

TERRAPLAZA

CENTRO COMERCIAL

Petición: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita al centro comercial Terraplaza información relacionada con la prestación del servicio.

Queja: Es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un invitado, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o de alguno de los locatarios del Centro Comercial Terraplaza.

Reclamo: Es la manifestación de insatisfacción que presenta un cliente, ante la ausencia, irregularidad o mala atención por parte de alguno de los servicios ofrecidos por el Centro Comercial Terraplaza.

Sugerencia: Es una propuesta o consejo presentado(a) por un invitado para sugerir el mejoramiento de un servicio o proceso, cuyo objeto está relacionado con las actividades ofrecidas por el Centro Comercial.

Accidente: Es un suceso repentino no deseado que produce consecuencias negativas ya sea en las personas, las instalaciones, las máquinas o el proceso del Centro Comercial Terraplaza.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que generan los servicios ofrecidos por el Centro Comercial Terraplaza.

*LEY DE HABEAS DATA

“En cumplimiento de la **Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes**, mediante el registro de sus datos personales en el presente formulario usted autoriza al **CENTRO COMERCIAL TERRAPLAZA POPAYÁN PROPIEDAD HORIZONTAL** para que estos sean incorporados en la base de datos con la finalidad de realizar gestión administrativa, procedimientos administrativos, gestión de estadísticas internas, verificación de datos y referencias, encuestas de opinión, transmisión y/o transferencia de datos.

Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o sobre menores de edad.

Usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos con un escrito dirigido al **CENTRO COMERCIAL TERRAPLAZA POPAYÁN PROPIEDAD HORIZONTAL** por medio de la dirección de correo electrónico: servicioalcliente@ccterraplaza.com indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar; o mediante correo postal remitido a la **Carrera 9 #73AN – 200 OFICINA ADMINISTRACIÓN, en la ciudad de POPAYÁN (CAUCA)**.

La política de tratamiento de los datos del Titular, así como los cambios sustanciales que se produzcan en ésta, se podrán solicitar a través del siguiente correo electrónico: servicioalcliente@ccterraplaza.com. De igual manera, la misma se mantendrá actualizada en la página web de la entidad, cuya dirección es www.ccterraplaza.com.

La información que reposa en nuestra base de datos y que usted nos ha suministrado a la fecha, es y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias del **CENTRO COMERCIAL TERRAPLAZA POPAYÁN PROPIEDAD HORIZONTAL** en su condición de entidad sin ánimo de lucro, de forma directa o a través de terceros y, especialmente para: 1) Envío de correo electrónico informando sobre nuestros eventos y actividades comerciales. 2) Envío de ofertas de los establecimientos de comercio ubicados en el **CENTRO COMERCIAL TERRAPLAZA POPAYÁN PROPIEDAD HORIZONTAL**. 3) Envío de felicitaciones y congratulaciones por fechas especiales. 4) Sorteos, rifas o invitaciones a conciertos, actividades lúdicas o de entretenimiento dirigido a nuestros clientes y visitantes. 5) Análisis y segmentación de la información para elaborar estudios y estadísticas sobre preferencias de consumo. 6) Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre productos y servicios.

Nota: La elaboración de este reporte, en ningún caso involucra la responsabilidad del **CENTRO COMERCIAL TERRAPLAZA POPAYÁN PROPIEDAD HORIZONTAL**. Sin perjuicio de la finalidad de uso de datos expresada más adelante, los datos suministrados a través del diligenciamiento del presente formato, tendrán como uso preferente, la comunicación de una respuesta al cliente. En todo caso, ninguna unidad privada, o proveedor de productos o servicios a quien se dirija una queja o reclamo, podrá darle un uso distinto al ya descrito. Se diligencia como parte de un procedimiento interno de atención para estudio. “No implica aceptación”.

En caso de no poder ser contactado a los datos registrados por usted (por estar incompletos, ser erróneos y/o no legibles) no será responsabilidad del centro comercial el no poder dar respuesta o comunicarse por falla de estos. Se le aclara al cliente, que cualquier reclamación, sugerencia y/o queja cuya responsabilidad corresponda a una de las unidades privadas o proveedores de productos y/o servicios ajenos, o no imputables a la conducta del Centro Comercial y sus vinculados directos, serán remitidas a quien corresponda, para que se dé respuesta a la misma y/o se tomen las acciones a que haya lugar por parte de este.