

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
GUFAZ LLC (DMIND CREATIVE)
EIN 37-2107857

GUFAZ LLC es una sociedad de responsabilidad limitada (limited liability company) constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos de América, identificada con el EIN 37-2107857, que opera bajo la marca comercial DMIND CREATIVE (en adelante, “DMIND CREATIVE ” o la “Compañía”). La Compañía se dedica a potenciar el crecimiento de clínicas dentales y odontólogos mediante estrategias probadas y verificadas de marketing y ventas, y a promover y desarrollar el turismo dental. Para ello opera el sistema “+Pacientes”, orientado a atraer pacientes residentes en el exterior interesados en tratamientos odontológicos de alto valor, como el diseño de sonrisa y los implantes dentales, y presta, entre otros, servicios de estrategia de marketing internacional, diseño de anuncios y embudos de conversión, agendamiento asistido por inteligencia artificial, gestión comercial de pacientes a través de su equipo de cerradores, y entrenamiento grupal e individual en ventas. Sus servicios se prestan principalmente a clínicas y odontólogos ubicados en la República de Colombia. La Compañía no presta servicios odontológicos, los cuales corresponden a las clínicas y a los odontólogos bajo su exclusiva responsabilidad profesional.

En desarrollo de esa operación, GUFAZ LLC adopta la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (la “Política”), que establece los principios, finalidades, procedimientos y medidas que rigen el tratamiento de la información personal que administra. Sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento para los administradores, colaboradores, contratistas, proveedores, aliados y demás terceros que accedan a datos personales por cuenta de la Compañía.

I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política define las reglas conforme a las cuales GUFAZ LLC trata los datos personales de los que es responsable, informa a los titulares las finalidades del tratamiento y sus derechos, y establece los procedimientos para ejercerlos. Observa los requisitos del artículo 2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015 y los deberes de transparencia de la legislación de los Estados Unidos de América aplicable a la Compañía.

Se aplica a todo tratamiento realizado por la Compañía o por terceros que actúen por su cuenta, cualquiera que sea el soporte de la información y el canal de recolección, incluidos el sitio web, los formularios y embudos de conversión, las campañas publicitarias, las redes sociales, los canales de mensajería, las llamadas y videollamadas y las herramientas de agendamiento.

Cuando la Compañía trate datos por cuenta y conforme a las instrucciones de una Clínica cliente, actuará como encargada y se regirá por las instrucciones de la clínica, por el contrato correspondiente y por las reglas del numeral 10.3.

II. MARCO NORMATIVO.

La Política se fundamenta en las siguientes disposiciones, y en las que las modifiquen o sustituyan, según el lugar del tratamiento, la ubicación de los titulares y la naturaleza de la información.

2.1. República de Colombia.

Al tratamiento que la Compañía realiza en territorio colombiano, en particular el derivado de sus servicios a Clínicas clientes ubicadas en Colombia y de la gestión de los pacientes que se atienden en el país, se aplican: los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; la Ley Estatutaria 1581 de 2012; el Decreto 1074 de 2015 (Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulos 25 y 26); la Ley 2300 de 2023; la Ley 1273 de 2009; la Resolución 1995 de 1999 del

Ministerio de Salud, en lo relativo a la reserva de la historia clínica; y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (“SIC”), incluida la Circular Externa 002 de 2024 sobre inteligencia artificial.

2.2. Estados Unidos de América.

- Sección 5 de la Federal Trade Commission Act (15 U.S.C. § 45), sobre prácticas desleales o engañosas.
- CAN-SPAM Act (15 U.S.C. § 7701 y ss.), sobre correos electrónicos comerciales.
- Telephone Consumer Protection Act (TCPA, 47 U.S.C. § 227), sus reglamentos y el National Do Not Call Registry.
- Children's Online Privacy Protection Act (COPPA, 15 U.S.C. § 6501 y ss.).
- Florida Statutes: sección 501.171 (Florida Information Protection Act), sección 501.059 (Florida Telephone Solicitation Act), sección 501.201 y ss. (Florida Deceptive and Unfair Trade Practices Act) y sección 934.03, sobre la grabación de comunicaciones.
- Leyes estatales de privacidad del consumidor y de datos de salud del consumidor, y la regulación HIPAA, cuando se cumplan sus supuestos de aplicación respecto de la Compañía.

