



# PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS

PQR





*TERMINOS Y CONDICIONES.*

### **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.**

Para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas relacionadas con el manejo y tratamiento de datos personales, DESTINOS & VIAJES ha destinado el correo electrónico, para analizarlas, estudiarlas y contestarlas. [destinosyviajeschile@hotmail.com](mailto:destinosyviajeschile@hotmail.com) Por lo tanto, a dicha dirección podrán enviar sus solicitudes.

---

---

**Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en nuestra base de datos. **DESTINOS & VIAJES** suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta 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, y se señalará 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.

**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 ley, podrán presentar un reclamo ante **DESTINOS & VIAJES**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas: El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **DESTINOS & VIAJES** 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 resulta incompleto, **DESTINOS & VIAJES** 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 y se señalará 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. En todo caso, el titular o el causahabiente sólo podrá elevar queja ante el SERNAC una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **DESTINOS & VIAJES**. El área responsable para efectuar la recepción y trámite de las reclamaciones es la Gerencia de Seguridad de la

---

---

Información. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

## **DATOS DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Razón social: DESTINOS & VIAJES**

### **Contacto:**

- La Serena Juan de Dios Peni 305
- Correo electrónico [destinosyviajeschile@hotmail.com](mailto:destinosyviajeschile@hotmail.com)
- Página web: [geocities.ws/destinosviajes](http://geocities.ws/destinosviajes)
- Whatsapp: +573153215043
- Formulario: <https://forms.gle/q4W7qjYBP6TnUd1c7>

**PREGUNTAS O SUGERENCIAS** Si usted tiene alguna pregunta o consulta acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal, o consideran que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión por favor envíenos un mensaje a la siguiente cuenta de correo electrónico: [destinosyviajeschile@hotmail.com](mailto:destinosyviajeschile@hotmail.com) Para mayor información, sobre **DESTINOS & VIAJES**, la identidad, domicilio y formas de contacto puede consultarlo en la siguiente dirección [geocities.ws/destinosviajes](http://geocities.ws/destinosviajes) Este sitio web, tiene consigo mismo los términos y condiciones, aplicables a los servicios y productos publicados los cuales pueden ser consultados en cualquier momento para mayor información.

**VIGENCIA DESTINOS & VIAJES** se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a buenas prácticas del sector del turismo y los demás sectores de la economía que hacen parte del grupo empresarial. En dichos supuestos, **DESTINOS & VIAJES** anunciará en esta página los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica. Esta política fue creada y publicada en los sitios web de **DESTINOS & VIAJES** el 1 de mayo de 2024 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación.

--

---

---

Las quejas y reclamos serán atendidas dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del hecho denunciado, acompañada de los documentos originales o fotocopias simples que sirvan de respaldo a la queja presentada, éstas podrán dirigirse a [destinosyviajeschile@hotmail.com](mailto:destinosyviajeschile@hotmail.com), quien será el encargado de darle respuesta, una vez se realicen las investigaciones del caso y se haya obtenido respuesta por parte del prestador del servicio turístico.

***Destinos & Viajes SPA***  
***Juan de Dios Peni 305***  
***La Serena, Chile***  
***Telefono: 51 2481210***  
***Whatsapp: +573153215043***  
***e-mail: destinosyviajeschile@gmail.com***  
***geocities.ws/destinosviajes***

---