oficina, teléfono celular, entre otros.

Datos financieros y patrimoniales. - Información concerniente a una persona física relativa a sus bienes, derechos, cargas u obligaciones susceptibles de valoración económica, como pueden ser: cuentas bancarias; seguros; número de tarjeta de crédito; número de seguridad social; entre otros.

Datos de identificación. - Información concerniente a una persona física que permite diferenciarla de otras en una colectividad, tales como nombre, estado civil, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), número de pasaporte, número de credencial de elector, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, fotografía, domicilio y edad.

Datos de salud.- Información relativa a la condición física y el estado de salud de una persona, tal como: tipo de sangre, tratamientos médicos a los que éste sujeta, padecimientos de enfermedades graves o congénitas, lesiones sufridas, información genética, o cualquier aspecto auditivo de la persona.

Datos Personales Sensibles.- Todos aquellos datos que afecten a la esfera más íntima del Titular, o cuya utilización indebida pudiera dar origen a discriminación o conllevar un riesgo grave. La Ley considera Datos Personales Sensibles aquellos que pudieren revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencias sexuales.

Derechos ARCO.- Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición con los que cuenta el Titular, cuyo ejercicio se encuentra reconocido y regulado en la Ley, su Reglamento y en el presente Aviso de Privacidad.

Encargado. - La persona física o moral que, sola o conjuntamente con otras, trata Datos Personales por cuenta del Responsable.

Finalidades Primarias.- Fines primordiales para los que se tratan los Datos Personales del Titular. Dan origen a la relación entre **PHONAK** y el Titular, y se configuran como estrictamente necesarias para el mantenimiento de la misma.

Finalidades Secundarias.- Fines para los que se tratan los Datos Personales del Titular que no son estrictamente necesarios para el mantenimiento de la relación entre **PHONAK** y este. El Tratamiento de los Datos Personales del Titular para estas finalidades contribuye al cumplimiento del objeto social de **PHONAK**.

Ley.- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Prospectos de Clientes.- Titulares interesados en que **PHONAK**, potencialmente les preste servicios de soluciones auditivas, venta de accesorios y auxiliares auditivos, mantenimiento y reparaciones de equipo auditivo o cualesquiera otros análogos.

Reglamento.- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Responsable.- Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el Tratamiento de los Datos Personales. Para lo que respecta al presente, se erige como Responsable a **PHONAK MEXICANA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (PHONAK)**.

Sitio.- El sitio *web* que opera bajo el nombre de dominio [www.phonak.com/mx](http://www.phonak.com/mx)

Titular.- La persona física a quien identifican o corresponden los Datos Personales.

Transferencia.- Toda comunicación de Datos Personales realizada por el Responsable a una persona física o moral ajena y distinta del Encargado.

Tratamiento.- La obtención, uso, recolección, acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de Datos Personales, así como la divulgación o almacenamiento de ellos por cualquier medio.

## **II. RESPONSABLE: IDENTIDAD Y DOMICILIO.**

El responsable del Tratamiento de los Datos Personales, es la persona moral denominada **PHONAK MEXICANA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE (EN ADELANTE IDENTIFICADA COMO PHONAK)**, quien se compromete a respetar lo establecido en el presente Aviso de Privacidad, así como las disposiciones de la Ley, su Reglamento y de los Lineamientos del Aviso de Privacidad.

**PHONAK** señala como domicilio el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 619 (seiscientos diecinueve), Colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, México, C.P. 03810 (cero tres ocho uno cero). Se precisa este domicilio para todo lo que respecta al presente Aviso de Privacidad, para todas las obligaciones derivadas de la Ley y de su Reglamento, así como para oír y recibir toda clase de notificaciones.

## **III. DATOS PERSONALES SOMETIDOS A TRATAMIENTO.**

En virtud del presente Aviso de Privacidad, **PHONAK** hace del conocimiento de los Titulares que someterá a Tratamiento los Datos Personales que a continuación se señalan:

### **III.I. Datos Personales de Clientes y Prospectos de Clientes:**

- A.** Datos de identificación.
- B.** Datos de contacto.
- C.** Datos financieros y patrimoniales.

### **III.II. Datos Personales Sensibles de Clientes y Prospectos de Clientes:**

- A.** Datos de salud.

En términos de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley, el Titular otorga su consentimiento para que **PHONAK** someta a Tratamiento sus Datos Personales, incluyendo aquellos de carácter financiero y patrimonial, así como aquellos de carácter sensible. El consentimiento que confiere el Titular se limita exclusivamente a las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad.

En cualquier momento, **CONNECT HEARING** comprobará su identidad cuando solicite el diagnóstico audio métrico en línea o de cualquiera de los servicios que ofrece, a través de su firma autógrafa, firma electrónica o cualquier medio tecnológico.

