AVISO DE PRIVACIDAD

AVISO DE PRIVACIDAD PARA CALL CENTER

1. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE:

Laboratorio Clínico Polab, S.A. de C.V., empresa conocida comercialmente como **Laboratorio Clínico Polab®**, con domicilio ubicado en Avenida Cuauhtémoc 132, Colonia Chapultepec, Cuernavaca, Morelos, Código Postal 62450, y portal de internet https://polab.com.mx/ es el responsable del uso, tratamiento y protección de aquellos datos personales a que tuviéramos acceso a través de nuestros sitios de Internet, redes sociales, herramientas tecnológicas y/o con motivo de la relación o posible relación por el uso de nuestros productos, servicios, programas, así como para cualquier actividad relacionada (en lo sucesivo el "**Responsable**").

2. DATOS PERSONALES UTILIZADOS POR EL RESPONSABLE:

I) Datos de identificación: pudiendo ser nombre, fecha de nacimiento y/o edad.
II) Datos de contacto: pudiendo ser dirección, correo electrónico, teléfono fijo y/o trabajo y/o móvil.
III) Nombre de personas a quien se autoriza la entrega resultados: pudiendo ser familiares, amigos y/o médico tratante.
IV) Datos fiscales: pudiendo ser nombre, Registro Federal de Contribuyentes, Dirección fiscal, uso del comprobante fiscal digital (CFDI), forma de pago y/o correo electrónico.
V) Datos laborales: pudiendo ser registro patronal, aportaciones de Seguridad Social e Infonavit y/o sindicato.
VI) Datos de Voz: pudiendo ser a través de llamadas telefónicas.

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad utilizaremos los siguientes datos personales considerados como **sensibles**, que requieren de especial protección:

I) Información financiera y método de pago: pudiendo ser forma de pago y/o datos bancarios, en caso de que el cliente sea un particular.
II) Datos de salud: pudiendo ser antecedentes e historial clínico y otros datos relacionados, únicamente en caso de que sea un aspecto relevante para la prestación del servicio requerido.

La descripción de los datos personales que serán utilizados y se encuentran enumerados en los párrafos anteriores, son de carácter enunciativo mas no limitativo, pudiendo limitarse o ampliarse de acuerdo con el servicio requerido. Sus datos personales sensibles serán mantenidos y manejados con estricta seguridad y confidencialidad para fines relacionados con la prestación del servicio correspondiente, conforme a este Aviso de Privacidad y la legislación y normativa aplicable.

Le informamos que conservaremos los datos personales el tiempo que sea necesario para la actividad o los servicios prestados, o bien, por el período requerido por la legislación aplicable, posterior a ello, se procederá a eliminar de manera segura sus datos personales.

3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DEL TITULAR:

Para brindar el servicio que usted (el "**Titular**") solicita, se requerirán, de forma enunciativa, más no limitativa, los siguientes datos:

I) Registro de clientes para proveer los servicios que se hayan contratado.
II) Agendar citas para brindar los servicios contratados.
III) Dar información y recomendaciones acerca de los servicios contratados previos a la prestación del servicio.
IV) Procesamientos de pago y/o devoluciones, generación y envió de facturas.
V) Dar cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales y requerimientos de la autoridad competente.
VI) Dar respuesta a sus dudas o comentarios y/o proporcionarle la información que solicite.
VII) Informar alguna modificación en los servicios contratados.

Conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y otras disposiciones aplicables (en adelante la "**Ley de Datos Personales**"), se requerirá consentimiento del Titular para llevar a cabo las finalidades referidas en los incisos **I, II** y **IV** anteriores, esto derivado a que por la naturaleza de los servicios que el Responsable pretenda brindar, se involucra el tratamiento de datos sensibles, otorgando el Titular su consentimiento expreso para llevar a cabo dichas finalidades.

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades secundarias que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

I) Encuestas y evaluaciones de calidad sobre la prestación de nuestros servicios.

II) Realizar estudios de mercado y hábitos de consumo.

III) Enviar publicidad acerca de nuestros diferentes productos o servicios y/o promociones a través de medios impresos y/o digitales y/o hacer llamadas telefónicas con fines publicitarios o mercadotecnia.

