

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS

El procedimiento que se debe seguir para solicitar actualizaciones, rectificaciones, supresiones o revocación de autorizaciones, será el siguiente:

- En primer lugar, quien realice la solicitud deberá acreditar que es el Titular de los Datos personales, o de lo contrario, que se encuentra legitimado por el Titular, para realizar tal solicitud. Esta acreditación se hará presentando copia de los respectivos documentos de identidad y de poder autenticado, según sea el caso.
- Una vez se ha acreditado la titularidad, el Titular o su autorizado deberán expresar de manera clara y concreta su petición, queja o consulta. Asimismo, debe informar una dirección física, una de correo electrónico y un número de teléfono, para así permitir a la Compañía dar respuesta a su solicitud.

La Compañía dará respuesta a la consulta o petición presentada por el Titular, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, los cuales se empezarán a contar a partir de la fecha de recibo de la misma.

- En los casos que se requiera ampliación del término de diez (10) días hábiles para dar respuesta, la Compañía podrá informarlo al Titular, con el fin de prorrogar dicho término, por máximo otros cinco (05) días hábiles adicionales a los primeros.
- En el evento en el que se requiera mayor información o aclaración de una reclamación, se contará con los siguientes cinco (5) días, para solicitar subsanar las fallas. De no ser recibida la información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a su solicitud, se entenderá como desistido el reclamo.
- En el evento en el cual quien reciba el reclamo no sea la persona encargada, se contará con dos (2) días hábiles para dar traslado a quien corresponda.
- Una vez que se encuentre completo el reclamo, se deberá incluir en la base de datos, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, una leyenda que diga “reclamo en trámite” y se indicará el motivo de dicho reclamo.
- Los reclamos deberán ser atendidos en máximo quince (15) hábiles, contados desde el día siguiente de recepción de la reclamación. En caso de no poder dar respuesta dentro del término antes establecido, se informará al reclamante los motivos de la demora y se contará con máximo 8 días más para dar respuesta, teniendo que informar la fecha en la cual se dará respuesta al reclamo.

Tal y como ya se advirtió, las peticiones, consultas o reclamos se podrán presentar al correo electrónico info@temporalestla.com o a través de las siguientes líneas telefónicas:

- Fijos 3691107-3690842 en Barranquilla

Tenga en cuenta que el ejercicio de estos derechos no podrá contravenir obligaciones legales o contractuales de las partes.