

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MEZUBO S.A.S.

### 1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Mezubo S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT No. 901.413.497 - 8 (en adelante la “**Compañía**” o “**Mezubo**”) es una empresa de tecnología que busca acelerar la adopción de tecnologías a través de la prestación de servicios de software que incluye: (i) interfaz de comunicaciones, flujos de ventas, CRM, inteligencia artificial generativa y de otros tipos, APIs, (ii) interfaz de seguimiento para asesores comerciales y procesos de venta y (iii) Módulo de monitoreo y reportería de interacciones.

En esta política nos denominaremos a nosotros mismos “**Mezubo**”, “**Nosotros**” o la “**Compañía**”. Nosotros somos responsables (quién determina qué se hace con tus datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 – **LGPDP**) del tratamiento y uso en general de tus Datos Personales a través de nuestra página web, las aplicaciones de nuestros aliados, durante la prestación de servicios de software y/o procesamiento electrónico de datos a través de nuestras plataformas y a través de nuestros canales de atención al cliente para cualquiera de los servicios prestados por la Compañía.

A continuación, nuestra información para tu conocimiento:

<b>Razón Social</b>	<b>Mezubo S.A.S.</b>
<b>NIT</b>	901.413.497 - 8
<b>Dirección</b>	Carrera 7 No. 73-47 – Bogotá, Colombia
<b>Correo Electrónico</b>	<b>info@heygia.ai</b>
<b>Sitio Web</b>	<b>www.heygia.ai</b>

### 2. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para **Mezubo** tu privacidad es primordial. Este documento explicará el enfoque de **Mezubo** al tratar información de carácter personal (cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables) de las personas con las que interactuamos a través de cualquiera de nuestros canales, el tipo de datos que trataremos y las condiciones en que se custodiarán los datos personales que nos hayas proporcionado. **Mezubo** se encuentra comprometido en todo momento con la normatividad vigente en Colombia en materia de protección de datos personales, garantizando el ejercicio de sus derechos de *Habeas Data*.

La Política tiene como objeto proteger el derecho constitucional del *Habeas Data* que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información personal que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de **Mezubo**. Los datos personales sólo serán recolectados y tratados, cuando así haya sido autorizado previamente por su titular, y se garantice su tratamiento bajo los parámetros anotados antes. Así mismo, detalla los lineamientos generales corporativos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los datos personales de los titulares, las finalidades de tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

El presente documento tiene el objeto de establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, transferencia, circulación y supresión de los datos personales tratados por **Mezubo**. En este sentido, **Mezubo** ha dispuesto la presente política de tratamiento de datos personales (la “**Política**”) con el propósito de regular de manera clara y dar a conocer los aspectos relevantes con relación a los datos personales de la comunidad, incluyendo, pero sin limitarse a los empleados, proveedores, terceros y usuarios de su plataforma, quienes hayan otorgado autorización para el manejo de sus datos a **Mezubo**.

### 3. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Durante el tiempo que tratemos tus datos personales, garantizaremos la aplicación de los principios generales establecidos en la **LGPD**:

- a) **Principio de Legalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, por lo cual se dará fiel cumplimiento a lo establecido en la **LGPD** y en las demás disposiciones aplicables.
- b) **Principio de Finalidad:** Siempre trataremos tus datos personales conforme a una finalidad legítima la cual será previamente informada al titular de los datos personales.
- c) **Principio de Libertad:** Solo trataremos tus datos personales cuando cuente con el consentimiento previo, expreso e informado del titular o exista una excepción de conformidad con la **LGPD**. Como titular siempre podrás negarte al tratamiento de tus datos sensibles.
- d) **Principio de Veracidad o Calidad:** Los datos personales que trataremos deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- e) **Principio de Transparencia:** Garantizamos que en cualquier momento y sin restricciones el titular de los datos personales o su representante legal podrá acceder a la información sobre sus datos personales y la forma como son tratados.
- f) **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento de sus datos personales se realizará solamente por las personas a quien usted haya autorizado y/o a quienes deba compartirse la información de conformidad con la **LGPD**.
- g) **Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por nuestra parte, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de Confidencialidad:** Nos comprometemos a que las personas que intervengan en el tratamiento de tus datos personales que no sean públicos, se encontrarán obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.
- i) **Principio de Responsabilidad Demostrada:** Aquel que se basa en el enfoque del reconocimiento y del compromiso de las organizaciones a los efectos de incrementar los estándares de protección para procurar y garantizar a las personas un tratamiento adecuado de tus datos personales. Este principio comporta para nosotros una obligación de rendir cuentas sobre tus actividades en materia de protección de datos personales, aceptar responsabilidad sobre ellas y divulgar los resultados de manera transparente.

#### 4. FINALIDADES

Los datos personales son objeto de tratamiento por parte de la **Compañía** con las siguientes:

##### 4.1. Finalidades generales:

- Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, ventas, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades y/o servicios a través de: correo electrónico, WhatsApp, SMS, Facebook, Messenger, Instagram, mensajes push, llamadas y videollamadas atendidas por agentes humanos y/o digitales o cualquier canal oficial de comunicación de la Compañía o de nuestros clientes y aliados.