VI) Realizar investigaciones científicas en materia de salud, así como para la preparación de publicaciones y artículos médicos. Debiendo utilizar los datos de manera disociada (anónima).

4. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES:

Le informamos que sus datos personales podrán ser compartidos, dentro del país, con las siguientes personas, empresas, organizaciones o autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

- Sociedades Controladoras, filiales y/o subsidiarias con la finalidad de resguardo centralizado de la Información, control de altas, bajas y/o modificaciones, informe de actividades, registro de clientes, así como los fines establecidos en el Apartado 3 de este Aviso.
- Médico del Titular a fin de enviar los resultados de los estudios realizados por el Responsable.
- Autoridades competentes para el cumplimiento a las obligaciones señaladas en la legislación aplicable y/o requerimientos de la misma autoridad, ya sea en materia administrativa, de salud o de cualquier otra índole.
- Médicos investigadores, instituciones científicas y/o centros de salud para fines de investigación y/o publicaciones médicas.
- Asesores Externos para la gestión de cobranza de cuentas por cobrar en el ámbito judicial o extrajudicial.
- Personas morales para el cumplimiento de obligaciones contractuales y/o comerciales entre el Responsable y sus clientes y/o proveedores, así como a proveedores (nacionales o internacionales) para el resguardo y/o almacenamiento de la información.

El Titular de los datos personales acepta y autoriza que el Responsable realice la transferencia de sus datos personales en los términos antes mencionados, así mismo el Titular reconoce y acepta que el Responsable no requiere autorización ni confirmación del Titular para realizar la transferencia de datos personales nacionales o internacionales en los casos previstos en el Artículo 36 de la Ley de Datos Personales. En todo momento realizaremos las acciones que consideremos pertinentes con la finalidad de garantizar la protección y resguardo de sus datos personales.

5. LIMITACIÓN DEL USO O DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES:

Los datos personales del Titular se mantendrán en estricta confidencialidad, de acuerdo con las medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas que al efecto el Responsable implemente en sus políticas y procedimientos de seguridad, razón por la cual, queda prohibida su divulgación ilícita y se limita su uso a terceros, de conformidad a lo previsto en este Aviso de Privacidad. Usted en cualquier momento podrá optar por limitar el uso o divulgación de sus datos personales mediante el ejercicio de sus Derechos ARCO o bien a través de la Revocación de su Consentimiento de acuerdo con lo establecido en este Aviso de Privacidad.

6. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS ARCO:

Usted como Titular tiene a su alcance el mecanismo de protección para sus datos personales conocido como "**Derechos ARCO**" a través del cual usted podrá:

Derecho de Acceso:
Conocer qué datos suyos tenemos y como se utilizan



Derecho de Rectificación:
Corregir su información en caso de ser inexacta, incompleta o desactualizada (ejemplo actualización correos o teléfonos)



Derecho de Cancelación:
Solicitar que borren sus datos si ya no son necesarios.



Derecho de Oposición:
Negarse a que se utilicen sus datos para un fin especifico (ejemplo publicidad)



El ejercicio de los Derechos ARCO es de carácter personalísimo, por lo tanto, solamente el Titular puede ejercerlos, o bien, a través de algún representante legal con facultades para ello.

El Responsable cuenta con un Departamento de Datos Personales, el cual será el encargado de:

a) Dar trámite a sus solicitudes para el ejercicio de sus Derechos ARCO.
b) Atenderá cualquier duda que pudiera tener respecto al tratamiento de sus datos personales.
c) Dar a conocer al Titular el procedimiento y/o requisitos para el ejercicio de sus Derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO, deberá seguir estos 4 sencillos pasos:

1. Haz clic en el enlace "Solicitud ARCO" o escanea el código QR para obtener la Solicitud Derechos ARCO y/o Revocación de Consentimiento (la "**Solicitud**") y completa todos los campos con tu información.
2. Al terminar de llenar la Solicitud, deberás confirmar y aceptar la información proporcionada y posteriormente hacer clic en el botón "**ENVIAR**". Inmediatamente después, envía tus documentos de soporte al correo datospersonales@gda.mx debiendo indicar en el asunto la leyenda: ***Derechos ARCO: + nombre del Titular*.**
3. En un máximo de 3 días hábiles, nuestro Departamento de Datos Personales te confirmará por correo electrónico la recepción de tu Solicitud y documentación y te dará los tiempos de respuesta de su petición .
4. Si falta algún documento o un dato está incorrecto, te avisaremos por correo. Tendrás 5 días hábiles para corregirlo. En caso de que usted no de aporte la información solicitada en dicho plazo se tendrá por no presentada la solicitud y deberá iniciar de nueva cuenta su solicitud.

Solicitud Derechos ARCO

El ejercicio de los Derechos ARCO será gratuito, previa acreditación de su identidad, con la excepción de que usted deberá de cubrir los gastos justificados de envió o el costo de reproducción en copias u otros formatos.

7. REVOCACION DEL CONSENTIMIENTO PARA USO DE DATOS PERSONALES:

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para el ejercicio de cualquiera de la Revocación del Consentimiento al Tratamiento de sus datos, aplicará el mismo procedimiento indicado en el Apartado 6 anterior, indicando en el asunto del correo la leyenda: **Revocación Consentimiento: + nombre del titular.**

El ejercicio del derecho a la revocación del consentimiento será gratuito, previa acreditación de su identidad, con la excepción de que usted deberá de cubrir los gastos justificados de envió o el costo de reproducción en copias u otros formatos.

8. USO DE TECNOLOGÍAS DE RASTREO EN NUESTRO PORTAL DE INTERNET:

Le informamos que en nuestra página de internet https://polab.com.mx/ utilizamos cookies, web beacons u otras tecnologías, a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de internet, así como brindarle un mejor servicio y experiencia al navegar en nuestra página.

Los datos que se obtienen con el uso de estas tecnologías serán tratados únicamente para personalizar y mejorar el contenido de nuestro sitio de internet, evaluar el uso del mismo, y simplificar su experiencia cuando vuelva a visitarlo.

Es posible deshabilitar estas tecnologías de seguimiento en todo tipo de buscadores; sin embargo, para ejemplificar, se señalan a continuación los pasos que hay que seguir para deshabilitarlas en Google Chrome: Ir al menú “Herramientas”; dar clic en “borrar datos de navegación”, seleccionar la opción “eliminar cookies y otros datos de sitios y de complementos”, dar clic en “aceptar”. Al deshabilitar o bloquear estos mecanismos se puede ocasionar que el sitio no funcione correctamente.

9. ENLACES DE OTROS SITIOS DE INTERNET:

Nuestro sitio de internet puede contener, para su conveniencia, enlaces a otros sitios en Internet que no forman parte ni pertenecen a **Laboratorio Clínico Polab®,** por lo que le informamos que nosotros como Responsable de sus datos personales no hemos revisado los Avisos de Privacidad de dichos sitios, por lo que no garantizamos ni nos hacemos responsables del contenido de los mismos ni del tratamiento que tales sitios den a sus datos personales. Por tanto, le sugerimos que lea cuidadosamente los Avisos de Privacidad de cada uno de los sitios que visita en Internet.

10. MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD:

El Responsable se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones y/o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, derivadas de nuevos requerimientos a la legislación de datos personales, de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad, de cambios a nuestro modelo de negocio o por otras causas.

Cualquier modificación al presente Aviso de Privacidad será informada a través de cualquiera de los siguientes medios: comunicado por escrito enviado a su correo electrónico o mensaje a su teléfono móvil; o bien, mediante publicación en nuestro portal de internet https://polab.com.mx/ y/o en nuestras redes sociales.

Leído el presente documento y entendiendo el alcance del mismo otorgó y confirmo mi consentimiento para que el Responsable de tratamiento a mis datos personales y datos personales sensibles de conformidad con lo establecido en este Aviso de Privacidad, así como acepto y reconozco que cualquier modificación al presente documento se me dará aviso conforme a lo dispuesto en el Apartado 10.

Última actualización: **01 de Septiembre de 2026**.