El Titular se compromete a que la información que proporcione será veraz, actual y correcta. Asimismo, bajo protesta de decir verdad, declara que cuenta con autorización de los terceros cuyos Datos Personales le transmita a **PHONAK**. En virtud de lo anterior, se compromete a sacar en paz y a salvo a **PHONAK** de cualquier demanda o reclamación derivada de lo enunciado en el presente párrafo.

## **IV. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.**

El Tratamiento de los Datos Personales que lleva a cabo **PHONAK** tiene como fin establecer relaciones dentro del marco de la seguridad, la confianza, la eficacia y la eficiencia. En este tenor, la información será utilizada para el cumplimiento de las siguientes finalidades, expuestas a continuación de forma categorizada.

#### **A. FINALIDADES PRIMARIAS PARA CLIENTES.**

- i. Autenticar la identidad del Titular.
- ii. Contactar al Titular por cualquier medio cuyos datos le hubiere conferido a **PHONAK** a fin de gestionar y dar seguimiento a sus solicitudes de servicios o productos.
- iii. Analizar y enviar el diagnóstico de audiometría en línea, que el Titular haya realizado en el Sitio.
- iv. Brindar los servicios de soluciones auditivas, así como la venta y mantenimiento de equipo auditivo y cualesquiera otros que al efecto el Titular solicite a **PHONAK**.
- v. Agendar citas, ya sea de manera física, por llamadas telefónicas, por correo electrónico o vía *online*.
- vi. Contactar al Titular por cualquier medio cuyos datos le hubiere conferido a **PHONAK**, para realizar aclaraciones y seguimiento sobre pagos.
- vii. Contactar al Titular por cualquier medio cuyos datos le hubiere conferido a **PHONAK** para la formulación y seguimiento de quejas, sugerencias y comentarios sobre los servicios contratados.
- viii. Emitir y conservar hasta por 10 (diez) años, las facturas electrónicas y notas de crédito derivadas de los servicios o productos objeto del contrato entre **PHONAK** y el Titular.
- ix. Registrar y actualizar la información del Titular en los sistemas de **PHONAK** para su conservación, identificación y consulta, así como para dar cumplimiento a disposiciones legales y posibles requerimientos de autoridades competentes u órganos regulatorios.
- x. Atender las solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO, de revocación de consentimiento y brindar atención respecto a cualquier duda, queja,

aclaración o sugerencia con respecto a la protección de sus Datos Personales.

- xi. Permitir el ingreso a las instalaciones de **PHONAK**.

## **B. FINALIDADES PRIMARIAS PARA PROSPECTOS DE CLIENTES.**

- i. Autenticar la identidad del Titular.
- ii. Contactarlo por cualquier medio que le hubiere conferido a **PHONAK** para dar seguimiento sobre cotizaciones, pedidos, estimados, presupuestos y propuestas de servicios.
- iii. Analizar y enviar el diagnóstico de audiometría en línea, que el Titular haya realizado en el Sitio.
- iv. Atender dudas, comentarios y consultas sobre los productos o servicios a contratar con **PHONAK**.
- v. Analizar las necesidades del Titular a fin de ofrecer productos y servicios acordes a ellas.
- vi. Agendar citas, ya sea de manera física, por llamadas telefónicas, por correo electrónico o vía *online*.
- vii. Poner a disposición del Titular la documentación necesaria dentro del procedimiento que lleve a cabo con **PHONAK** para su debida consulta, comprensión y firma.
- viii. Registrar y actualizar la información del Titular en los sistemas de **PHONAK** para su conservación, identificación y consulta, así como para dar cumplimiento a disposiciones legales y posibles requerimientos de autoridades competentes u órganos regulatorios.
- ix. Atender las solicitudes de ejercicio de Derechos ARCO, de revocación de consentimiento y brindar atención respecto a cualquier duda, queja, aclaración o sugerencia con respecto a la protección de Datos Personales.
- x. Permitir el ingreso a las instalaciones de **PHONAK**.

## **C. FINALIDADES SECUNDARIAS PARA CLIENTES Y PROSPECTOS DE CLIENTES.**

- i. Contactar al Titular con el propósito de notificarle actualizaciones del Sitio, informes sobre el Tratamiento y situación de sus Datos Personales, así como de cambios en este Aviso de Privacidad o en los Términos y Condiciones publicados en el Sitio.
- ii. Evaluar la calidad de la atención de **PHONAK** para lo que respecta a su relación comercial
- iii. Envío de información promocional y publicitaria de **PHONAK**, así como información sobre nuevos servicios o productos, invitaciones a eventos, boletines informativos o pruebas de diagnóstico auditivo.
- iv. Utilizar la información del Titular con fines estadísticos.