- Enviar mensajes, llamadas y videollamadas de asesoría de venta, de atención al cliente, promocionales, marketing, publicidad y otra información basada en tus preferencias y publicidad en redes sociales a través de plataformas de redes sociales, a nombre nuestro o de nuestros clientes o aliados. Esto incluye la posibilidad de comunicación a través de mensajes, llamadas y videollamadas a través de aplicaciones de mensajería instantánea y, eventualmente, tu inclusión en grupos que realicen este tipo de comunicaciones, de los que el usuario podrá retirarse en cualquier momento. Puedes también puede optar, en cualquier momento, por no recibir más estos mensajes, simplemente enviando un mensaje a los canales de comunicación disponibles en esta Política.
- Envío de comunicaciones respecto a los servicios de la **Compañía** y en general la prestación de nuestros servicios a través de cualquier canal incluyendo, pero sin limitarse a, redes sociales, mensajes de texto, notificaciones push, correo electrónico, llamada telefónica, etc.
- Llevar a cabo actividades de gestión de administración, venta, recaudo y cobro de sus obligaciones como usuario de nuestros servicios o a nombre de nuestros clientes. Esto incluye la gestión de cobro pre-judicial y judicial, a cargo nuestro o de terceros a través de los siguientes canales: WhatsApp, llamada telefónica, llamada por vía whatsapp, correo electrónico, mensaje de texto o cualquier canal oficial de comunicación de la **Compañía**.
- Conservar registros históricos de y mantener contacto con los titulares del dato, respecto de los servicios prestados.
- Registrar la información de sus empleados, proveedores, terceros y usuarios de su plataforma y el registro de base de datos de cada uno, así como los de nuestros clientes y aliados.
- Soporte en procesos de auditoría externa/interna.
- Recabar, tener, manejar y utilizar la información para realizar control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, programas de transparencia y ética empresarial, y otros controles de responsabilidad empresarial.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios o terceros; y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Video con fines vigilancia, seguridad en el marco de nuestros circuitos cerrados de monitorio (CCTV).
- Transmitir la información recolectada a terceros dentro y fuera del territorio nacional con los que la **Compañía** contrate el almacenamiento, procesamiento y administración de los datos personales, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales la **Compañía** está obligada según lo contenido en las leyes pertinentes y sus políticas internas.
- Transferir los datos personales a terceros ubicados en cualquier país, que brinde un nivel de protección de datos personales igual o mayor al de Colombia.

#### 4.2. Finalidades laborales

- Desarrollar y gestionar la relación laboral; recolectar, registrar y actualizar mis datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación con su condición de empleado.
- Gestionar los datos para efectuar los procesos de pagos; utilizar en el evento que sea necesario, los datos personales con el fin de establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física.
- Realizar labores ante las autoridades correspondientes respecto del sistema de seguridad social.
- Atender emergencia médicas, sanitarias o generales.
- Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral.
- Compartir los datos personales con entidades bancarias, empresas que ofrezcan beneficios a nuestros trabajadores activos, entre otros.

#### 4.3. Finalidades para usuarios y clientes

- Administración y prestación de los servicios de software, procesamiento de datos, computación en la nube y/o en hardware propia que preste la **Compañía**.
- Prestar los servicios de la Compañía a sus clientes, a quien has autorizado el tratamiento de tus datos personales para efectos de adquirir o suscribir los productos que ofrecen estas empresas, lo cual incluye interacciones a través de varios canales de nuestros agentes.
- Clasificación, seguridad y acceso de las plataformas de la **Compañía**.
- Tratamiento de los datos personales conforme a las instrucciones y el uso que realicen los clientes de la **Compañía** de sus servicios, esto es uso y acceso a la plataforma de computación en la nube.
- Compartir datos a título gratuito u oneroso a terceros, con el fin de análisis de marketing, preferencias de productos o *scoring* de usuarios de la plataforma de la **Compañía**.
- Transmitir la información con terceros proveedores de servicios que interactúan con la Plataforma para lograr una comunicación efectiva con los titulares.

## 5. ¿QUÉ DATOS RECOPIAMOS Y CÓMO LOS UTILIZAMOS?

### 5.1. Formas de recolección de los datos personales

La **Compañía** recopila la Información directamente tuya, del uso de las aplicaciones y plataformas de nuestros clientes y aliados, así como de cualquier tercero al que hayas autorizado a compartir dicha información con nosotros.

#### a) Directa

Información que nos proporcionas directamente. Como en los casos de solicitud de servicios, asistencia, gestión y administración de la plataforma de la **Compañía**, y otros que sean tratados en la administración de nuestros servicios de computación en la nube. La recolección directa de datos personales de los usuarios se realizará de las siguientes formas:

- Mediante el almacenamiento automático de los datos personales de los usuarios que acceden a la plataforma de la **Compañía** por el uso de cookies.
- A través del acceso a la plataforma, creando el usuario y contraseña.
- Mediante el intercambio de correos electrónicos o cualquier interacción o comunicación por cualquiera de los canales de atención y comunicación de la **Compañía**.
- A través del acceso a páginas web de la **Compañía**.
- En los eventos promocionales, fidelización y actividades de mercadeo realizadas por la **Compañía**.
- Mediante la transmisión y/o transferencia por parte de aliados estratégicos a quienes hayas otorgado una autorización para el tratamiento de tus datos personales.

#### b) Indirecta

En los casos en que la ley lo permita, la **Compañía** puede recopilar la Información sobre ti de o a través de terceros como clientes, aliados, bureaus de información crediticia u operadores de bases de datos crediticios, entidades gubernamentales, autoridades policivas o terceros, conforme a las normas aplicables a la transferencia y transmisión de datos personales. En consecuencia la Compañía podrá tratar datos que sean transferidos o transmitidos por terceros aliados o clientes de la Compañía que hayan contratado nuestros servicios para atenderte en el marco de sus actividades, seas tu prospecto o cliente actual de uno de nuestros clientes.

