



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S

MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS Identificada con NIT: 901.390.382-9 Domicilio Principal: Calle 16 Sur 22 19 Oficina 404, Bogotá D.C. Teléfono: (+57) 323 319 2048 Correo Electrónico: protecciondedatos@megaguay.com.co Página Web: www.MEGAGUAY.com.co

OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014 y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, a continuación nos permitimos informar los aspectos relevantes en relación con la recolección, uso, actualización, almacenamiento, circulación y eliminación de datos personales que MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S (en adelante “MEGA GUAY” o la “Compañía”) realiza de sus datos personales, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por usted para adelantar dicho tratamiento.

NORMATIVIDAD DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

- Mediante la Ley 1581 de Octubre 17 de 2012 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1°, tiene por objeto: "(...) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.
- Con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, a través del Decreto 1377 de Junio 27 de 2013, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentó aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, este último tema referido a la rendición de cuentas.

A QUIÉN SE DIRIGE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales está dirigida al(os) Vendedor(es), Clientes Finales, Consumidor(es) o Usuario(s), Empleados, Proveedores, Aliados estratégicos, Visitantes de la página Web de MEGA GUAY, entre otros, cuyos datos personales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de la Compañía.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



DEFINICIONES RELEVANTES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Para la interpretación de esta Política, le pedimos tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Cliente Final, Consumidor o Usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice productos de MEGA GUAY a través de nuestra página web y establecimientos de comercio, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de Consumidor el de usuario.
- **Vendedor(es):** Vendedor, persona natural, mayor de edad, que ha decidido incorporarse a MEGA GUAY en virtud de un contrato laboral como Vendedor de venta plana de acuerdo con el programa de expansión de MEGA GUAY.
- **Derecho de Habeas Data:** Se trata de un derecho que todos los ciudadanos amparados en un plano jurisdiccional tienen de conocer, actualizar y modificar la información que se divulgue sobre su persona en los diferentes bancos de datos o los archivos de los organismos públicos o privados.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Privado:** De conformidad con la Ley 1266 de 2008 “Es el dato que por su naturaleza íntima y reservada sólo es relevante para el Titular”
- **Dato Público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la Ley 1266 de 2008. “Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas”
- **Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes:** Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



• **Datos Públicos:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la Ley 1266 de 2008. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

• **Datos Semiprivados:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266

• **Datos Sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como, aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

El Tratamiento de los datos sensibles a los cuales se refiere el Artículo 5° de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los siguientes casos:

- a) Cuando el Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) Cuando el Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d) Cuando el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e) Cuando el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

• **Empleado:** Persona natural que en virtud de un contrato de trabajo se obliga a prestar un servicio personal a MEGA GUAY, bajo la continuada dependencia o subordinación de la Compañía mediante remuneración.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta de MEGA GUAY como Responsable de los datos.
- **Proveedor:** Toda persona natural o jurídica que preste algún servicio o suministre algún bien a MEGA GUAY en virtud de una relación contractual / obligacional.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los Datos.

MEGA GUAY, de acuerdo con la ley es Responsable de Tratamiento de datos personales contenidos en sus bases de datos.

- **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea cliente final, consumidor o usuario, proveedor, empleado, Vendedor, Acreedor, Aliado estratégico, Visitante de la página web, o en el establecimiento de comercio, cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a MEGA GUAY.
- **Transferencia:** Cuando el Responsable del Tratamiento y/o un Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Trasmisión:** Se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, usted deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013. Adicionalmente, en caso de que usted tenga alguna duda sobre cualquiera de las definiciones aquí previstas, le agradecemos que se sirva a dar a la misma el sentido que ha sido empleado por el legislador en las normas anteriormente citadas.

DEBERES DE MEGA GUAY COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S., Como responsable del Tratamiento de sus datos personales, debe cumplir con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos que a usted le asisten como Titular en relación con sus datos personales, son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Primero. MEGA GUAY está comprometida con la protección de los datos personales que son Tratados por la compañía, anticipando y minimizando los posibles riesgos que puedan afectar la operatividad y gestión de nuestros procesos y dando cumplimiento a la normativa colombiana que dicte disposiciones para la protección de datos personales.

