



AVISO DE PRIVACIDAD CALL CENTER

En cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la "Ley"), y su respectivo Reglamento, **Sanofi Pasteur S.A. de C.V. y/o Sanofi México S.A. de C.V.** con domicilio en Avenida Real de Mayorazgo No. 130, Torre M, Piso 25, Colonia Xoco, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03330, CDMX (en adelante SANOFI) son los "responsables" de los datos personales que nos proporcione, por lo que hace de su conocimiento el presente Aviso de Privacidad a fin de que conozca cómo tratarán y transferirán sus datos personales.

Datos personales recabados:

Los datos personales que SANOFI pudiera tratar y que son obtenidos directamente de Usted son los siguientes:

- **DATOS PERSONALES DE IDENTIFICACION Y CONTACTO:**
 - Nombre
 - Género
 - Fecha de nacimiento
 - Teléfono de contacto
 - Correo electrónico
 - Dirección en caso de visita domiciliada en programas a pacientes que aplique
 - Firma autógrafa y/o autenticación digital
 - Nombre y cédula profesional de su médico
 - Ocupación o Profesión o actividad o
 - Nacionalidad o copia de su identificación oficial
- **DATOS PERSONALES DEMOGRÁFICOS:**
 - Ciudad y Estado de residencia
 - Ciudad donde realizará sus evaluaciones médicas
 - Ciudad de consumo de productos SANOFI
- **DATOS DE FACTURACION**
 - Ciudad y Estado de facturación
 - Monto facturado
 - Folio de factura
- **DATOS LABORALES**
 - Nombre de persona/empresa para la que labora
 - Cargo
- **DATOS DE REPRESENTACION**
 - Facultades de representación
 - Documento poder
 - CLABE interbancaria

Sanofi podrá también tratar datos personales sensibles:

- **DATOS PERSONALES DE SALUD:**
 - Datos que describan su estado de salud físico histórico, presente y futuro
 - Datos de contacto de médico tratante
 - Datos sobre su afiliación a instituciones de salud histórico, presente y futuro
 - Hospital

Finalidades del tratamiento:

Los datos personales que nos proporcione serán tratados para las siguientes finalidades:

- Para brindarle asesoría en materia de afiliación a programas a pacientes.
- Atención y seguimiento de quejas sobre la calidad de los productos de Sanofi.
- Registro en plataforma local para envío de producto.
- Registro en plataforma local y global de quejas sobre la calidad de los productos de Sanofi. Registro a través de los canales disponibles (call center, liga de enrolamiento, whats app, entre otros)
- Para proporcionarle información básica sobre el estatus de su proceso de facturación.
- Para mantener la relación jurídica entre SANOFI y la persona/empresa a la que representa o para la que labora el Titular de los datos personales
- Para el establecimiento de relaciones comerciales con la persona/empresa a la que representa o para la que labora el Titular de los datos, ya sea en calidad de apoderado, representante, autorizado, factor o dependiente;
- Dar cumplimiento a obligaciones contractuales con la persona/empresa a la que representa o para la que labora el Titular;
- Atender a los requerimientos de información y auditorías de empresas directamente relacionadas con SANOFI;
- Dar cumplimiento a obligaciones regulatorias, así como atender a los requerimientos de las autoridades competentes, incluyendo sin limitar, las que deriven de las disposiciones aplicables en materia de prevención de lavado de dinero;
- Para atender a las solicitudes que nos haga llegar en relación con sus datos personales;
- Para el ejercicio o defensa de un derecho;
- Para procurar la seguridad de SANOFI, sus instalaciones, su información, empleados, directivos, accionistas, empresas relacionadas y terceros.
- Para proporcionarle información básica sobre puntos de venta de productos Sanofi en su localidad Seguimiento a dudas acerca de disponibilidad y precio.
- Seguimiento a dudas y/o solicitudes de información médica y científica.
- Para enviarle información de manera:

Y Impresa

Y Por correo electrónico

Y Por SMS

Y Por llamadas telefónicas

Siempre en el marco de lo permitido por las leyes aplicables en materia de salud, privacidad y otras.

