

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES OPTICHAT

Por medio de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales se establecen los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, supresión y, en general, cualquier operación realizada sobre los datos personales tratados por OPTICHAT.

OPTICHAT es una plataforma tecnológica para la gestión clínica, operativa, comercial y administrativa de ópticas, centros visuales y profesionales del sector salud visual, operada por **CENTRO VISUAL SGA S.A.S**, identificada con NIT No. **900658070**, con domicilio principal en la ciudad de **Barranquilla, Colombia**, y página web <https://gestion-clinica.optichat.cloud/>.

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008 y las demás normas que las adicionen, modifiquen, complementen o reglamenten.

1. ALCANCE

Esta Política aplica para toda la información personal registrada, recolectada, almacenada, consultada, utilizada, transmitida o tratada en las bases de datos, plataformas, formularios, canales digitales, sistemas de información, aplicaciones, integraciones y servicios tecnológicos de OPTICHAT.

La Política aplica a los datos personales de clientes, prospectos, usuarios registrados, representantes legales, empleados o colaboradores de ópticas, pacientes, usuarios finales, proveedores, aliados, contactos comerciales y, en general, cualquier persona natural cuyos datos sean tratados por OPTICHAT.

OPTICHAT podrá actuar como:

- 1. Responsable del tratamiento**, cuando determine directamente las finalidades y medios del tratamiento de los datos personales, por ejemplo, en la gestión de sus clientes, prospectos, usuarios registrados, contrataciones, facturación, soporte, comunicaciones comerciales y administración de la relación contractual.

2. **Encargado del tratamiento**, cuando trate datos personales por cuenta de sus clientes empresariales, tales como ópticas, centros visuales o profesionales de la salud visual, quienes registran en la plataforma información de sus pacientes, usuarios, clientes finales o contactos. En estos casos, el cliente empresarial será el responsable del tratamiento y OPTICHAT actuará siguiendo sus instrucciones y prestando los servicios contratados.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Nombre comercial: OPTICHAT

Razón social: CENTRO VISUAL SGA S.A.S

NIT: 900658070

Domicilio: Barranquilla, Colombia

Sitio web: <https://gestion-clinica.optichat.cloud/>

Correo para consultas, reclamos y solicitudes de datos personales:
soporte@optichat.cloud

3. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de privacidad: comunicación física, electrónica, verbal o escrita mediante la cual se informa al Titular sobre la existencia de esta Política, las finalidades del tratamiento y los derechos que le asisten.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio y su calidad de comerciante o servidor público, en los términos de la ley.

Dato semiprivado: dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar al Titular y a cierto sector o grupo de personas, como algunos datos financieros, comerciales o crediticios.

Dato privado: dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.

Dato sensible: información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo datos relacionados con la salud, datos biométricos, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, origen racial o étnico, vida sexual, entre otros.

Datos relacionados con salud visual: información asociada a la prestación de servicios ópticos, optométricos, visuales o administrativos, tales como historia clínica optométrica, fórmulas visuales, agendamientos, controles visuales, órdenes de servicio, órdenes de laboratorio, cotizaciones, recomendaciones, imágenes, documentos clínicos, evolución del paciente, datos de lentes, monturas o tratamientos visuales.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.

Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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

Transmisión: comunicación de datos personales dentro o fuera de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por parte de un encargado, por cuenta del responsable.

Transferencia: envío de datos personales a un receptor que, a su vez, actúa como responsable del tratamiento, dentro o fuera de Colombia.

Usuario de la plataforma: persona autorizada para acceder y utilizar los servicios de OPTICHAT, incluyendo administradores, empleados, colaboradores o personal autorizado por las ópticas o empresas contratantes.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OPTICHAT tratará los datos personales conforme a los siguientes principios:

1. **Legalidad:** el tratamiento se realizará de acuerdo con las normas aplicables.
2. **Finalidad:** los datos serán tratados para finalidades legítimas, informadas y autorizadas.
3. **Libertad:** el tratamiento solo se realizará con autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo las excepciones legales.
4. **Veracidad o calidad:** la información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
5. **Transparencia:** el Titular podrá obtener información sobre la existencia de datos que le conciernan.
6. **Acceso y circulación restringida:** los datos solo serán tratados por personas autorizadas.
7. **Seguridad:** se adoptarán medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger la información.
8. **Confidencialidad:** las personas que intervengan en el tratamiento estarán obligadas a garantizar la reserva de la información.

5. DATOS PERSONALES QUE PODRÁN SER TRATADOS

OPTICHAT podrá tratar, según corresponda, las siguientes categorías de datos:

1. **Datos de identificación:** nombres, apellidos, tipo y número de documento, razón social, NIT, firma, cargo o representación.
2. **Datos de contacto:** teléfono, celular, WhatsApp, correo electrónico, dirección, ciudad, departamento y país.
3. **Datos comerciales:** información de la óptica, sede, servicios contratados, historial de relación comercial, solicitudes, cotizaciones, órdenes, facturas, pagos, soporte y comunicaciones.

4. **Datos de acceso y uso de la plataforma:** usuario, contraseñas cifradas o protegidas, roles, permisos, registros de actividad, logs, fecha y hora de acceso, dirección IP, navegador, dispositivo y acciones realizadas.
5. **Datos financieros, comerciales, crediticios y de servicios:** información relacionada con pagos, facturación, obligaciones, cartera, comportamiento de pago, estados de cuenta y reportes autorizados conforme a la ley.
6. **Datos de pacientes o usuarios finales registrados por las ópticas:** nombres, teléfonos, correos, citas, historia clínica visual, fórmulas, controles, órdenes de servicio, órdenes de laboratorio, cotizaciones, información de lentes, monturas, pagos, recordatorios y comunicaciones.
7. **Datos sensibles relacionados con salud visual:** información clínica, optométrica, visual, biométrica o médica que sea registrada por los clientes de OPTICHAT en desarrollo de su actividad profesional.
8. **Datos derivados de comunicaciones:** mensajes enviados o recibidos por WhatsApp, WhatsApp Cloud API, correo electrónico, SMS, llamadas, formularios, chats, asistentes virtuales, campañas, recordatorios o integraciones conectadas a la plataforma.
9. **Datos de navegación y cookies:** información técnica relacionada con el uso de la página web, plataforma, formularios y servicios digitales.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

OPTICHAT tratará los datos personales para las siguientes finalidades:

1. Crear, administrar y gestionar cuentas de acceso a la plataforma.
2. Permitir el uso de los productos, módulos y servicios ofrecidos por OPTICHAT.
3. Gestionar la relación contractual, comercial, administrativa, operativa y técnica con los clientes.
4. Prestar servicios tecnológicos para ópticas, centros visuales y profesionales de la salud visual.
5. Gestionar agendas, citas, recordatorios, controles visuales y comunicaciones automatizadas.

6. Gestionar historias clínicas visuales, fórmulas, órdenes de servicio, órdenes de laboratorio, cotizaciones, inventario, CRM, facturación, tesorería, contabilidad y demás módulos habilitados.
7. Enviar comunicaciones transaccionales, operativas, comerciales, informativas o publicitarias relacionadas con los servicios contratados.
8. Gestionar campañas masivas, mensajes personalizados, automatizaciones, asistentes virtuales, respuestas automáticas y flujos de atención por WhatsApp, WhatsApp Cloud API, Meta, Instagram, Messenger, correo electrónico, SMS, llamadas u otros canales integrados.
9. Integrar la plataforma con proveedores tecnológicos, servicios de nube, pasarelas de pago, servicios de mensajería, Meta, WhatsApp Cloud API, herramientas de inteligencia artificial, servicios de analítica, CRM, soporte, facturación y demás proveedores necesarios para la prestación del servicio.
10. Procesar pagos, emitir facturas, gestionar cartera, recaudos, renovaciones, planes, suscripciones y obligaciones contractuales.
11. Verificar identidad, validar información, prevenir fraude, gestionar seguridad, controlar accesos y proteger la plataforma.
12. Realizar actividades de soporte técnico, capacitación, acompañamiento, implementación, migración de datos y atención al cliente.
13. Atender solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, consultas y requerimientos.
14. Realizar encuestas de satisfacción, mediciones de calidad, análisis de uso, mejoras de producto y estudios internos.
15. Enviar noticias, actualizaciones, cambios de producto, novedades, eventos, invitaciones, tutoriales, capacitaciones y comunicaciones relacionadas con OPTICHAT.
16. Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias, contractuales, administrativas y regulatorias.
17. Atender requerimientos de autoridades judiciales, administrativas, regulatorias o de control.
18. Realizar procesos de debida diligencia, verificación de antecedentes, listas restrictivas, análisis de riesgo o validación comercial cuando sea necesario.
19. Consultar, reportar, procesar o actualizar información ante centrales de riesgo u operadores de información, cuando exista autorización del Titular y se cumplan los requisitos legales aplicables.
20. Conservar soportes de la relación comercial, contractual, técnica, contable y legal durante los términos exigidos por la ley.
21. Realizar procesos de respaldo, recuperación, auditoría, trazabilidad, seguridad informática y continuidad del servicio.

22. Transferir o transmitir datos a terceros nacionales o internacionales cuando sea necesario para cumplir las finalidades autorizadas, la prestación del servicio o las obligaciones legales y contractuales.

7. TRATAMIENTO DE DATOS DE PACIENTES Y USUARIOS FINALES DE LAS ÓPTICAS

Cuando una óptica, centro visual, profesional de la salud visual o cliente empresarial registre información de sus pacientes, usuarios finales o contactos dentro de OPTICHAT, dicho cliente será responsable de contar con las autorizaciones, consentimientos, avisos de privacidad y bases legales necesarias para el tratamiento de esos datos personales.

En estos casos, OPTICHAT actuará como encargado del tratamiento y tratará la información únicamente para prestar los servicios contratados, permitir el funcionamiento de la plataforma y ejecutar las instrucciones del cliente responsable.

El cliente empresarial declara que cuenta con autorización válida de sus pacientes, usuarios finales o contactos para registrar, almacenar, consultar, actualizar, usar, transmitir o procesar sus datos personales en OPTICHAT, incluyendo datos relacionados con salud visual cuando aplique.

OPTICHAT no utilizará los datos de pacientes o usuarios finales de las ópticas para fines propios, venta de bases de datos, comercialización independiente o actividades ajenas a la prestación del servicio contratado, salvo autorización expresa del responsable o del Titular, o cuando exista obligación legal.

8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

OPTICHAT podrá tratar datos sensibles únicamente cuando sea necesario para la prestación de los servicios contratados, especialmente en relación con datos de salud visual registrados por las ópticas, centros visuales o profesionales autorizados.

El tratamiento de datos sensibles se realizará bajo medidas especiales de protección, confidencialidad, seguridad y acceso restringido.

Cuando se trate de datos sensibles, el Titular deberá ser informado de que:

1. No está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo que exista una obligación legal o contractual aplicable.
2. La autorización debe ser explícita cuando la ley así lo exija.

3. Los datos sensibles serán tratados únicamente para las finalidades informadas y autorizadas.
4. El acceso a dichos datos estará limitado a las personas autorizadas, al cliente responsable y a los encargados que requieran conocerlos para prestar el servicio.

En los casos en que OPTICHAT actúe como encargado, corresponderá al cliente responsable obtener la autorización explícita del Titular para el tratamiento de datos sensibles, cuando sea requerido por la ley.

9. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

OPTICHAT no busca recolectar directamente información de niños, niñas o adolescentes para fines comerciales propios.

No obstante, las ópticas, centros visuales o profesionales de la salud visual que utilizan la plataforma pueden registrar datos de niños, niñas o adolescentes cuando estos sean pacientes o usuarios finales de sus servicios.

En estos casos, el cliente empresarial será responsable de obtener las autorizaciones correspondientes de los padres, representantes legales o personas facultadas, y de garantizar que el tratamiento responda al interés superior del menor, al respeto de sus derechos fundamentales y a las normas aplicables.

OPTICHAT tratará esta información únicamente como encargado del tratamiento, para permitir la prestación del servicio tecnológico contratado.

10. USO DE WHATSAPP CLOUD API, META Y CANALES DIGITALES

OPTICHAT podrá tratar datos personales mediante canales digitales e integraciones tecnológicas tales como WhatsApp Cloud API, Meta, Facebook, Instagram, Messenger, correo electrónico, SMS, llamadas, chat web, asistentes virtuales, inteligencia artificial y otros canales conectados a la plataforma.

Estos canales podrán utilizarse para enviar recordatorios de citas, confirmar agendamientos, notificar estados de órdenes de servicio u órdenes de laboratorio, enviar campañas autorizadas, gestionar soporte y atención al cliente, automatizar respuestas, realizar seguimiento posventa, enviar información transaccional, operativa, comercial o publicitaria, y gestionar conversaciones iniciadas por clientes, pacientes o usuarios finales.

El cliente que utilice estos canales será responsable de contar con autorización válida para contactar a sus pacientes, usuarios finales o bases de datos, así como de cumplir las políticas de Meta, WhatsApp, protección de datos personales, comercio electrónico, publicidad y demás normas aplicables.

OPTICHAT podrá suspender o limitar el tratamiento de datos mediante estos canales cuando detecte uso indebido, envío de mensajes no autorizados, afectación de la calidad de la cuenta, reportes por spam, incumplimiento de políticas de Meta, riesgos legales, incumplimiento contractual o afectación a terceros.

Las condiciones relacionadas con registro, vinculación, migración, suspensión, reasignación, administración o uso de líneas de WhatsApp Cloud API se regularán en los Términos y Condiciones del Servicio, contratos, anexos comerciales o acuerdos específicos suscritos entre OPTICHAT y el cliente.

11. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE SOBRE BASES DE DATOS Y MENSAJES

El cliente será responsable por:

1. La legalidad de las bases de datos que cargue, registre o utilice en OPTICHAT.
2. Las autorizaciones de contacto otorgadas por sus pacientes, clientes, usuarios finales o contactos.
3. El contenido de los mensajes enviados.
4. El cumplimiento de las políticas de Meta, WhatsApp y demás canales integrados.
5. El cumplimiento de las normas de protección de datos personales.
6. El uso adecuado de la plataforma, campañas, automatizaciones y asistentes virtuales.
7. La veracidad, calidad, actualización y legitimidad de la información registrada.
8. Las consecuencias derivadas del envío de mensajes no autorizados, spam, contenido prohibido, datos incorrectos o uso indebido del servicio.

OPTICHAT podrá suspender o limitar funcionalidades cuando el uso de la plataforma pueda generar riesgos legales, técnicos, reputacionales, comerciales o de seguridad para OPTICHAT, sus clientes, Meta, WhatsApp, terceros o usuarios finales.

12. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DE DATOS

OPTICHAT podrá transmitir o transferir datos personales a terceros ubicados en Colombia o en el exterior cuando sea necesario para la prestación de los servicios contratados, el funcionamiento de la plataforma, el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, la operación tecnológica, el soporte, la facturación, el procesamiento de

pagos, la mensajería, la analítica, la inteligencia artificial, el alojamiento en la nube, la seguridad informática o la gestión administrativa.

Estos terceros podrán incluir, entre otros:

1. Proveedores de infraestructura tecnológica y alojamiento en la nube.
2. Proveedores de mensajería, email, SMS, WhatsApp Cloud API, Meta u otros canales digitales.
3. Proveedores de inteligencia artificial, automatización, analítica o procesamiento de datos.
4. Pasarelas de pago y entidades financieras.
5. Proveedores de soporte, mantenimiento, desarrollo o seguridad.
6. Aliados comerciales, técnicos o administrativos.
7. Autoridades judiciales, administrativas, tributarias o de control, cuando sea requerido por la ley.

OPTICHAT adoptará medidas razonables para que dichos terceros traten la información conforme a la ley, bajo condiciones de confidencialidad, seguridad y uso limitado a las finalidades autorizadas.

13. CONFIDENCIALIDAD

OPTICHAT, sus empleados, contratistas, aliados y terceros autorizados deberán guardar confidencialidad sobre los datos personales a los que tengan acceso.

La información no será vendida, alquilada, compartida ni utilizada para finalidades ajenas a las autorizadas, salvo obligación legal, autorización del Titular, instrucción del responsable o necesidad contractual para la prestación del servicio.

La obligación de confidencialidad continuará incluso después de finalizada la relación contractual, comercial o laboral con OPTICHAT.

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

OPTICHAT implementará medidas técnicas, administrativas, humanas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, adulteración, acceso no autorizado, uso indebido, consulta fraudulenta, destrucción, divulgación no autorizada o incidentes de seguridad.

Estas medidas podrán incluir controles de acceso, autenticación, gestión de roles, copias

de seguridad, cifrado, monitoreo, trazabilidad, registros de actividad, restricciones internas, revisión de permisos y protocolos de seguridad.

No obstante, el Titular reconoce que ningún sistema tecnológico es completamente invulnerable. En caso de incidente de seguridad, OPTICHAT evaluará el evento, adoptará medidas correctivas y preventivas, y realizará las notificaciones que resulten aplicables conforme a la ley.

15. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

OPTICHAT podrá utilizar cookies, píxeles, identificadores, tecnologías de seguimiento y herramientas similares para mejorar la experiencia del usuario, recordar preferencias, analizar el uso de la plataforma, optimizar servicios, realizar mediciones, mejorar la seguridad y gestionar campañas o comunicaciones.

El usuario podrá configurar su navegador para rechazar o eliminar cookies. Sin embargo, esto puede afectar el funcionamiento de algunos servicios, módulos o funcionalidades de la plataforma.

16. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El tratamiento de datos personales requerirá autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo las excepciones previstas en la ley.

La autorización podrá otorgarse por medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos, formularios web, mensajes de datos, contratos, aceptación de términos, grabaciones, registros en plataforma, casillas de verificación, uso de servicios o cualquier mecanismo que permita verificar posteriormente la manifestación de voluntad del Titular.

En ningún caso el silencio del Titular será entendido como autorización.

Cuando el Titular entregue voluntariamente sus datos a través de formularios, contratos, canales digitales, plataforma, WhatsApp, correo electrónico, llamadas, registros o cualquier otro medio dispuesto por OPTICHAT, se entenderá que autoriza el tratamiento de sus datos para las finalidades informadas, siempre que exista una conducta inequívoca y verificable.

17. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

OPTICHAT conservará registros, soportes, mecanismos técnicos o evidencias que

permitan demostrar la autorización otorgada por los Titulares, cuando actúe como responsable del tratamiento.

Cuando OPTICHAT actúe como encargado, corresponderá al cliente responsable conservar la prueba de autorización otorgada por sus pacientes, usuarios finales, contactos o titulares registrados en la plataforma.

18. CASOS EN LOS QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.
6. Los demás casos previstos en la normativa aplicable.

19. AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Cuando sea necesario para la gestión de obligaciones comerciales, financieras, contractuales o de pago, y siempre que exista autorización del Titular y se cumplan los requisitos legales, OPTICHAT podrá consultar, reportar, actualizar, procesar o divulgar información ante centrales de riesgo, operadores de información o entidades autorizadas.

En caso de mora o incumplimiento de obligaciones, OPTICHAT podrá realizar reportes negativos conforme a la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables, previa comunicación al Titular en los términos exigidos por la ley.

El Titular autoriza a OPTICHAT a consultar y reportar información positiva o negativa relacionada con el nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, comerciales, crediticias o de servicios, cuando sea aplicable y conforme a la normativa vigente.

20. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de datos personales tendrán derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

2. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
3. Ser informados sobre el uso dado a sus datos personales.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la normativa aplicable.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos cuando no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
6. Acceder gratuitamente a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
7. Abstenerse de responder preguntas sobre datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes.
8. Solicitar corrección de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
9. Solicitar la eliminación de datos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

21. DEBERES DE LOS TITULARES

Los Titulares deberán:

1. Suministrar información veraz, completa, exacta y actualizada.
2. Mantener actualizada su información de contacto.
3. Informar oportunamente cambios relevantes en sus datos.
4. Abstenerse de entregar información falsa, incompleta o de terceros sin autorización.
5. Usar adecuadamente la plataforma y los servicios contratados.
6. Cumplir las condiciones comerciales, técnicas y legales aplicables.

22. DEBERES DE OPTICHAT

OPTICHAT, en calidad de responsable o encargado, según corresponda, deberá:

1. Garantizar al Titular el ejercicio de su derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar la autorización otorgada por el Titular cuando actúe como responsable.
3. Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
4. Conservar la información bajo condiciones razonables de seguridad.
5. Garantizar que la información suministrada al encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, cuando corresponda.
6. Actualizar, rectificar o suprimir los datos cuando sea procedente.
7. Tramitar consultas y reclamos dentro de los términos legales.

8. Informar a la autoridad competente cuando se presenten incidentes de seguridad que generen riesgos relevantes para los Titulares, cuando sea aplicable.
9. Exigir a terceros encargados condiciones adecuadas de seguridad y confidencialidad.
10. Cumplir las instrucciones del responsable cuando OPTICHAT actúe como encargado del tratamiento.

23. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área encargada de atender solicitudes relacionadas con datos personales será el área de administración, soporte o gerencia de OPTICHAT.

Toda solicitud relacionada con consulta, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización, prueba de autorización o reclamo deberá enviarse al correo electrónico:

soporte@optichat.cloud

La solicitud deberá contener como mínimo:

1. Nombre completo del Titular.
2. Tipo y número de identificación.
3. Datos de contacto.
4. Medio para recibir respuesta.
5. Descripción clara de la solicitud.
6. Documentos que soporten la solicitud, si aplica.
7. Calidad en la que actúa, cuando se trate de representante, apoderado, padre, madre, acudiente o tercero autorizado.

24. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro de dicho término, OPTICHAT informará al interesado los motivos de la demora y señalará la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

25. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS, RECTIFICACIONES O SUPRESIONES

Cuando el Titular considere que su información debe ser corregida, actualizada, eliminada, revocada o cuando advierta un presunto incumplimiento de los deberes de

OPTICHAT, podrá presentar reclamo al correo soporte@optichat.cloud.

El reclamo deberá contener la identificación del Titular, descripción de los hechos, datos de contacto, documentos de soporte y descripción clara de la solicitud.

Si el reclamo está incompleto, OPTICHAT requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción para que subsane las fallas.

Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si OPTICHAT no es competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes e informará al Titular.

Una vez recibido el reclamo completo, OPTICHAT incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” o expresión similar, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo completo.

Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, OPTICHAT informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que será atendido, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

26. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas, prestar los servicios contratados, atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, administrativas, técnicas, comerciales o de seguridad.

Una vez cumplidas las finalidades del tratamiento y siempre que no exista obligación legal o contractual de conservarlos, los datos serán eliminados, anonimizados o bloqueados conforme a los procedimientos internos de OPTICHAT.

Cuando OPTICHAT actúe como encargado, la conservación, devolución, eliminación o exportación de los datos estará sujeta a las instrucciones del cliente responsable, a las condiciones contractuales y a las obligaciones legales aplicables.

27. EXPORTACIÓN, DEVOLUCIÓN O ELIMINACIÓN DE DATOS DE CLIENTES

Cuando finalice la relación contractual con un cliente empresarial, este podrá solicitar la exportación, devolución o eliminación de la información registrada en la plataforma, conforme a las condiciones técnicas, comerciales y contractuales pactadas.

OPTICHAT podrá conservar copias de respaldo, registros técnicos, soportes contables, trazabilidad, logs o información necesaria para cumplir obligaciones legales, resolver disputas, atender auditorías, verificar pagos, soportar reclamaciones o garantizar la seguridad del servicio.

La eliminación definitiva estará sujeta a los tiempos técnicos de respaldo, recuperación y depuración de sistemas.

28. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

OPTICHAT podrá modificar, actualizar o ajustar esta Política en cualquier momento. Los cambios sustanciales serán informados a través de la página web, plataforma, correo electrónico, aviso en la aplicación o cualquier otro medio idóneo.

El uso continuo de los servicios después de publicada una modificación constituirá aceptación de la Política actualizada, salvo que la ley exija una autorización adicional.

29. MARCO LEGAL

La presente Política se rige principalmente por:

1. Constitución Política de Colombia, artículo 15.
2. Ley 1581 de 2012.
3. Decreto 1377 de 2013.
4. Decreto 1074 de 2015.
5. Ley 1266 de 2008.
6. Normas que adicionen, modifiquen, complementen o reglamenten las anteriores.
7. Políticas, condiciones y reglas aplicables de proveedores tecnológicos, incluyendo Meta y WhatsApp, cuando corresponda.

30. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 28 de mayo de 2026.

Las bases de datos tratadas por OPTICHAT tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta Política, para la prestación de los servicios contratados y para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales, comerciales, contables, tributarias, técnicas o administrativas.

Una vez se cumplan dichas finalidades y siempre que no exista deber legal o contractual de conservar la información, los datos serán eliminados, anonimizados o tratados conforme a los procedimientos internos de OPTICHAT.

31. CONTACTO

Para ejercer derechos relacionados con datos personales, presentar consultas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización o cualquier inquietud relacionada con esta Política, el Titular podrá comunicarse a:

Correo electrónico: soporte@optichat.cloud

Sitio web: <https://gestion-clinica.optichat.cloud/>

Responsable: OPTICHAT - CENTRO VISUAL SGA S.A.S

NIT: 900658070

Domicilio: Barranquilla, Colombia