2.3. Otras jurisdicciones.

Respecto de titulares residentes en otros países, la Compañía observará las normas locales que le resulten imperativamente aplicables. En caso de concurrencia, aplicará el estándar que otorgue mayor protección al titular.

III. DEFINICIONES.

Los siguientes términos tendrán el alcance previsto en las normas del Capítulo II y, en lo no regulado, el que aquí se indica.

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos. Comprende, cuando la norma lo exija, el consentimiento previo, expreso y por escrito (prior express written consent).

Canales digitales: sitio web, formularios, embudos de conversión, herramientas de agendamiento y perfiles de la Compañía en redes sociales.

Clínica cliente: clínica dental, consultorio u odontólogo que contrata los servicios de la Compañía.

Cotización: propuesta de costo del tratamiento odontológico y, cuando corresponda, de los servicios complementarios de la experiencia de turismo dental, que la Compañía presenta al Prospecto.

Dato personal: información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable (personal information).

Dato sensible: información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como la relativa a la salud, el origen racial o étnico, las convicciones religiosas o políticas, la vida sexual y los datos biométricos.

Encargado: persona que trata datos por cuenta del responsable (processor o service provider).

Equipo comercial: cerradores, agendadores y demás colaboradores de la Compañía que gestionan la relación con los Prospectos.

Información relacionada con la salud: dato sensible que revela o permite inferir el estado de salud bucal o general de una persona, sus antecedentes odontológicos o médicos, diagnósticos, tratamientos o imágenes clínicas.

Prospecto: persona natural interesada en los servicios odontológicos o de turismo dental promovidos por la Compañía, incluida la que avanza en la cotización, el agendamiento y el cierre, hasta su atención por la Clínica cliente.

Responsable: persona que decide sobre la base de datos y el tratamiento (controller). Para esta Política, GUFUZ LLC.

Titular: persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, como su recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión.

Transferencia y transmisión: envío de datos a otro responsable para que los trate conforme a sus propias finalidades (transferencia), o a un encargado para que los trate por cuenta del responsable (transmisión).

Triaje: entrevista inicial, telefónica o por videollamada, en la que se identifican el interés, la disponibilidad y las expectativas del Prospecto para agendar su valoración con la Clínica cliente.

IV. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO.

Todo tratamiento se sujetará a los siguientes principios, interpretados con prevalencia de la protección de los titulares.

Legalidad y finalidad: el tratamiento se sujeta a la ley y obedece a finalidades legítimas, explícitas e informadas previamente al titular.

Libertad: el tratamiento requiere la autorización del titular, salvo excepción legal. No se obtendrán datos por medios engañosos o fraudulentos.

Veracidad: la información será veraz, completa, exacta y actualizada.

Transparencia: el titular podrá conocer en cualquier momento qué datos suyos se tratan y cómo; las declaraciones de privacidad de la Compañía corresponderán a sus prácticas reales.

Circulación restringida y confidencialidad: solo accederán a los datos quienes deban conocerlos por sus funciones, con deber de reserva que subsiste tras terminar la relación.

Seguridad: se adoptarán medidas razonables y proporcionales al riesgo para proteger la información.

Minimización: solo se tratarán los datos necesarios para la finalidad informada; en particular, no se solicitará información relacionada con la salud que no sea indispensable para cotizar y agendar.

Responsabilidad demostrada y privacidad desde el diseño: la Compañía mantendrá registros y controles que acrediten su cumplimiento, e incorporará la protección de datos en sus campañas, formularios y automatizaciones desde su diseño.

V. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y CANALES DE ATENCIÓN.

5.1. Identificación del responsable.

- Razón social: GUFUZ LLC, marca comercial DMIND CREATIVE
- EIN: 37-2107857
- Dirección: 7901 4th St N, Ste 300, St. Petersburg, Florida 33702, Estados Unidos de América
- Correo electrónico: legal.dmindcreative@gmail.com
- Teléfono: +57 312 539 7838
- Sitio web: <https://DMIND CREATIVE creative.com>

5.2. Área responsable.

