GUÍA DE ELIMINACIÓN O CORRECCIÓN DE DATOS PASAR EXPRESS S.A.

INTRODUCCIÓN

Con la presente guía, se pretende que tanto los colaboradores de PASAR EXPRESS S.A. así como los titulares de la información, tengan claridad del cabal cumplimiento al procedimiento establecido en la Política General de Tratamiento de base de Datos.

- Canales de Atención:

PASAR EXPRESS S.A. dispone para la atención de peticiones, quejas o reclamos, el correo electrónico contacto@pasar.net, teléfono 1-2916505 y el siguiente link en su página web, <https://www.pasar.net/clientes/> para la atención de los titulares de la información

- Quienes Pueden Presentar la Solicitud

Los titulares de la información, los cuales pueden ingresar directamente a su usuario registrado en la web courierbox.com.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose las bases de datos de PASAR EXPRESS S.A., presentando solicitud formal y acreditando idoneidad para obtener información del Titular de la información.

- De las Consultas

Los titulares de la información podrán presentar solicitud de consulta de la información almacenada por PASAR EXPRESS S.A., lo pueden hacer de manera directa en la web <https://www.pasar.net/clientes/> con su usuario y contraseña.

La consulta elevada a PASAR EXPRESS S.A. será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

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

Las consultas presentadas por los titulares de la información serán recepcionadas por el área de PQR de PASAR EXPRESS S.A. y direccionada al área responsable de acuerdo al tipo de base de datos (Clientes, Empleados. Proveedores).

En el caso de los Clientes, será la oficina de Ventas; los Empleados será atendida por Recursos Humanos y los proveedores por el área de Compras y Contabilidad.

- Reclamos:

Para presentar reclamos, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la política general de tratamiento de base de datos, podrán presentar un reclamo ante PASAR EXPRESS S.A. el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- Los Titulares formularán reclamo mediante solicitud dirigida a PASAR EXPRESS S.A., con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo es de manera presencial, se proporcionará la titular de la información formato de presentación de reclamo para corrección o eliminación de la información de base de datos.
- Si el reclamo es telefónico, el colaborador de la oficina de PQR, deberá solicitar la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección e indicar la dirección a correo al cual deberá hacer llegar el titular de la información los documentos que quiera hacer valer como prueba.
- Si el reclamo es vía web, será responsabilidad en primer lugar del reclamante realizar la solicitud de manera clara.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender 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.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, para lo cual se inactivará la cuenta y pasará a formar parte de la base de datos inactiva.

La finalidad de salvaguardar esta información, es para los fines descritos en el Decreto 2685 de 1999 y demás normas que los adicionan y complementan y solo será utilizado para dar respuesta a los requerimientos de las autoridades administrativas o judiciales.

La anterior situación deberá ser comunicada al reclamante.