#### c) Actividades

Podemos recopilar sus datos, cuando estás de acuerdo con participar en encuestas, sorteos y otras actividades promocionales, en línea o en cualquier otro lugar a través de nuestros canales de comunicación tales como: Mensajería instantánea, llamadas, correo electrónico, redes sociales, o cualquier otro medio de comunicación oficial de la **Compañía**.

#### **d) Sitio Web y/o Plataforma**

Cuando visitas nuestros sitios web o nuestra plataforma, podemos recopilar información personal tuya automáticamente a través de cookies o tecnologías similares de terceros.

La información que se obtiene bajo esta dinámica de cookies se refiere, por ejemplo, al número de páginas visitadas, el idioma, la dirección IP desde la que accede el usuario, el número de usuarios que acceden, la frecuencia y la reincidencia de las visitas, el tiempo de visita, el navegador que usan, el operador o tipo de dispositivo desde el que se realiza la visita. Esta información se utiliza para mejorar nuestros sitios web y detectar nuevas necesidades para ofrecer a los usuarios un contenido, procesos o servicios de óptima calidad. En todo caso, la información se recopila de forma anónima y se elaboran informes de tendencias de los sitios web sin identificar a usuarios individuales.

Las entidades encargadas del suministro de cookies podrán ceder esta información a terceros, siempre y cuando lo exija la ley o sea un tercero el que procese esta información para dichas entidades. En cualquier momento, podrás deshabilitar, rechazar y eliminar cookies – total o parcialmente - instaladas en tu dispositivo mediante la configuración de tu navegador (entre los que se encuentran, por ejemplo, Chrome, Firefox, Safari y Explorer). En este sentido los procedimientos para rechazar y eliminar las cookies pueden diferir de un navegador de internet a otro. En consecuencia, el usuario debe acudir a las instrucciones facilitadas por el propio navegador de internet que esté utilizando. En el supuesto de que rechaces el uso de cookies -total o parcialmente- podrás seguir usando el sitio web, no obstante, podrás tener limitada la utilización de algunas de las prestaciones de este.

### **5.2. Decisiones automatizadas**

La toma de decisiones automatizada se produce cuando un sistema electrónico procesa información o datos personales para tomar una decisión sin intervención humana. Parte de nuestros procedimientos dependen de mecanismos de decisión automatizada e inteligencia artificial y, por lo tanto, garantizamos su derecho a solicitar la revisión de las decisiones tomadas basadas exclusivamente en el tratamiento automatizado de sus datos, de acuerdo con la ley.

### **5.3. Retención de la Información**

La **Compañía** conservará y utilizará la información personal durante el plazo necesario para: (i) cumplir con los fines descritos en esta Política; (ii) cumplir con las obligaciones legales y regulatorias que sean aplicables; (iii) cumplir con fines probatorios en procedimientos legales, administrativos o litigiosos y (iv) la ejecución y cumplimiento de los contratos que suscriba con cada uno de los grupos de interés (empleados, proveedores, aliados comerciales entre otros).

Los criterios que se tienen en cuenta para determinar el período de conservación incluyen la duración de su relación con la **Compañía**, los períodos de conservación de acuerdo con lo legalmente aplicable y las prescripciones legales con respecto a posibles reclamaciones, demandas o procedimientos administrativos o litigiosos en relación con los servicios que prestamos.

También conservaremos los datos de uso con fines de análisis interno. Los datos de uso generalmente se conservan por un período más corto, excepto cuando estos datos se utilizan para fortalecer la seguridad o para mejorar la funcionalidad de nuestro servicio, o estemos legalmente obligados a retener estos datos por períodos de tiempo más largos.

#### 5.4. Tipo de Información Recopilada

A fin de prestarle los servicios, la **Compañía** puede recopilar y procesar los datos personales de acuerdo con las siguientes categorías, de forma manual o automatizada conforme se indica a continuación:

##### a) Información acerca de los usuarios:

- Información de identificación personal como su nombre, género, edad, número de identificación oficial, dirección física, correo electrónico, número telefónico.
- Información sobre sus antecedentes como información demográfica, historia laboral, preferencias personales, intereses, hábitos de pago y consumo, información crediticia, entre otros.
- Datos de contacto con la finalidad de proporcionar un adecuado servicio al usuario a través de los siguientes canales oficiales de atención y comunicación de la **Compañía**.

##### b) Cookies:

- Una *cookie* es un pequeño archivo de texto que un servidor web coloca en su computadora o dispositivo cuando su navegador accede a un sitio web. Las *cookies* almacenan información específica de un usuario o sitio web y están diseñadas para crear un registro o “recordar” la actividad en línea. En aras de mejorar su servicio en el sitio web y los aplicativos digitales, la **Compañía** utiliza o podrá utilizar *cookies* propias o de terceros para garantizar el buen funcionamiento del sitio, ofrecer una experiencia de servicios en línea individualizada, optimizar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, monitorear información estadística, presentar contenidos y publicidad relacionados con las preferencias de los usuarios cuando naveguen por nuestro sitio web, plataformas y/o aplicativos tecnológicos y/o digitales. La información que se recopila mediante las *cookies* se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del usuario. Por lo general, tienes la posibilidad de aceptar o rechazar las *cookies*. La mayoría de los navegadores web te dan la opción de modificar la configuración de su navegador para rechazar algunas o todas las *cookies*. De igual forma no se recopilan datos de los usuarios, tales como: número de tarjetas débito o crédito, u otra información de carácter financiero o crediticio.

#### 6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL Y PROCEDIMIENTO APLICABLE

Los titulares de los datos personales tendrán derecho a:

- **Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.** El acceso está permitido solamente a los titulares de datos personales que correspondan a personas naturales, previa acreditación de su identidad como titular, legitimidad, o capacidad de tu representante legal, poniendo a disposición tuya, sin costo alguno, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular. El acceso se garantizará sujeto a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.
- **Consulta.** En tu calidad de titular puedes consultar tus datos personales que se encuentre en nuestras bases de datos. Por ello, garantizamos tu derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la **LGPDP**. Para efectos de proceder con la consulta, realizaremos una autenticación que permita identificarte de manera segura antes de revelar cualquier información de carácter personal. Las

consultas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

- **Rectificación y actualización.** La **Compañía** se obliga a rectificar y actualizar tu información personal incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y los términos señalados en esta sección. Lo anterior, siempre y cuando, no se trate de datos contenidos en los registros públicos. Al respecto, tendremos en cuenta lo siguiente: 1. en las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, debes indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición; 2. tenemos plena libertad de habilitar mecanismos que faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando lo beneficien como titular de los datos personales. En consecuencia, podremos habilitar medios electrónicos u otros que consideremos pertinentes y seguros para un mejor ejercicio de tus derechos.
- **Supresión.** Tienes el derecho en todo momento a solicitarnos la supresión de tus datos personales, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual.
- **Revocar la autorización.** Puedes revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual.
- **Solicitar prueba de la autorización otorgada.** Tienes derecho a solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de tus datos personales sin costo alguno a través de nuestros canales de atención. Es importante que tengas en cuenta que existen algunas excepciones en las cuales no se requiere tu autorización como emergencia médica o sanitaria, datos públicos, requerimiento de entidades administrativas o jueces por lo cual en estos casos si tus datos se trataron de esta forma no tendremos copia de la autorización. Sin embargo, es algo excepcional.
- **Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.** Tienes derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por las infracciones a **LGPDP**.
- **Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.** Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.
- **Ser informado por la Compañía,** previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

En desarrollo de la garantía constitucional de Habeas Data respecto de los derechos de mencionados en la sección anterior por parte del titular de los datos personales, sus causahabientes, representantes legales y/o apoderados, la **Compañía** habilitará canales de acceso para los titulares. Así, en cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, la **Compañía** presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de tus derechos:

Para la radicación y atención de tu solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos.
- Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del hecho que deseas ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).

- Firma (si aplica) y número de identificación.

En cada caso en el canal de atención se indicará la información necesaria para dar trámite al ejercicio de tus derechos.

El término máximo previsto por la ley para resolver tu reclamación es de quince (15) días hábiles, contando a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, sin perjuicio de las que deban ser resueltas en diez (10) días cuando así lo indique la ley (consulta o suplantaciones). Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, la **Compañía** informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en la que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para efectos de proceder con la consulta, realizaremos una autenticación que permita identificarte de manera segura antes de revelar cualquier información de carácter personal. Si el reclamo estuviese incompleto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo te indicaremos para que subsanes las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que se presente la información solicitada, se entenderá que has desistido del reclamo. En caso de haber un reclamo que no sea competencia nuestra, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informándole de esta situación. Una vez hayamos 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se le deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio - Delegatura para la Protección de Datos Personales.

Todas las comunicaciones, consultas, quejas y/o reclamos deberán ser dirigidas al correo electrónico de la **Compañía**:

- Atención electrónica: El Titular del dato podrá realizar la solicitud por correo: info@heygia.ai. No obstante, cualquier comunicación realizada por los canales oficiales de **Mezubo**, se le dará el respectivo trámite en aras de garantizar un debido proceso.

Los derechos de los titulares podrán ser ejercidos de la siguiente forma:

- a) **A nombre propio**: Ejerces tu derecho directamente realizando la consulta o reclamo de a la **Compañía**.
- b) **A través de apoderado**: Ejerces tu derecho a través de un apoderado a la **Compañía**. Para estos efectos, debes adjuntar copia del poder con la solicitud. Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, ésta se tendrá como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento.
- c) **Ejercicio del derecho de menores de edad**: Los menores de edad deberán ejercer su derecho de Habeas Data a través de quien acredite su representación legal.

## 8. DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA

La **Compañía** como responsable o encargado del tratamiento de datos personales cumple con los deberes y obligaciones establecidos en los artículos 17 y 18 de la **LGPD**:



- 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; Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- f) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- g) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la **LGPD**;
- h) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la **LGPD**;
- j) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la **LGPD** y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- k) 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;
- l) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a tus datos;
- m) Informar a la autoridad de protección de datos Superintendencia de Industria y Comercio ("**SIC**"), cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la SIC.

## 9. CAMBIOS EN LA POLÍTICA

En el evento de introducir cambios en la presente política, éstos se publicarán en la siguiente dirección electrónica: [www.heygia.ai](http://www.heygia.ai) lo anterior con el fin de mantenerte informado(a) y actualizado(a) sobre las condiciones de uso de tus datos.

Te informaremos por correo electrónico y / o un aviso destacado, antes de que el cambio entre en vigencia y actualice la "fecha de vigencia" de esta Política. Sin embargo, te aconsejamos que revises esta Política periódicamente para ver si hay cambios. Los cambios a esta Política de Privacidad entran en vigencia cuando se publican en esta página.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con el artículo 5 del Decreto 1377 de 2013 cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, la **Compañía** buscará la forma de obtener un nuevo consentimiento de su titular.

En caso de no estar de acuerdo con los cambios efectuados, siéntete libre de ejercer tu derecho de habeas data a través de los canales establecidos en esta política.

## 10. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Solo procesaremos datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando el consentimiento previo y explícito a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informándoles

sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento. Trataremos datos de tipo sensible en las siguientes circunstancias:

- El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el titular de los datos sensibles, salvo en los casos que, por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- El tratamiento que tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares o el dato este disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona titular del dato o datos sensibles.

La **Compañía** siempre:

- Informa que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informa de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de tratamiento son de carácter sensible, la finalidad aplicada, y obtener tu consentimiento explícito.
- No condicionar ninguna actividad a que nos suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

## 11. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

La **Compañía** solo tratará los datos personales de menores de edad cuando: (i) Sean de naturaleza pública, (ii) provengan de la información suministrada por empleados o contratistas, (iii) cuando su tratamiento se encuentre debidamente autorizado por los padres o representantes legales de la niña, niño o adolescente.

El tratamiento siempre cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

## 12. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS

No entregaremos tus datos personales a otras entidades sin antes obtener su previo consentimiento. Ahora bien, se podrá realizar la transmisión cuando:

- La transmisión de tus datos fuese necesaria para la prestación efectiva y cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales;
- Sea necesaria para permitir a los proveedores, contratistas o colaboradores prestar los servicios encomendados;
- Sea necesario para permitir que terceros que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tengamos acuerdos de mercado conjunto;
- Sea requerido o permitido por la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, para realizar una transmisión de tus datos personales a terceros encargados ubicados en Colombia o en el exterior, debe existir (i) una autorización previa, expresa e informada por parte suya, o (ii) un contrato de transmisión de datos personales que contenga por lo menos lo siguiente:

- Los alcances de las obligaciones del encargado del tratamiento de datos personales.
- Las actividades que el encargado deberá realizar por nuestra cuenta con tu información personal.
- Las obligaciones del encargado con respecto al titular y la **Compañía**.
- La obligación del encargado de dar cumplimiento a las obligaciones contempladas en el aviso de privacidad y el manual interno de políticas y nuestros procedimientos.
- La obligación del encargado de realizar el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las finalidades autorizadas por los titulares y con legislación aplicable.
- La obligación del encargado de dar tratamiento, por cuenta del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- La obligación del encargado de salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- La obligación del encargado de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

### **13. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES**

Se considera una transferencia internacional cualquier tratamiento que suponga un envío de datos personales fuera del territorio colombiano. La transferencia de tus datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización previa, expresa e informada del titular, y el país cuente con un nivel adecuado de protección de datos personales de conformidad con la SIC.

Sin embargo, cuando ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias se podrá enviar los datos personales a países que no cuente con un nivel adecuado de protección de datos personales cuando:

- Se tenga la autorización previa, expresa, informada e inequívoca del titular.
- Intercambio de datos personales de carácter médico cuando exista una emergencia que así lo exija.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- 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;
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Cuando la SIC emita una declaración de conformidad.

### **14. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

Con el fin de cumplir con el principio de seguridad, implementamos mecanismos internos de seguridad de la información para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, que son de obligatorio acatamiento por parte de los destinatarios de estas políticas. Las principales medidas de seguridad son:

- Emplear medios de cifrado al recopilar o transferir información reservada, por ejemplo, los datos patrimoniales (ejemplo: datos de las tarjetas de crédito);
- Restringir el acceso físico a nuestras instalaciones;
- Restringir el acceso a la información que recopilamos sobre ti;

- Garantizar que nosotros y nuestros socios comerciales implementemos medidas de seguridad adecuadas para mantener la integridad de la información personal; y
- Destruir la información personal o desvincularla del titular, siempre que lo exija la legislación en la materia.

Tus datos personales serán tratados con total reserva y confidencialidad, comprometiéndonos a guardar el debido secreto respecto de estos y garantizando el deber de almacenarlos adoptando medidas necesarias que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

## 15. INFORMACIÓN DE CONTACTO

El área de atención al cliente de la **Compañía** es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a cualquier solicitud de los Titulares para hacer efectivos sus derechos. Para esto, ten en cuenta la siguiente información de contacto:

<b>Dirección</b>	Carrera 7 No. 73-47 - Bogotá, Colombia
<b>Correo Electrónico</b>	<a href="mailto:info@heygia.ai">info@heygia.ai</a>
<b>Sitio Web</b>	<a href="http://www.heygia.ai">www.heygia.ai</a>

## 16. VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia a partir del 1 de marzo de 2024.

## ANEXO 1 Definiciones

La Política tendrá las siguientes definiciones para su correcta interpretación y aplicación de acuerdo con la normatividad aplicable a la materia:

- **Autorización:** Se refiere al consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Se refiere al conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Consentimiento del titular:** Se refiere a la manifestación de voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal autoriza a un tercero a tratar sus datos personales.
- **Consulta:** El derecho de los Titulares o sus causahabientes a consultar los Datos Personales del Titular que repose en cualquier base de datos. El responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento deberán suministrar la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- **Datos De Menores De Edad:** Se refiere al suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado.
- **Dato personal:** Se refiere a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- **Dato semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede 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 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, tales como fotografías, grabaciones de sistemas de videovigilancia entre otros.
- **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.
- **Reclamo:** Es el ejercicio del derecho a corregir, actualizar o suprimir, datos personales, o solicitar que los mismos sean tratados conforme a los principios que los tutelan, las leyes estatutarias y reglamentos aplicables, y los procedimientos establecidos en este Manual.

- **Responsable:** 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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** La Transferencia de Datos Personales tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales 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:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- **Usuarios:** Son los usuarios de la plataforma de **Mezubo**, sean prospectos de los clientes, o contratistas y empleados de los clientes.

## ANEXO 2 Autorizaciones

### 2.1. Autorización para Clientes Personas Naturales

Como titular de los datos personales, identificado como aparece en el presente formulario, autorizo de forma libre, previa, expresa e informada a **Mezubo S.A.S.**, sociedad comercial identificada con NIT 901.413.497-8, con domicilio en la Carrera 7 No. 73-47, en la ciudad de Bogotá, Colombia en calidad de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO para que capture, almacene, use, procese, suprima, anonimice, disocie, transmita y transfiera a tercero dentro y fuera del territorio nacional, para las siguientes finalidades:

- Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, ventas, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades y/o servicios a través de: correo electrónico, WhatsApp, SMS, Facebook, Messenger, Instagram, mensajes push, llamadas y videollamadas atendidas por agentes humanos y/o digitales o cualquier canal oficial de comunicación de la Compañía o de nuestros clientes y aliados.
- Enviar mensajes, llamadas y videollamadas de asesoría de venta, de atención al cliente, promocionales, marketing, publicidad y otra información basada en tus preferencias y publicidad en redes sociales a través de plataformas de redes sociales, a nombre nuestro o de nuestros clientes o aliados. Esto incluye la posibilidad de comunicación a través de mensajes, llamadas y videollamadas a través de aplicaciones de mensajería instantánea y, eventualmente, tu inclusión en grupos que realicen este tipo de comunicaciones, de los que el usuario podrá retirarse en cualquier momento. Puedes también puede optar, en cualquier momento, por no recibir más estos mensajes, simplemente enviando un mensaje a los canales de comunicación disponibles en esta Política.
- Envío de comunicaciones respecto a los servicios de la **Compañía** y en general la prestación de nuestros servicios a través de cualquier canal incluyendo, pero sin limitarse a, redes sociales, mensajes de texto, notificaciones push, correo electrónico, llamada telefónica, etc.
- Llevar a cabo actividades de gestión de administración, venta, recaudo y cobro de sus obligaciones como usuario de nuestros servicios o a nombre de nuestros clientes. Esto incluye la gestión de cobro pre-judicial y judicial, a cargo nuestro o de terceros a través de los siguientes canales: WhatsApp, llamada telefónica, llamada por vía whatsapp, correo electrónico, mensaje de texto o cualquier canal oficial de comunicación de la **Compañía**.
- Conservar registros históricos de y mantener contacto con los titulares del dato, respecto de los servicios prestados.
- Registrar la información de sus empleados, proveedores, terceros y usuarios de su plataforma y el registro de base de datos de cada uno, así como los de nuestros clientes y aliados.
- Soporte en procesos de auditoría externa/interna.
- Recabar, tener, manejar y utilizar la información para realizar control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, programas de transparencia y ética empresarial, y otros controles de responsabilidad empresarial.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios o terceros; y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Video con fines vigilancia, seguridad en el marco de nuestros circuitos cerrados de monitorio (CCTV).
- Transmitir la información recolectada a terceros dentro y fuera del territorio nacional con los que la **Compañía** contrate el almacenamiento, procesamiento y administración de los datos personales, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales la **Compañía** está obligada según lo contenido en las leyes pertinentes y sus políticas internas.
- Transferir los datos personales a terceros ubicados en cualquier país, que brinde un nivel de protección de datos personales igual o mayor al de Colombia.

- Administración y prestación de los servicios de computación en la nube que presta la **Compañía**.
- Prestar los servicios de la Compañía a sus clientes, a quien has autorizado el tratamiento de tus datos personales para efectos de adquirir o suscribir los productos que ofrecen estas empresas, lo cual incluye interacciones a través de varios canales de nuestros agentes.
- Clasificación, seguridad y acceso de la plataforma de la **Compañía**.
- Tratamiento de los datos personales conforme a las instrucciones y el uso que realicen los clientes de la **Compañía** de sus servicios, esto es uso y acceso a la plataforma de computación en la nube y de inteligencia artificial.
- Compartir datos a título gratuito u oneroso a terceros, con el fin de análisis de marketing, preferencias de productos o scoring de usuarios de la plataforma de la **Compañía**.
- Transmitir la información con terceros proveedores de servicios que interactúan con la Plataforma para lograr una comunicación efectiva con los titulares.

Sus datos personales podrán ser sujetos a tratamiento automatizado en los términos de nuestra Política de Privacidad, y bajo las medidas de seguridad descritas en la misma.

Manifiesto que se me ha informado que tengo derecho a ser informado antes del tratamiento de mis datos personales y que la política de tratamiento de datos personales se encuentra disponible para ser consultada en [www.heygia.ai](http://www.heygia.ai) y que, con respecto a mis datos personales podré ejercer en cualquier momento mis derechos a ser informado sobre el tratamiento de mis datos, acceder (conocer), consultar, rectificar y actualizar (datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o aquellos cuyo tratamiento esté limitado por ley), solicitar la supresión del dato y/o revocar la autorización y solicitar prueba de la autorización para el tratamiento de datos personales ante **Mezubo S.A.S.**, mediante los canales habilitados como: Contacto electrónico [info@heygia.ai](mailto:info@heygia.ai), indicando en el asunto: "Consulta o Reclamo Ley 1581 de 2012". Estos trámites no tienen costo.

También manifiesto que previamente me han informado que no es obligatorio responder a las eventuales preguntas que me realicen sobre datos sensibles, o entregarlos como mis datos biométricos, y así mismo que no debo contestar ninguna pregunta sobre datos personales de menores de edad.

Se me ha informado ante cualquier inquietud que tengo derecho a presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)).

---

## 2.2. Autorización de Datos Personales – Empleados

*"Como titular de los datos personales que se tratarán en el marco de mi relación laboral con la empresa que se identifica a continuación como responsable del tratamiento de datos personales, autorizo de forma libre, previa, expresa, explícita e informada a **Mezubo S.A.S.**, sociedad comercial identificada con NIT 901.413-497-8, para que capture, almacene, organice, use, procese, suprima, anonimice, disocie, transmita y transfiera a terceros dentro y fuera del territorio nacional, y en general realice tratamiento sobre mis datos personales incluidos datos personales, para aplicar las finalidades que se describen a continuación: Desarrollar y gestionar la relación laboral; recolectar, registrar y actualizar mis datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación a su condición de empleado; gestionar los datos para efectuar los procesos de pagos; utilizar en el evento que sea necesario, los datos personales con el fin de establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física; realizar labores ante las autoridades correspondientes respecto del sistema de seguridad social; atender emergencia médicas, sanitarias o generales; las demás establecidas en la política de protección de datos personales de **Mezubo S.A.S.** la cual puede consultar en la siguiente dirección [www.heygia.ai](http://www.heygia.ai).*

*Derechos de los Titulares: De conformidad con a la Ley 1581 de 2012, tengo derecho a: (i) Ser informados sobre el tratamiento de sus datos personales, (ii) acceder a sus datos sin restricción; (iii) consultar, actualizar*



y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos; (v) solicitar prueba de la autorización otorgada; (vi) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en protección de datos; (vii) abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Entregar información que incluya datos personales sensibles o datos personales de la niñas y niños y adolescentes, es facultativo. Usted podrá ejercer sus derechos ante **Mezubo S.A.S.** a través del siguiente correo electrónico **info@heygia.ai**, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar. En todo caso usted deberá acreditar su identidad con una copia de su documento de identidad vigente especificando el derecho que ejercerá. Usted puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en **www.heygia.ai**.

Para constancia se firma en Bogotá, a los [ ] de [ ] de [ ].”

\_\_\_\_\_  
[Nombre Empleado]  
[Identificación Empleado]”

### 2.3. Autorización de Datos Personales – Contratistas Persona Natural

“Como titular de los datos personales que se tratarán en el marco de mi relación civil y comercial con la empresa que se identifica a continuación como responsable del tratamiento de datos personales, autorizo de forma libre, previa, expresa, explícita e informada a **Mezubo S.A.S.**, sociedad comercial identificada con NIT 901.413-497-8 para que capture, almacene, organice, use, procese, suprima, anonimice, disocie, transmita y transfiera a terceros dentro y fuera del territorio nacional, y en general realice tratamiento sobre mis datos personales incluidos datos personales, para aplicar las finalidades que se describen a continuación: Desarrollar y gestionar el contrato de prestación de servicios; recolectar, registrar y actualizar mis datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades objeto del contrato; gestionar los datos para efectuar los procesos de pagos; utilizar en el evento que sea necesario, los datos personales con el fin de establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física; realizar labores ante las autoridades correspondientes; atender emergencia médicas, sanitarias o generales; las demás establecidas en la política de protección de datos personales de **Mezubo S.A.S.** la cual puede consultar en la siguiente dirección **www.heygia.ai**.

Derechos de los Titulares: De conformidad con a la Ley 1581 de 2012, tengo derecho a: (i) Ser informados sobre el tratamiento de sus datos personales, (ii) acceder a sus datos sin restricción; (iii) consultar, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos; (v) solicitar prueba de la autorización otorgada; (vi) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en protección de datos; (vii) abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Entregar información que incluya datos personales sensibles o datos personales de la niñas y niños y adolescentes, es facultativo. Usted podrá ejercer sus derechos ante **Mezubo S.A.S.** a través del siguiente correo electrónico **info@heygia.ai**, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar. En todo caso usted deberá acreditar su identidad con una copia de su documento de identidad vigente especificando el derecho que ejercerá. Usted puede acceder a nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en **www.heygia.ai**.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los [ ] de [ ] de [ ].

\_\_\_\_\_  
[Nombre Completo Contratista]  
[Identificación Contratista]”

## 2.4. Cláusula Modelo de Tratamiento de Datos Personales

“[-]: **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Las Partes asumen las responsabilidades que puedan corresponderles, derivadas de la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal respecto de los expedientes, bases de datos que contengan datos de carácter personal, y general todos los datos personales que sean tratados en ejecución del Contrato (los “**Datos**”). De conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal, las Partes se obligan específicamente a: (i) Tratar los datos personales a los que se refiere este Contrato, conforme a los principios que los tutelan, (ii) abstenerse de utilizar medios engañosos y/o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de datos personales, (iii) realizar el tratamiento de datos personales, exclusivamente, con la finalidad que los titulares de la información hayan autorizado. En caso de que se modifique la finalidad, obtener una nueva autorización del titular, (iv) guardar confidencialidad respecto de los datos personales a los que tengan acceso en desarrollo de la relación comercial. Esta obligación se extiende a todos los funcionarios o colaboradores de las Partes que tengan acceso a tales datos personales, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el manejo de datos personales. Para el efecto, las Partes harán firmar a cada uno de dichos funcionarios o colaboradores un documento en el que se obliguen a guardar la confidencialidad de la información, (v) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales obtenidos en desarrollo de la relación comercial, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para dar seguridad a los registros. Las Partes tomarán todas las medidas de seguridad técnicas y organizativas que consideren adecuadas para proteger los datos personales, de conformidad con el estado de la técnica, sus costos de aplicación y los tipos de datos personales, (vi) informar con prontitud y diligencia cualquier incidente de seguridad y (vii) aplicar, en lo no previsto en este contrato, las normas vigentes en materia de protección de datos personales.”