La atención de consultas y reclamos corresponde al Oficial de Protección de Datos que designe el Representante Legal de la Compañía, quien las recibirá y tramitará, custodiará las autorizaciones y los soportes de atención, mantendrá el inventario de bases de datos del numeral 20.1, servirá de contacto ante las autoridades y verificará el cumplimiento de esta Política. Mientras no se efectúe dicha designación, estas funciones corresponderán al Representante Legal. La designación es funcional y no traslada la calidad de responsable, que corresponde a la Compañía.

5.3. Canales de atención.

Los titulares podrán ejercer sus derechos exclusivamente a través del correo electrónico, la dirección y el teléfono indicados en el numeral 5.1.

VI. TITULARES Y CATEGORÍAS DE DATOS.

6.1. Categorías de titulares.

- 6.1.1. Clínicas clientes y potenciales clientes, incluidos los odontólogos, los propietarios y representantes de las clínicas, y su personal asignado a la ejecución de los servicios, como auxiliares, recepcionistas y agendadores.
- 6.1.2. Prospectos, incluidos los pacientes referidos por otros pacientes.
- 6.1.3. Participantes en los programas de entrenamiento y mentoría.
- 6.1.4. Personas que otorgan testimonios o participan en contenidos publicitarios.
- 6.1.5. Proveedores, contratistas, aliados comerciales y sus contactos.
- 6.1.6. Aspirantes, colaboradores y excolaboradores, incluido el Equipo comercial.
- 6.1.7. Usuarios de los Canales digitales.

6.2. Categorías de datos.

- 6.2.1. Identificación y contacto: nombre, documento de identidad, país, ciudad, dirección, teléfono, correo electrónico y usuario en redes sociales o aplicaciones de mensajería.
- 6.2.2. Datos profesionales de los odontólogos y de las Clínicas clientes: títulos, certificados y diplomas, especialidad, tratamientos ofrecidos y sus tarifas, y reportes de gestión de agenda y de resultados.
- 6.2.3. Datos de los Prospectos: país de residencia, idioma, tratamiento de interés, disponibilidad para citas, fechas estimadas de viaje, preferencias sobre los servicios complementarios de su experiencia de turismo dental, campaña o paciente que lo refirió, Cotizaciones, plan de pagos, historial de la gestión comercial y estado del cierre.
- 6.2.4. Información relacionada con la salud del Prospecto, en los términos del numeral 10.2.
- 6.2.5. Datos transaccionales: contratos, facturas, pagos y medios de pago de las Clínicas clientes y, cuando el pago se efectúe a través de la Compañía, de los Prospectos.
- 6.2.6. Imagen y voz contenidas en videos publicitarios, videos de ventas, testimonios y videos de agradecimiento, y grabaciones de llamadas, videollamadas y Triages.
- 6.2.7. Registros de comunicaciones por correo electrónico, chat, grupos de mensajería y herramientas de agendamiento.
- 6.2.8. Datos de navegación: dirección IP, identificadores de dispositivo e interacciones con los Canales digitales y los anuncios, obtenidos mediante cookies y tecnologías similares conforme al numeral 6.3.

6.2.9. Datos laborales de aspirantes y colaboradores, y datos comerciales, tributarios y financieros de proveedores.

Quien suministre datos de terceros, como el paciente que refiere a otro o la clínica que reporta Prospectos, declara contar con su autorización y haberlos informado sobre esta Política.

6.3. Cookies y tecnologías similares.

Los Canales digitales utilizan cookies y píxeles propios y de terceros, incluidos los de las plataformas de publicidad, para su funcionamiento, la medición de audiencias y campañas, y la presentación de anuncios. Las cookies no necesarias para el funcionamiento se activarán con el consentimiento del usuario cuando la ley lo exija, y el usuario podrá deshabilitarlas desde la configuración de su navegador o de las plataformas correspondientes, sin que ello impida el uso básico del sitio.