**V. MECANISMOS PARA QUE EL TITULAR PUEDA MANIFESTAR SU NEGATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES PARA LAS FINALIDADES SECUNDARIAS.**

En el supuesto que el Titular no desee que sus Datos Personales sean utilizados para todas o alguna de las Finalidades Secundarias contenidas en el apartado anterior, deberá enviar un correo electrónico a la dirección [escucharte@phonak.com](mailto:escucharte@phonak.com) con el asunto “*Negativa de Tratamiento para Finalidades Secundarias*”.

En el cuerpo del correo, el Titular deberá especificar para qué finalidades desea manifestar su negativa, así como sus datos de identificación, para que se le dé cumplimiento a su solicitud.

**VI. TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES.**

**PHONAK** no llevará a cabo Transferencias de sus Datos Personales, salvo aquellas enumeradas en el artículo 37 de la Ley, para las que no se configura como necesario el consentimiento de los Titulares. En este orden de ideas, se hace del conocimiento de los Titulares que las Transferencias aludidas comprenden:



TERCERO RECEPTOR	FINALIDAD	CONSENTIMIENTO
Autoridades administrativas y/o judiciales.	Cumplimiento de disposiciones legales.	No necesario.

## VII. MEDIOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO.

**PHONAK** reconoce a los Titulares la posibilidad de ejercer Derechos ARCO sobre sus Datos Personales, que consisten en lo siguiente:

- A. Derecho de Acceso:** Conocer con cuáles de sus Datos Personales cuenta **PHONAK** y cuáles son las finalidades de su tratamiento.
- B. Derecho de Rectificación:** Solicitar la corrección de sus Datos Personales en caso de que carezcan de actualización, sean inexactos, erróneos o estén incompletos.
- C. Derecho de Cancelación:** Solicitud de eliminación de todo registro o copia de sus Datos Personales, ya sea física o electrónica.
- D. Derecho de Oposición:** Solicitar el cese en el uso de sus Datos Personales.

El ejercicio de los derechos descritos en el presente numeral se efectúa mediante solicitud por escrito enviada vía correo electrónico a la dirección [escucharte@phonak.com](mailto:escucharte@phonak.com) con el asunto "*Ejercicio de Derechos ARCO*". La dirección electrónica mencionada corresponde al departamento que dará trámite a las solicitudes en cuestión y que podrá ser contactado por los Titulares en cualquier tiempo.

En el cuerpo del mensaje, el Titular deberá proporcionar la información siguiente:

- A. Nombre completo y domicilio.**

- B.** Descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales pretende ejercer alguno de los Derechos ARCO, además de cualquier documento que permita ubicarlos.
- C.** Mención del Derecho ARCO que desea ejercer y la motivación para hacerlo.
- D.** Los argumentos que sustenten su posición.
- E.** En caso de que se solicite una Rectificación de datos, se deberán indicar las modificaciones a realizar y se deberá aportar la documentación que acredite la razón de los cambios solicitados.

Asimismo, la solicitud deberá acompañarse de los siguientes documentos:

- A.** Identificación oficial del Titular o de su representante.
- B.** Documento que acredite que la información personal se encuentra en posesión de **PHONAK**.
- C.** En el supuesto que el Titular no presente personalmente la solicitud, quien lo haga deberá acreditar su representación. Ello, podrá hacerlo mediante escritura pública o carta poder firmada ante dos testigos, junto con identificaciones oficiales de Titular y representante.

Una vez recibida la solicitud del Titular, **PHONAK** le hará llegar vía correo electrónico un acuse de recibo. Posteriormente, responderá a la petición del Titular por correo electrónico en un plazo que no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de que se recibió.

El Titular debe tomar en consideración que, a fin de contar con elementos suficientes para atender su petición, **PHONAK** podrá solicitarle que exhiba, dentro de un plazo de 5 (cinco) días hábiles y en el domicilio referido en el diverso numeral II, original de los documentos que adjuntó a su solicitud; o bien, información adicional que permita darle trámite a su petición. El Titular contará con un plazo de 10 (diez) días para desahogar este requerimiento **PHONAK**. En este supuesto, el

plazo de 20 (veinte) días para que **PHONAK** dé respuesta a la solicitud empezará a correr al día siguiente de aquél en el que el Titular hubiere atendido el requerimiento.

Si la solicitud es declarada procedente y el Titular ha acreditado su personalidad y la titularidad del Derecho ARCO que pretendió ejercer, el Acceso a los Datos Personales, los cambios solicitados, la Cancelación o la respuesta a la Oposición se harán en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha en que se le haya dado respuesta a la solicitud.

Tratándose de solicitudes de Acceso a Datos Personales, procederá su entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante, según corresponda. Dicha entrega se hará en copias simples en el domicilio mencionado en el numeral II, o bien, en documentos electrónicos a la dirección de correo desde la que se hubiere remitido la solicitud.

En caso de que el objeto de la solicitud sea la Oposición, el Tratamiento de los Datos Personales cesará el día hábil inmediato siguiente a la fecha en la que se le haya comunicado la respuesta afirmativa al Titular.