### “[-]: **TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES:**

Los Datos que se transmitirán en virtud de este Contrato, tendrán las siguientes finalidades: (i) permitir la ejecución del Contrato, (ii) **[Incluir la finalidades de cada contrato]**. El encargado podrá realizar subencargos de los Datos a nivel nacional y/o internacional, subcontratando su almacenamiento siempre y cuando cuente con autorización por escrito de **MEZUBO**.

El encargado, declara que tratará los Datos teniendo en cuenta los niveles más altos de protección y confidencialidad, y en cumplimiento de la política de tratamiento de datos personales y seguridad de la información de **MEZUBO**, la normatividad vigente en protección de datos y este Contrato, por lo que se obliga a notificar oportunamente y por escrito a **MEZUBO** cualquier requerimiento que reciba de las autoridades competentes, que impliquen la divulgación de Datos conforme a las leyes aplicables; atender de forma oportuna y apropiada las solicitudes que eleve **MEZUBO** en relación con el tratamiento de los Datos objeto de encargo, y cumplir con las recomendaciones, instrucciones y órdenes impartidas por la autoridad de protección de datos personales en cumplimiento con la normatividad vigente en protección de datos personales, en relación con el tratamiento de datos personales; cooperar y enviar a **MEZUBO**, dentro de un término razonable, toda la información pertinente que sea requerida a través de éste por la autoridad de protección de datos personales; salvaguardar la seguridad e integridad de las bases de datos que contengan Datos a las cuales tenga acceso; implementar, mantener, y exigir a todos sus subcontratistas, colaboradores, empleados, directores, agentes, que éstos implementen y mantengan, las medidas humanas, tecnológicas, legales y administrativas de seguridad y protección de información que sean necesarias para garantizar la protección de los datos personales encargados contra amenazas o peligros que afecten su seguridad y/o integridad, impedir su adulteración, modificación o copia no autorizada, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, o cualquier uso de los mismos que puedan generar algún perjuicio al titular de los datos personales y/o a **MEZUBO**; dar a los Datos el tratamiento establecido en la política de tratamiento de datos personales y seguridad de la información personal de **MEZUBO**, con estricto cumplimiento a los principios establecidos en normatividad vigente en protección de datos personales; guardar la

confidencialidad respecto al tratamiento de los datos personales encargados por **MEZUBO**; garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data lo cual incluye realizar la actualización, rectificación o supresión de los datos personales encargados respetando los procedimientos establecidos en normatividad vigente en protección de datos, actualizar los datos personales encargados por **MEZUBO** dentro del plazo previsto en la normatividad vigente en protección de datos; adelantar y dar respuesta a las consultas y los reclamos formulados por el titular de los datos personales y dar noticia previo aviso y consulta a **MEZUBO**; permitir y contribuir a las auditorías, incluidas las inspecciones, que pueda realizar **MEZUBO**; tras el cumplimiento de todos los fines acordados en el presente Contrato que no requiera procesamiento alguno adicional, el encargado deberá entregar dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la terminación del presente Contrato toda la información que haya obtenido durante el desarrollo del mismo, eliminar los Datos objeto del presente encargo y certificar esta circunstancia a **MEZUBO** dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la terminación del presente Contrato o a la fecha en la que **MEZUBO** así lo solicite, la eliminación deberá constar en acta que deberá ser suscrita por el representante legal del encargado; igualmente el encargado, deberá notificar a todos los terceros que respaldan su propio procesamiento de Datos de la terminación del presente Contrato y se asegurará de que dichos terceros destruyan o devuelvan los Datos encargados a **MEZUBO** dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la terminación del presente Contrato o a la fecha en la que **MEZUBO** así lo solicite; igualmente el encargado deberá cumplir las demás obligaciones que establezca la normatividad vigente en protección de datos.

Incidentes de Seguridad: Cuando el encargado se entere que un incidente de seguridad de Datos que afecta información de titulares que se procesa en virtud del presente Contrato, informará inmediatamente a **MEZUBO** acerca del incidente, cooperará en todo momento y seguirá las instrucciones dadas por este respecto a tales incidentes, a fin de permitir que realice una investigación exhaustiva, formule una respuesta correcta y tome las medidas adicionales que sean adecuadas respecto al incidente sufrido, cualquier notificación hecha a **MEZUBO** deberá contener como mínimo la siguiente información: fecha y hora, detalle de lo ocurrido, recurso afectado, acciones de remediación aplicadas o pendientes de aplicación, estado del incidente al momento del reporte y tiempo máximo de solución al Incidente, descripción de la naturaleza del incidente, incluidas, cuando sea posible, los tipos de Datos comprometidos, número aproximado de titulares afectados y registros de datos personales, nombre y los datos de contacto del oficial de protección de datos del encargado u otro punto de contacto donde se puede obtener más información, descripción de las posibles consecuencias del incidente; y descripción detallada de las medidas tomadas o propuestas a ser tomadas por el encargado para abordar el incidente, incluyendo, cuando sea apropiado y medidas para mitigar sus posibles efectos adversos.”