VII. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Los datos se obtendrán del titular, de su representante o de terceros autorizados, a través de los Canales digitales, las campañas publicitarias, los formularios de las plataformas de publicidad, los canales de mensajería, las llamadas y videollamadas, los contratos, los programas de entrenamiento y los procesos de selección. También se obtendrán de las Clínicas clientes, que reportarán a la Compañía los Prospectos que reciban directamente de las campañas y los pacientes referidos, conforme al numeral 14.2.

Previo a la recolección, la Compañía informará al titular, en el formulario, en el mensaje inicial o al comienzo de la llamada, su identidad como responsable, las finalidades principales, sus derechos, el carácter facultativo de los datos sensibles y la forma de acceder a esta Política. Las plataformas de publicidad y mensajería tratan la información que recolectan para sí conforme a sus propias políticas.

VIII. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.

Las finalidades de cada categoría no se extienden a las demás, salvo finalidad compatible, autorización del titular o habilitación legal.

8.1. Clínicas clientes y su personal.

8.1.1. Atender solicitudes de asesoría, formular propuestas y celebrar, ejecutar, facturar y cobrar los contratos de servicios.

8.1.2. Diseñar, operar y medir campañas, ofertas y embudos de conversión, incluida la publicación de la imagen, la voz y las credenciales profesionales del odontólogo en los contenidos que este autorice.

8.1.3. Coordinar con el personal de la clínica el agendamiento de los Prospectos, recibir sus reportes, realizar mentorías, auditorías y sesiones de seguimiento, y medir el cumplimiento de las metas pactadas.

8.1.4. Incorporar a los participantes a los grupos de mensajería del servicio, en los cuales su nombre y número serán visibles para los demás miembros.

8.1.5. Enviar información comercial sobre los servicios de la Compañía, conforme al Capítulo XVII.

8.2. Prospectos.

8.2.1. Atender su solicitud, realizar el Triage y agendar, confirmar y recordar su valoración y sus citas, directamente o mediante herramientas automatizadas conforme al Capítulo XVI.

8.2.2. Elaborar y presentar Cotizaciones, gestionar el cierre y el plan de pagos, y hacer seguimiento hasta su atención por la Clínica cliente.

8.2.3. Transferir a la Clínica cliente los datos necesarios para su valoración y tratamiento, conforme al numeral 14.2.

8.2.4. Coordinar los servicios complementarios de su experiencia de turismo dental que la Compañía gestione.

8.2.5. Grabar llamadas, videollamadas y Triages con fines de auditoría y mejora del servicio, conforme al numeral 9.3.

8.2.6. Enviar información comercial sobre servicios odontológicos y turismo dental, previa autorización y conforme al Capítulo XVII.

8.3. Participantes en entrenamientos.

8.3.1. Gestionar la inscripción, las sesiones y mentorías, la entrega de materiales y el acceso a los contenidos, y evaluar el programa.

8.4. Testimonios y contenidos publicitarios.

8.4.1. Difundir testimonios, casos de éxito y videos en el sitio web, redes sociales y piezas publicitarias de la Compañía, con el alcance, los medios y el término que el titular autorice por escrito en un documento que identifique el contenido. Si el contenido revela el estado de salud bucal o el tratamiento recibido, como registros de antes y después, se aplicará además el Capítulo X. Revocada la autorización, la Compañía retirará el contenido de los medios bajo su control dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, sin que ello afecte las publicaciones ya realizadas dentro del alcance autorizado.

8.5. Proveedores, aspirantes y colaboradores.

8.5.1. Adelantar los procesos de selección, vinculación y contratación, administrar la relación, efectuar pagos y cumplir las obligaciones legales derivadas de ella.

8.6. Usuarios de los Canales digitales.

8.6.1. Habilitar el uso de los Canales digitales, garantizar su seguridad, medir su desempeño y el de los anuncios, y personalizar contenidos conforme al numeral 6.3.

8.7. Finalidades transversales.

8.7.1. Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias; atender requerimientos de autoridades; ejercer y defender los derechos de la Compañía; y realizar auditorías y análisis estadísticos, preferentemente con información anonimizada.

8.7.2. En caso de fusión, adquisición o reorganización, transferir la información al sucesor, quien deberá respetar las finalidades autorizadas.