#### **VIII. MEDIO Y PROCEDIMIENTO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO.**

En cualquier momento y por cualquier causa, el Titular podrá revocar la autorización que le ha dado a **PHONAK** para el Tratamiento de sus Datos Personales. **PHONAK** manifiesta que, para el cumplimiento de ciertos fines, la revocación del consentimiento podría significar la imposibilidad de continuar con la relación entre ambas partes.

En su caso, la revocación del consentimiento se llevará a cabo de acuerdo con el siguiente procedimiento.

- A.** Envío de un correo electrónico a la dirección [escucharte@phonak.com](mailto:escucharte@phonak.com) con el asunto “*Revocación del Consentimiento*”.
- B.** En el cuerpo del mensaje se deberá señalar:
- i.** El nombre completo del Titular.
  - ii.** El motivo de su solicitud.
  - iii.** Los argumentos que sustenten su petición.
  - iv.** Fecha a partir de la cual desea que se haga efectiva la revocación.
  - v.** Documento oficial que acredite su identidad, que se deberá adjuntar a la solicitud.

**PHONAK** responderá a su solicitud mediante correo electrónico en un plazo que no podrá exceder de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se recibió. El Titular debe tomar en consideración que, a fin de contar con elementos suficientes para atender su petición, **PHONAK** podrá solicitarle que exhiba, dentro de un plazo de 5 (cinco) días hábiles y en el domicilio referido en el diverso numeral II, original de los documentos que adjuntó a su solicitud; o bien, información adicional que permita darle trámite. El Titular contará con un plazo de 10 (diez) días para desahogar este requerimiento de documentos o información adicional de **PHONAK**. En este supuesto, el plazo de 20 (veinte) días para que **PHONAK** dé respuesta a la solicitud empezará a correr al día siguiente de aquél en el que el Titular hubiere atendido el requerimiento.

#### **IX. RESPONSABLE DE TRAMITAR SOLICITUDES DE DERECHOS ARCO, LIMITACIÓN DE USO Y DIVULGACIÓN, ASÍ COMO REVOCACIONES.**

En caso de que el Titular desee revocar su consentimiento, limitar el uso y divulgación de su información, así como Acceder, Rectificar, Cancelar u Oponerse al Tratamiento de sus Datos Personales, lo deberá hacer a través del Departamento designado por **PHONAK**, cuyos datos de contacto se enuncian a continuación:

Responsable: **DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE PHONAK.**

Correo electrónico: [escucharte@phonak.com](mailto:escucharte@phonak.com)

## **X. MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.**

**PHONAK**, en aras de garantizar la protección de los Datos Personales de los Titulares, se compromete a la celebración de actos jurídicos, la adopción de políticas de privacidad, de protección de Datos Personales y de seguridad de la información exigibles al interior de su organización, así como a implementar medidas de seguridad de carácter tecnológico, físico y administrativo.

**PHONAK** almacena la información personal en bases de datos con acceso limitado que se encuentran en instalaciones controladas con mecanismos de seguridad. **PHONAK** se compromete a que la información proporcionada por el Titular sea considerada y tratada con carácter confidencial.

**PHONAK** brinda mecanismos alternos al ejercicio de Derechos ARCO para que los Titulares limiten el uso y divulgación de sus Datos Personales. En este sentido, hace del conocimiento del Titular que, para evitar recibir publicidad, puede inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en el vínculo <https://repep.profeco.gob.mx/>

En caso de que el Titular desee conocer más sobre lo abordado en este apartado, podrá enviar un correo electrónico a la dirección [escucharte@phonak.com](mailto:escucharte@phonak.com) con el asunto "*Limitación de Uso o Divulgación*", expresando sus dudas, comentarios y sugerencias con respecto al objeto del presente.

## **XI. PLAZO DE ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

En cumplimiento al principio de calidad, todos los Datos Personales del Titular serán resguardados por el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recabados. Posteriormente, se procederá a un periodo de bloqueo previo a su cancelación.

## **XII. MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD.**

Se hace del conocimiento del Titular que el presente Aviso de Privacidad podrá ser modificado en el tiempo y forma que **PHONAK** lo determine, atendiendo en todo caso a la legislación en la materia.

**PHONAK** informa a los Titulares que los cambios al presente serán notificados mediante la publicación de un mensaje informativo y de su versión actualizada en el Sitio y/o mediante del envío de un correo electrónico a la dirección que el Titular hubiere proporcionado.

## **XIII. FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN.**

**20 de febrero de 2018.**

Manifiesto bajo formal protesta de decir verdad que he leído y comprendido a cabalidad la totalidad del contenido de este Aviso de Privacidad, por lo que acepto los términos en todos los extremos enunciados en el presente y otorgo mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales.