



# PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUDES Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

GAMA BTL PUBLICIDAD S.A.S

### ¿Quiénes pueden presentar las solicitudes o reclamos?

Rta - El Titular o sus causahabientes de los datos personales (en adelante Los Titulares).

### ¿Cuándo pueden presentar las solicitudes o reclamos?

Rta - Los Titulares podrán en todo momento solicitar la corrección, actualización, supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de estos. Los reclamos también proceden cuando se considere que: existe un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de tratamiento de los datos o de su custodia.

### ¿Cómo se inicia el trámite de solicitudes o reclamos?

Los Titulares, deben dirigir por escrito al Oficial de Privacidad al correo [corporativo@gamabtlpublicidad.com.co](mailto:corporativo@gamabtlpublicidad.com.co) indicando: Nombre del titular; Identificación; Descripción de los hechos del reclamo; Datos de Contacto; Anexando los documentos que demuestren el fundamento de su reclamo.

### Descripción del Trámite

1. El oficial de privacidad deberá dar traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado.
2. Si la solicitud o el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
3. Transcurridos quince (15) días desde la fecha del recibo de la solicitud o el reclamo, sin que el titular presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud o el reclamo.
4. Una vez recibida la solicitud o el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "En trámite" y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que sea decidido.
5. El término máximo para atender la solicitud o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
6. Cuando no fuere posible atender la solicitud o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### ¿Cuándo no procede el trámite?

- Si la solicitud o el reclamo es presentado de manera incompleta y no se ha completado durante los quince (15) días siguientes por parte del titular
- Si el Titular mantiene un deber legal o contractual debe permanecer en la base de datos.