Segundo. MEGA GUAY se compromete a no divulgar sus datos personales a personas extrañas o ajenas, como tampoco a usarlos o aplicarlos con una finalidad distinta por la que fueron entregados o aquella que motivó su recolección. Por ello, es obligación de MEGA GUAY mantener una absoluta y total reserva y confidencialidad respecto a los datos a los que tenga acceso.

Tercero. MEGA GUAY como Responsable de las Bases de Datos Personales, ha adoptado los niveles de seguridad apropiados para el resguardo de la información registrada, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias; y respeta los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Cuarto. MEGA GUAY solicitará a más tardar en el momento de la recolección de sus datos personales, su autorización para el Tratamiento de los mismos y le informará cuáles serán los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades del Tratamiento para las cuales se obtiene su consentimiento.

Quinto. MEGA GUAY para obtener la autorización de los Titulares o de quien se encuentre legitimado para tal efecto, y en cumplimiento con los requisitos exigidos en la legislación, ha establecido los siguientes mecanismos para la autorización del Tratamiento de los datos: (i) escrito; (ii) de forma verbal o telefónica; (iii) o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó la autorización respectiva. Para su tranquilidad, en ningún caso su silencio será asimilado por MEGA GUAY como una conducta inequívoca.

Sexto. Tratándose de datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, se tiene que éstos pueden ser tratados por MEGA GUAY, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



Séptimo. En el Tratamiento de datos personales de carácter sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible, MEGA GUAY cumple las siguientes obligaciones: (i) informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento; (ii) informa al Titular de forma explícita y previa cuáles de los datos que serán recolectados objeto de Tratamiento son catalogados como sensibles y la finalidad de su Tratamiento, y además obtener su consentimiento expreso.

Octavo. Toda labor de Tratamiento de Datos Personales que realiza MEGA GUAY deberá corresponder al ejercicio de sus funciones legales o a las finalidades mencionadas en la respectiva autorización otorgada por el Titular, cuando la situación así lo amerite. De manera particular a continuación se describe las principales finalidades para el Tratamiento de los Datos Personales recolectados por la compañía:

- a) Ejecutar los contratos que se tienen suscritos con la Compañía.
- b) Realizar el pago de las obligaciones contractuales.
- c) Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- d) Soportar procesos de auditoría externa e interna.
- e) Enviar mensajes de texto, vía correo electrónico con fines comerciales, campañas de promoción, marketing, publicitarios y/o de atención al cliente final, Consumidor o Usuario, Vendedor(es).
- f) Analizar, evaluar y generar datos estadísticos sobre la actividad económica como Vendedor(es), así como indicadores, resultados comerciales, investigaciones de mercados, variables de sus negocios y/o cualquier otra consideración relacionada directa o indirectamente con la actividad económica y comercial que realizan el(os) Vendedor(es).
- g) Contactar a el(os) Vendedor(es) y otro tipo de Clientes Finales, Consumidor(es) o Usuario(s), Proveedores para el envío de información referida a la relación contractual, comercial, campañas de promoción, marketing, publicitarios y obligacional a que haya lugar.
- h) Entregar los datos personales del Cliente final, Consumidor o Usuario particularmente aquellos relacionados con información financiera y/o comercial necesaria para calcular el riesgo crediticio, al proveedor externo que se ha dispuesto a disposición sobre el particular, en virtud de contrato celebrado entre las compañías asociadas.
- i) Entregar los datos personales del Cliente final, Consumidor o Usuario para compartirlos o enviarlos a terceros con quienes realice alianzas, convenios o contratos comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro del objeto de MEGA GUAY.
- j) Para desarrollar procesos de selección de nuevos empleados.
- k) Para el desarrollo de la relación laboral establecida, con empleados y exempleados y con el fin de dar cumplimiento a deberes que la Ley señala, así como para hacerlos partícipes de las actividades o beneficios que provea la Compañía. Para el cumplimiento de estas obligaciones se incluye información del grupo familiar del empleado.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



- l) Compartir los resultados de la Compañía a nivel regional, con las Compañías relacionadas, elaborar estudios y estrategias para mejorar los resultados de la Compañía.
- m) Cualquier otra finalidad que resulte indispensable o conexas al desarrollo del contrato o de la relación que existe entre usted y la Compañía.