Transferencia de datos:

En términos del Artículo 37 de la LFPDPPP, Sanofi podría tener la obligación de transferir sus datos personales a terceros, nacionales o extranjeros sin su previo consentimiento cuando: (i) la transferencia se encuentre prevista por la ley (como es el caso de reacciones adversas, que enviamos a la Secretaría de Salud); y (ii) cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios. Asimismo, Sanofi podría comunicar sus datos personales a otras empresas de grupo Sanofi y encargar el tratamiento de datos personales a proveedores de servicios (Encargados), mismos que nos apoyan logísticamente en algún proceso, de manera enunciativa pero no limitada a los siguientes proveedores:

- ✓ Marsh brockman y schuh, agente de seguros y de fianzas S.A de C.V.
- ✓ Origis Consulting S.A.P.I. de C.V.
- ✓ Escotel Especialistas en Contacto Telefónico S.A. de C.V.
- ✓ Quest Diagnostics México S de R.L. de C.V.
- ✓ Servicios Logísticos Alsera S.A. de C.V.
- ✓ Central de Talento Universitario S.C.
- ✓ Willis agente de seguros y finanzas
- ✓ Axa seguros S.A de C.V
- ✓ Bootmaker, Inc.
- ✓ Entre otros, así como sus médicos tratantes e Instituciones de atención médica.

En caso de que la autoridad sanitaria, COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios) lo solicite de manera oficial, los datos proporcionados por usted serán compartidos. A las entidades resultantes de la fusión, escisión, transformación, venta total o parcial de los activos y/o las acciones de

SANOFI, para cumplir con cualquiera de las finalidades enunciadas en el apartado pertinente [Su consentimiento es necesario] Sanofi le informa que realiza el tratamiento de datos personales que nos proporciona conforme a los principios dispuestos por la ley.

Medidas de seguridad:

SANOFI ha adoptado y mantiene las medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas, necesarias para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizados.

Derechos ARCO:

Usted como titular de sus datos personales, tiene derecho a ejercer los **derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (derechos ARCO)**. El ejercicio de los derechos ARCO se podrá llevar a cabo a través del envío de su solicitud, por medio del formato sugerido disponible en www.sanofi.com.mx, el domicilio ubicado: Av. Real de Mayorazgo 130, Torre M, Piso 25 Col. Xoco, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03330, Ciudad de México, México o al correo electrónico: datos.personales@sanofi.com. Para conocer los procedimientos, requisitos y plazos para el ejercicio de derechos ARCO, usted puede ponerse en contacto en las direcciones y/o correos electrónicos arriba citados o bien, visitar nuestra página de Internet www.sanofi.com.mx.

Usted, en su carácter de titular, podrá, dentro de un plazo de cinco días hábiles contados a partir de que proporcionó su información, manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para la finalidad de realizar proyectos mercadotécnicos, de publicidad y de prospección comercial o cualquier otra no necesaria para cumplir con la relación jurídica que lo une con SANOFI, o en cualquier momento, revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, limitar el uso o divulgación de los mismos, así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO). Para ello, Usted deberá contactar a SANOFI a través del correo electrónico datos.personales@sanofi.com, quien ha sido designado específicamente por SANOFI como responsable de la Protección de Datos Personales.

Usted puede en el futuro revocar el consentimiento que haya otorgado a SANOFI 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 le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud por correo electrónico a la siguiente dirección datos.personales@sanofi.com, o bien, por correo postal a la dirección anteriormente señalada, enviando por escrito su voluntad de revocar su autorización y especificando la actividad para la que haya consentido el tratamiento de sus datos, acompañado de una copia de su identificación oficial con firma y fotografía. La solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición deberá contener y acompañar lo siguiente: (i) el nombre y domicilio o correo electrónico del Titular; (ii) los documentos que acrediten la identidad del Titular, o en su caso, la representación legal de quien actúe en su nombre (*i.e.* credencial de elector o pasaporte); (iii) la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que el Titular busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados; (iv) cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales del Titular; (v) especificar claramente si la solicitud es de acceso, rectificación, cancelación u oposición; (vi) el motivo de la solicitud; y (vii) las modificaciones a realizarse en caso de que la solicitud sea para la rectificación de datos personales. Una vez realizada la solicitud, SANOFI le comunicará, en un plazo máximo de 20 (veinte) días naturales, contados a partir de la fecha en que haya recibido la solicitud, la determinación adoptada y, en caso de que la misma resulte procedente, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha en que se comunique su procedencia. Lo anterior en el entendido que, los plazos antes referidos podrán ser ampliados en una ocasión, cuando las particularidades del caso así lo ameriten a juicio de SANOFI.

