

TÉRMINOS Y CONDICIONES GARANTÍA 100

El presente documento determina los Términos y Condiciones Generales de Contratación del servicio de Garantía 100 a suscribir entre la mercantil **RECLAMATRAVEL, S.L.** (CIF B-98911894) con domicilio social en la C/ Juan de la Cierva 10, planta 2, despacho 7, 46980 - Paterna – Valencia, e inscrita en el Registro Mercantil de Valencia hoja V-176311, folio 20, tomo 10286, y el pasajero afectado por una incidencia en un vuelo de las contempladas en el **Reglamento (CE) 261/2004**, o en su caso, el representante legal de dicho pasajero, en adelante **el cliente**.

1. OBJETO DEL CONTRATO Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1.1. RECLAMATRAVEL, S.L., en adelante **RECLAMATRAVEL**, llevará a cabo los trámites de reclamación ante compañías aéreas, tanto en sede extrajudicial como judicial, de toda compensación que deba ser percibida por parte de todas aquellas personas que hayan sido usuarios de aerolíneas con ocasión del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones que les conciernen a las aerolíneas en supuestos de retraso, cancelación, denegación de embarque por overbooking, pérdida de enlace y otras incidencias, en virtud de lo dispuesto en el **Reglamento (CE) 261/2004**. En adelante, **la incidencia reclamable**.

1.2. Los servicios de reclamación contra compañías aéreas que se contraten se llevarán a cabo bajo un régimen de cesión de derechos por parte de los pasajeros afectados por **la incidencia reclamable** a **RECLAMATRAVEL**, en adelante el cedente. La contratación de los mismos implicará la aceptación tanto de los presentes términos y condiciones, como de la cesión de crédito con todos sus accesorios o, en su defecto, un acuerdo de representación, que se genere a través de esta página web.

1.3. Una vez las agencias de viajes o pasajeros hayan introducido **la incidencia reclamable** a través del formulario de esta página web establecido a tal efecto, los profesionales de **RECLAMATRAVEL** valorarán la viabilidad de la reclamación y, en su caso, iniciarán los trámites legales oportunos frente a la compañía aérea. Consecuentemente, **RECLAMATRAVEL** se reserva el derecho a desistir de cualquier reclamación que considere inviable, lo que se le notificará oportunamente.

Del mismo modo será **RECLAMATRAVEL** quien determine el cálculo de kilómetros de la ruta odtródica para cuantificar la indemnización solicitada.

1.4. RECLAMATRAVEL no garantiza el éxito en las reclamaciones que lleve a cabo, sino que se compromete a realizar todas las gestiones que tenga a su alcance tendentes al resarcimiento de los derechos de los clientes por ser usuarios de las compañías aéreas afectados por una incidencia reclamable. Ante ello, **RECLAMATRAVEL** no se considera responsable de las gestiones realizadas por el cliente en nombre propio, tales como el envío de cartas, burofax o firma de documentos en cuya redacción no haya participado **RECLAMATRAVEL**.

1.5. La responsabilidad máxima que ostentará **RECLAMATRAVEL** en relación con los servicios prestados a tenor del presente acuerdo, se limitará al importe de los honorarios pactados por el servicio que dé lugar a dicha responsabilidad, no siendo responsable de pérdidas, perjuicios o gastos consecuentes, especiales o incidentales de clase alguna, aún cuando hubiese sido advertida de su posible existencia.

1.6. Mediante la aceptación de este documento, el cliente se compromete a no alcanzar por su cuenta acuerdo alguno con la compañía aérea responsable de la incidencia reclamable, salvo que indemnice a **RECLAMATRAVEL** en la forma que se indica en el punto 2.5.

1.7. En caso de expedientes de grupos de viajeros cuya indemnización total exceda de 2.000.- euros, **RECLAMATRAVEL** inicialmente la presentará ante el juzgado correspondiente, y en

caso de que el mismo solicite el abono de la tasa judicial; **RECLAMATRAVEL** dará la opción a los clientes de poder elegir entre presentar una demanda con el correspondiente abono de la tasa judicial por parte de los clientes, o bien, la posibilidad de presentar diversas demandas de cuantía inferior a 2.000.- euros sin que deba abonarse tasa alguna, asumiendo los clientes el riesgo de obtener resoluciones dispares para un mismo grupo.