Noveno. MEGA GUAY podrá entregar datos personales con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando lo soliciten en ejercicio de sus funciones.

Décimo. A fin de poner en práctica los propósitos descritos anteriormente, sus datos personales MEGA GUAY podrán ser divulgados al personal que conforman las diferentes Áreas Internas, así como a proveedores en condición de encargados de Tratamiento de Datos Personales, consultores, contratistas, asesores y a otras personas, oficinas y Compañías relacionadas, y aliados estratégicos según corresponda.

Décimo Primero. MEGA GUAY mantendrá los datos personales bajo características de ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible siempre y cuando el Titular informe oportunamente sus novedades.

Décimo Segundo. En el caso de contratar Encargados para el Tratamiento de los Datos Personales, advertimos a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, les prohibimos el uso de su información personal para fines propios y les exigimos que cumplan con el deber de confidencialidad que les asiste.

Décimo Tercero. Adicionalmente, le informamos que una vez cese la necesidad de Tratamiento de sus datos, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos de MEGA GUAY o archivados en términos seguros, por el tiempo que la ley establezca, una vez cese la obligación legal o contractual de conservarlos, la Compañía mantendrá los datos anonimizados que se requieran o sirvan para efectos históricos, estadísticos o de estudios de mercado.

Décimo Cuarto. Como Titular de sus datos usted puede en todo momento ejercer sus derechos mediante la presentación de consultas y reclamos ante MEGA GUAY a través del correo electrónico protecciondedatos@megaguay.com.co

Décimo Quinto. Solo se podrá suprimir la información y la revocatoria de la autorización cuando no se tenga un deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de MEGA GUAY. En este caso le será informado el resultado de la respectiva validación y decisión.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



Décimo Sexto. Las políticas del Tratamiento de Datos Personales establecidas por MEGA GUAY podrán ser modificadas en cualquier momento; garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente, y las mismas entrarán en vigencia a partir de su publicación y comunicación a través de los medios definidos por la compañía y se mantendrán mientras desarrolle su objeto social y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, laboral y contable.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS COMO TITULAR DE DATOS

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ser ejercidos ante MEGA GUAY por las siguientes personas:

- a) Por el Titular de los datos, quien deberá acreditar ante MEGA GUAY su identidad en forma suficiente.
- b) Por los causahabientes del Titular de los datos, quienes deberán acreditar tal calidad ante MEGA GUAY.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular de los datos, previa acreditación ante MEGA GUAY de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro. De acuerdo con lo previsto en la legislación vigente aplicable, para el ejercicio de cualquiera de los derechos que le asisten como Titular de los datos, usted podrá utilizar ante MEGA GUAY cualquiera de los mecanismos que se establecen a continuación:

CONSULTAS:

- a) Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de MEGA GUAY.
- b) MEGA GUAY como Responsable del Tratamiento suministrarán a los Titulares o a sus causahabientes, la información que se encuentre contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular y que sea solicitada por este.
- c) La consulta se formulará a través del correo electrónico protecciondedatos@megaguay.com.co adjuntando fotocopia del documento de identificación del Titular, y la descripción de la información que requiere consultar.
- d) La consulta será atendida por MEGA GUAY en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
- e) Cuando no fuere posible para MEGA GUAY atender la consulta dentro de dicho término, lo informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048



RECLAMOS:

Los Titulares o los causahabientes que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de MEGA GUAY debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante MEGA GUAY como Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud a través del correo electrónico protecciondedatos@megaguay.com.co adjuntando fotocopia del documento de identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, MEGA GUAY requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por MEGA GUAY, sin que el solicitante presente la información requerida, la Compañía entenderá que se ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez MEGA GUAY reciba el reclamo completo, incluirá en la base de datos una leyenda que indique: "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 por parte de MEGA GUAY será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- Cuando no fuere posible para MEGA GUAY 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.

Atentamente,

MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S.

Documento Actualizado por Mega Guay Colombia S.A.S. el 08 de abril de 2024.

Departamento de Servicio al Cliente Mega Guay Colombia S.A.S

Email: contacto@megaguay.com.co

Cel: 3233192048