

Procedimiento para el trámite de consultas y reclamos sobre el uso de los Datos Personales

Consultas

1. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar los Datos Personales del Titular que reposen en cualquier base de datos de Automotores Toyota Colombia S.A.S. (En adelante ATC), así mismo podrán solicitar que la información sea actualizada, rectificadas, suprimida o revocar la autorización.
2. ATC deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular (Datos personales).
3. La consulta se podrá formular por correo electrónico dirigido a clientes@toyota.com.co o habeasdata@toyota.com.co o llamando a la línea gratuita de Atención Nacional 01 8000 123691 o en Bogotá al 3809424.
4. La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) 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 quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos

1. El Titular o sus causahabientes que consideren que los Datos Personales contenidos en nuestras bases de datos deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante ATC. El reclamo se podrá presentar a través de la línea gratuita de Atención Nacional 01 8000 123691 o en Bogotá al 3809424 en cuyo caso la llamada telefónica será grabada, o enviando correo electrónico a clientes@toyota.com.co o habeasdata@toyota.com.co
2. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a ATC, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, el número de contacto telefónico y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
3. 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.

4. En caso que ATC no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de tres (3) días hábiles e informará de la situación al interesado.

5. 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 quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

AUTOMOTORES TOYOTA COLOMBIA S.A.S.