Con el fin de limitar la divulgación y uso de su información personal le sugerimos ponerse en contacto con PROFECO para solicitar su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para mayor información sobre este registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con ésta, llamando al número del REPEP (Registro Público para Evitar Publicidad) 55 96 28 00 00 para las áreas metropolitanas de las Ciudades de México, Guadalajara y Monterrey o al 800 96 28 000 para el resto de la República, para lo cual, se utilizará un sistema automatizado que permita la identificación del número que se quiere inscribir o cancelar.

Uso de cookies, web beacons y otras tecnologías: Le informamos que utilizamos una plataforma electrónica con sistemas automáticos de recolección de datos no proporcionados directamente por el usuario, donde se pueden utilizar cookies, web beacons u otra tecnología que permite intercambiar electrónicamente información de Usted con SANOFI. Usted debe tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Obtención de información a través de Cookies. Nuestros Sitios Web utilizan "Cookies". Las cookies son pequeños archivos de datos que se almacenan en el disco duro de su equipo de cómputo o del dispositivo de comunicación electrónica que usted utiliza cuando navega en nuestros Sitios Web. Estos archivos de datos permiten intercambiar información de estado entre nuestros Sitios Web y el navegador que usted utiliza. Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes: horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas, y páginas de Internet accedidas previo a la nuestra.
- b) La "información de estado" puede revelar medios de identificación de sesión, medios de autenticación o sus preferencias como usuario, así como cualquier otro dato almacenado por el navegador respecto de los Sitios Web. Las cookies permiten monitorear el comportamiento de un usuario en línea. Utilizamos la información que es obtenida a través de cookies para ayudarnos a optimizar configuraciones de los Sitios Web y así mejorar su experiencia como usuario (v.g. identificar desde qué país ingresa y re-direccionarlo al sitio correspondiente). A través del uso de cookies podemos, por ejemplo, personalizar en su favor nuestra página de inicio de manera que nuestras pantallas se desplieguen de mejor manera de acuerdo a su tipo de navegador. Como la mayoría de los sitios web, nuestros servidores registran su dirección IP, la dirección URL desde la que accedió a nuestros Sitios web, el tipo de navegador, y la fecha y hora en que realiza actividad. Utilizamos esta información para la administración del sistema y optimización de su uso del sitio.
- c) ¿Cómo puedo deshabilitar las Cookies? Su navegador aceptará las cookies y permitirá la recolección automática de información a menos que usted cambie la configuración predeterminada del navegador. La mayoría de los navegadores web permiten que usted pueda gestionar sus preferencias de cookies. Puede ajustar su navegador para que rechace o elimine cookies. Los siguientes links muestran cómo ajustar la configuración de los navegadores que son utilizados con más frecuencia: Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome. Por favor considere que, si se inhabilitan las cookies en alguno de nuestros Sitio Web, nuestro Sitio no se cargará apropiadamente y podría no habilitar ciertos hipervínculos.

Chrome <https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=es&oco=2>

Safari <https://support.apple.com/es-mx/HT201265>

Firefox <https://support.mozilla.org/es/kb/impedir-que-los-sitios-web-guarden-sus-preferencia>

Explorer <https://support.microsoft.com/es-es/topic/eliminar-y-administrar-cookies-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d#:~:text=En%20Internet%20Explorer%2C%20seleccione%20e%20l,si%20prefieres%20que%20te%20pregunten>

- d) Uso de cookies y web beacons de terceros. Sanofi puede trabajar con Google Analytics y otros proveedores de servicios que utilizan tecnologías para ayudarnos a ofrecer nuestros propios contenidos, ofrecer publicidad dirigida y obtener métricas anónimas y análisis del sitio. En los contratos correspondientes, solicitamos a estas empresas utilizar la información que obtienen sólo para proporcionarnos los servicios que requerimos. Aunque estas empresas utilizan alguna información anónima sobre usted para mostrar anuncios, prohibimos contractualmente a estas

empresas obtener datos personales acerca de usted.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El programa Entregando Saludo Pacientes se reserva el derecho de modificar o suspender de manera temporal o definitiva los beneficios de este programa de apoyo a pacientes diagnosticados.

Modificaciones o cambios al aviso de privacidad:

Cualquier modificación a este Aviso de Privacidad le será informada oportunamente y antes de la instauración de cualquier cambio en el tratamiento de sus datos, vía correo electrónico y a través de la actualización del presente aviso en nuestra página de internet.

Fecha de actualización: 06/2026

Numero PDPA: 5578