IX. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

9.1. Forma y prueba.

Salvo excepción legal, la Compañía obtendrá autorización previa, expresa e informada del titular, que podrá constar por escrito, verbalmente o mediante conductas inequívocas, como el diligenciamiento de un formulario con la casilla de aceptación o la aceptación expresa en un canal de mensajería. El silencio no constituye autorización. La Compañía conservará prueba de la autorización, su fecha, su medio y el texto aceptado. No se requerirá autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y demás previstos por la ley.

9.2. Contenido.

La autorización informará al titular: (i) la identidad y los datos de contacto de GUFUZ LLC; (ii) las finalidades del tratamiento; (iii) el carácter facultativo de las respuestas sobre datos sensibles y de menores; (iv) sus derechos y los canales del numeral 5.1; (v) la transferencia de sus datos a la Clínica cliente; y (vi) el tratamiento de sus datos en los Estados Unidos de América y en otros países. Las autorizaciones para información relacionada con la salud, para comunicaciones comerciales y para el uso de imagen y testimonio se otorgarán de forma separada.

9.3. Reglas especiales.

La autorización para llamadas o mensajes de texto comerciales mediante sistemas automatizados, cuando la ley estadounidense la exija, constará por escrito, identificará el número autorizado e indicará que no es condición de compra. La grabación de llamadas, videollamadas y Triages se informará al inicio de la comunicación y, respecto de participantes ubicados en jurisdicciones que exigen el consentimiento de todas las partes, como el Estado de Florida, solo se efectuará con dicho consentimiento.

9.4. Revocatoria.

El titular podrá revocar la autorización, total o parcialmente, cuando no exista un deber legal o contractual de conservación. La revocatoria parcial, como la relativa a comunicaciones comerciales o testimonios, no afectará las demás finalidades autorizadas.

X. DATOS SENSIBLES, INFORMACIÓN DE SALUD Y DATOS DE MENORES.

10.1. Reglas generales.

Cuando la Compañía trate datos sensibles, informará al titular que no está obligado a suministrarlos, cuáles datos son sensibles y su finalidad; obtendrá su autorización explícita; restringirá el acceso y aplicará medidas de seguridad reforzadas. Su suministro es facultativo y nunca será condición para acceder a los servicios; si el Prospecto no suministra información de salud, la Compañía le ofrecerá agendar directamente su valoración con la Clínica cliente.

10.2. Información de salud en la gestión de Prospectos.

La Compañía no realiza valoraciones ni diagnósticos. Para elaborar la Cotización y agendar la valoración, trata únicamente la información de salud que el Prospecto suministre voluntariamente sobre el tratamiento de su interés, su condición bucal y sus expectativas, en el Triage, en las videollamadas o por mensajería. Respecto de esta información, la Compañía:

10.2.1. La recolectará con autorización explícita y separada que identifique la Clínica cliente destinataria.

10.2.2. Solo la compartirá con la Clínica cliente que valorará y tratará al Prospecto, la cual la tratará como responsable independiente y bajo la reserva propia de la historia clínica.

10.2.3. No la usará para publicidad, segmentación o perfilamiento, ni para entrenar modelos de inteligencia artificial.

10.2.4. La restringirá al Equipo comercial asignado y la conservará conforme al Capítulo XVIII.

10.2.5. Observará los requisitos adicionales de las leyes de datos de salud del consumidor que resulten aplicables al titular.

10.3. Información de pacientes de las Clínicas clientes.

La Compañía no accede a las historias clínicas de las Clínicas clientes, que son documentos sometidos a reserva conforme a la Resolución 1995 de 1999. Cuando una clínica encargue a la Compañía el tratamiento de datos de sus propios pacientes, la Compañía actuará como encargada, los tratará solo conforme a sus instrucciones y para

ejecutar los servicios contratados, y la clínica garantizará contar con la autorización de los titulares. Si alguna Clínica cliente fuere una entidad cubierta por HIPAA, dicho encargo requerirá un acuerdo de socio comercial (business associate agreement).

10.4. Niños, niñas y adolescentes.

Los servicios y Canales digitales están dirigidos a mayores de edad; la Compañía no recolecta intencionalmente datos de menores ni, en particular, de menores de trece (13) años en los términos de COPPA. Las solicitudes relativas a un menor serán gestionadas por su representante legal, con su autorización y atendiendo el interés superior del menor, conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Sentencia C-748 de 2011. Los datos de menores recolectados sin autorización serán suprimidos.

XI. DERECHOS DE LOS TITULARES.

Los titulares, sus causahabientes y representantes acreditados podrán, de forma gratuita:

- 11.1. Conocer, actualizar, rectificar y acceder a sus datos personales.
- 11.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando no sea exigible.
- 11.3. Ser informados sobre el uso dado a sus datos y las categorías de terceros que los han recibido.
- 11.4. Revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservación.
- 11.5. Oponerse en cualquier momento a recibir comunicaciones comerciales.
- 11.6. Abstenerse de suministrar datos sensibles o de menores.
- 11.7. Presentar quejas ante la autoridad competente, en particular ante la SIC, una vez agotado el trámite ante la Compañía cuando la ley lo exija.

Los titulares cuya legislación les reconozca derechos adicionales, como la portabilidad, la exclusión de la publicidad dirigida o de la venta de sus datos, o la apelación de la respuesta, podrán ejercerlos por los mismos canales, en los términos de dicha ley. La Compañía no discriminará a ningún titular por ejercer sus derechos. El titular se obliga a suministrar información veraz y a mantenerla actualizada.

XII. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS.

12.1. Legitimación y contenido.

Podrán presentar solicitudes el titular, sus causahabientes, su representante o apoderado y quienes actúen por estipulación a favor de otro. La solicitud indicará el nombre e identificación del solicitante, la calidad en que actúa, la dirección de respuesta, la descripción de los hechos y la petición, y los documentos que se quieran hacer valer. La Compañía verificará la identidad del solicitante antes de entregar información.

12.2. Consultas.

Se atenderán en un máximo de diez (10) días hábiles desde su recibo. Si no fuere posible, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no superará cinco (5) días hábiles adicionales (artículo 14, Ley 1581 de 2012).

12.3. Reclamos.

Si el reclamo está incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes; transcurridos dos (2) meses sin que lo complete, se entenderá desistido. Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo del reclamo completo se incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite”. El reclamo se resolverá en un máximo de quince (15) días hábiles, prorrogables hasta por ocho (8) días hábiles informando los motivos

(artículo 15, Ley 1581 de 2012). Si el reclamo se refiere a datos de los que es responsable una Clínica cliente, la Compañía le dará traslado en dos (2) días hábiles e informará al interesado.

12.4. Reglas comunes.

Las respuestas se enviarán por el canal de la solicitud o el que indique el titular, y se conservarán con sus soportes. La queja ante la SIC requiere agotar previamente este trámite (artículo 16, Ley 1581 de 2012). Si la ley aplicable al titular prevé términos o instancias más favorables, incluida la apelación ante la Compañía, se observarán.

XIII. DEBERES DE GUFUZ LLC COMO RESPONSABLE.

La Compañía deberá, en particular:

13.1. Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los titulares y tramitar sus solicitudes conforme al Capítulo XII.

13.2. Solicitar, conservar y acreditar las autorizaciones, e informar a los titulares las finalidades y sus derechos.

13.3. Conservar la información con las medidas de seguridad del Capítulo XV y mantenerla veraz y actualizada.

13.4. Suministrar a los encargados solo datos autorizados, informarles las rectificaciones, supresiones y reclamos en trámite, y exigirles condiciones adecuadas de seguridad.

13.5. Notificar los incidentes de seguridad conforme al Capítulo XV y cumplir las instrucciones de las autoridades competentes.

13.6. Abstenerse de hacer declaraciones sobre sus prácticas de privacidad que no correspondan a la realidad.

XIV. ENCARGADOS, TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA.

14.1. Encargados.

La Compañía se apoya en proveedores que tratan datos por su cuenta, tales como servicios de alojamiento y nube, plataformas de gestión de clientes (CRM), automatización de marketing, embudos y agendamiento, herramientas de inteligencia artificial, servicios de mensajería y videollamada, servicios de pago y asesores externos. Toda transmisión se sujetará a un contrato o a condiciones que obliguen al encargado a seguir las instrucciones de la Compañía, guardar confidencialidad, aplicar medidas de seguridad, atender las solicitudes trasladadas, no subcontratar sin autorización y devolver o suprimir la información al terminar la relación.

14.2. Intercambio de datos con las Clínicas clientes.

Prevía autorización del Prospecto, la Compañía transferirá a la Clínica cliente los datos necesarios para su valoración y tratamiento, y la clínica reportará a la Compañía los Prospectos que reciba directamente de las campañas o por referencia, y el resultado comercial de su atención, como la asistencia, el agendamiento o el cierre, para la gestión comercial y la medición de las metas contratadas. Cada parte actuará como responsable independiente de los datos que trate para sus propias finalidades: la Compañía, para la gestión comercial; la clínica, para la prestación del servicio odontológico, sin que la Compañía responda por el tratamiento que la clínica realice para sus propias finalidades. La clínica garantizará que los datos que reporte cuentan con autorización que comprenda su transferencia a la Compañía.

14.3. Plataformas de publicidad y autoridades.

La Compañía utiliza plataformas de publicidad y mensajería, como las de Meta Platforms (Facebook, Instagram y WhatsApp), que tratan los datos que recolectan conforme a sus propias políticas. Solo les transferirá datos de

los titulares cuando sea necesario para ejecutar y medir campañas y así se haya informado al titular. También transferirá datos a las autoridades que los requieran legalmente.

14.4. Transferencia y transmisión internacional.

Dado su domicilio en los Estados Unidos de América y su operación internacional, la Compañía y sus encargados tratan datos en Colombia, en los Estados Unidos y en otros países distintos del de residencia del titular, con salvaguardas contractuales, técnicas y organizacionales adecuadas. Los envíos de datos desde Colombia se sujetarán al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, mediante la autorización del titular, los contratos de transmisión o los demás mecanismos que la ley admite.

XV. SEGURIDAD E INCIDENTES.

La Compañía aplicará medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables y proporcionales al riesgo, conforme, entre otras, a la sección 501.171 de los Florida Statutes, tales como control de accesos por perfiles en las plataformas de CRM, mensajería y agendamiento; almacenamiento restringido de las grabaciones y de la información de salud; autenticación; cifrado de la información sensible cuando sea viable; copias de respaldo; registros de auditoría; eliminación segura; y capacitación del Equipo comercial. Quienes accedan a datos personales suscribirán compromisos de confidencialidad.

La Compañía mantendrá un procedimiento de gestión de incidentes y un registro de ellos, y efectuará las notificaciones que exija la ley aplicable, en particular:

15.1. Colombia: a la SIC, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, y a los titulares cuando el incidente pueda afectar sus derechos.

15.2. Florida: a los titulares afectados, a más tardar dentro de los treinta (30) días siguientes a la determinación del incidente, y al Department of Legal Affairs cuando afecte a quinientos (500) o más residentes del Estado.

15.3. Clínicas clientes: sin dilación injustificada, cuando se afecte información de la que son responsables.

XVI. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TRATAMIENTO AUTOMATIZADO.

La Compañía emplea herramientas de inteligencia artificial para el agendamiento de citas, la interacción inicial con los Prospectos y la gestión de sus estrategias de marketing y ventas, conforme a la Circular Externa 002 de 2024 de la SIC y demás normas aplicables. En consecuencia:

16.1. Se informará al titular cuando interactúe con un sistema automatizado, y podrá solicitar en cualquier momento la atención de una persona.

16.2. Los resultados de estas herramientas son operativos; no constituyen valoración, diagnóstico ni recomendación odontológica.

16.3. No se adoptarán decisiones con efectos jurídicos o significativos sobre el titular basadas únicamente en tratamientos automatizados; el titular podrá solicitar revisión humana.

16.4. Los datos personales no se usarán para entrenar modelos de inteligencia artificial sin autorización expresa, salvo anonimización irreversible. La Compañía exigirá compromisos equivalentes a sus proveedores.

XVII. COMUNICACIONES COMERCIALES Y PUBLICITARIAS.

Las comunicaciones comerciales se sujetarán a la autorización del titular cuando sea exigible y a la ley del lugar del destinatario. En particular:

17.1. El titular elegirá los canales por los que autoriza ser contactado y podrá revocar su autorización en cualquier momento; las solicitudes de exclusión se atenderán en un máximo de diez (10) días hábiles.

17.2. Colombia: los mensajes y llamadas comerciales se realizarán solo por los canales autorizados, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., sin contacto los domingos ni festivos, y previa consulta del Registro de Números Excluidos (artículos 3 y 5, Ley 2300 de 2023). Como regla propia, la Compañía no contactará a un titular más de una vez al día con fines comerciales.

17.3. Estados Unidos: los correos comerciales identificarán a la Compañía y su dirección postal, no tendrán asuntos engañosos e incluirán un mecanismo de exclusión gratuito (CAN-SPAM); las llamadas y mensajes comerciales automatizados requerirán consentimiento previo y escrito; solo se realizarán entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m., hora del destinatario; no se harán más de tres (3) llamadas sobre el mismo asunto en veinticuatro (24) horas; y se consultará el National Do Not Call Registry y la lista interna de exclusión (TCPA y Florida Telephone Solicitation Act).

Estas reglas no se aplican a las comunicaciones transaccionales, como la confirmación o el recordatorio de una cita, el envío de una Cotización solicitada o de una factura, sin perjuicio de las restricciones legales a las comunicaciones automatizadas.

XVIII. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN.

Los datos se conservarán mientras sean necesarios para su finalidad y durante los términos legales, contables, tributarios o de prescripción aplicables. En particular:

18.1. Los datos de Prospectos que no concreten una Cotización aceptada, hasta veinticuatro (24) meses después de la última interacción.

18.2. La información de salud y las grabaciones de llamadas, videollamadas y Triages, hasta doce (12) meses después de su obtención, salvo que se requieran para atender una reclamación en curso.

18.3. Los datos de Clínicas clientes, Prospectos que concreten el cierre, proveedores y colaboradores, durante la relación y los términos de prescripción de las acciones derivadas de ella.

Cumplidos estos términos, los datos se suprimirán o anonimizarán, dejando constancia. Si existe un deber de conservación, se mantendrán con acceso restringido y solo para cumplirlo.

XIX. REGISTRO DE BASES DE DATOS.

La Compañía verificará anualmente si, conforme al Decreto 090 de 2018 o a la legislación de otra jurisdicción aplicable, está obligada a inscribir sus bases de datos en algún registro oficial y, en tal caso, lo hará en los plazos fijados. Mientras no lo esté, mantendrá el inventario del numeral 20.1.

XX. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA.

La Compañía:

20.1. Mantendrá un inventario de bases de datos con su finalidad, titulares, calidad en que actúa (responsable o encargada), encargados y receptores, plazos de conservación y medidas de seguridad.

20.2. Conservará las autorizaciones y los soportes de atención de solicitudes.

20.3. Evaluará previamente el impacto en la privacidad de nuevas campañas, automatizaciones o herramientas de inteligencia artificial de riesgo relevante, en especial si involucran información de salud.

20.4. Capacitará a sus colaboradores y contratistas, e incluirá cláusulas de protección de datos conformes con esta Política en los contratos con Clínicas clientes y encargados.

20.5. Revisará esta Política al menos una (1) vez al año y ante cambios normativos o de sus servicios.

XXI. VIGENCIA Y MODIFICACIONES.

La Política rige a partir del 21 de septiembre de 2026 y permanecerá vigente mientras la Compañía trate datos personales. Las modificaciones sustanciales, en especial sobre el responsable o las finalidades, se comunicarán a los titulares antes de su implementación mediante publicación en el sitio web, y se solicitará nueva autorización cuando la ley lo exija.

La Política se publicará de forma permanente en <https://DMIND CREATIVE creative.com> y se informará en los formularios y canales de recolección. Sustituye la Política de Protección de Datos Personales de DMIND CREATIVE vigente desde el 1 de diciembre de 2023 y cualquier disposición contraria contenida en políticas o documentos anteriores de la Compañía.