1.8. Cuando haya que acudir, irremediamente, a la jurisdicción portuguesa para poder judicializar un expediente, habrá de abonarse la tasa judicial portuguesa por valor de 102.- euros por expediente, por lo que **RECLAMATRAVEL** contactará con el cliente para consultar si está dispuesto a abonar dicha tasa o, por el contrario, prefiere que el caso se cierre sin éxito y sin que el cliente o la agencia deba nada a **RECLAMATRAVEL**.

1.9 Cuando haya que acudir irremediamente a la jurisdicción de algún país miembro donde **RECLAMATRAVEL** no tenga posibilidad de actuar, se realizará exclusivamente la reclamación por la vía extrajudicial, previo aviso al cliente.

2. HONORARIOS Y FORMA DE PAGO

2.1. Mediante la aceptación de la cesión de crédito, el cliente nunca anticipará cantidad alguna en concepto de honorarios o gastos de gestión por la reclamación de la incidencia (salvo excepción del 1.7 y 1.8) y percibirá su compensación económica una vez aquella tenga éxito. **RECLAMATRAVEL** solo percibirá 25€ más IVA en concepto de gastos de gestión, en el supuesto de que la incidencia reclamable tenga éxito y se cobre de manera eficaz.

2.2. Para el supuesto en que la compañía aérea ofrezca abonar una cantidad menor a la reclamada, **RECLAMATRAVEL** se pondrá en contacto con el cliente para decidir si acepta o no este pago.

2.3. RECLAMATRAVEL no aceptará que la reclamación sea satisfecha en especie (por ejemplo, los bonos descuento de viaje), sino que toda compensación deberá ser percibida en dinero. Solamente en el caso que el cliente lo consienta, se contemplará la posibilidad de aceptar el pago de la reclamación en especie (por ejemplo, los bonos descuento de viaje).

2.4. Una vez la cantidad abonada por la compañía aérea obre en poder de **RECLAMATRAVEL**, se procederá en el plazo de 60 días a liquidar la compensación obtenida al cliente, previa retención de los gastos de gestión indicados en el 2.1 emitiendo la correspondiente factura, siempre y cuando dicho importe se pueda relacionar con el número de referencia, en el caso de no poderse relacionar el pago de la compañía con el número de referencia., **RECLAMATRAVEL**, hará todas las gestiones posibles con la compañía para poder saber a qué referencia corresponde el pago , una vez localizado , realizara el mismo dentro de los 60 días siguientes , a tal efecto, el cliente deberá haber facilitado previamente un número de cuenta corriente, IBAN y SWIFT de la entidad bancaria donde se deba realizar el ingreso.

RECLAMATRAVEL no se hará responsable de los daños resultantes de la recepción de datos bancaria incorrectos por parte del Cliente. Además, **RECLAMATRAVEL** se reserva el derecho a retener, sobre la cantidad total de la compensación a pagar, los costes de transacción a cuentas extranjeras. En caso de que el Cliente no haya proporcionado sus datos bancarios, **RECLAMATRAVEL** realizará 4 intentos de comunicación con el Cliente en el plazo de 6 meses a través de email, para recibir dicha información bancaria. Si el Cliente no

proporciona los datos bancarios durante ese tiempo, **RECLAMATRAVEL** se reserva el derecho a no otorgar la cantidad de la compensación transcurrido un año desde la primera notificación sobre el éxito de la reclamación y solicitud de la cuenta bancaria.

2.5. Transcurridos 14 días desde la cesión de derechos de la incidencia reclamable a favor de **RECLAMATRAVEL**, si el cliente llegara a un acuerdo con la compañía aérea o recibiera la indemnización por cualquier otro medio, al margen de las negociaciones de **RECLAMATRAVEL**, ésta tendrá derecho a recibir una remuneración que se corresponderá a los gastos de gestión indicado en el punto 2.1.

En el caso que se obtenga una sentencia desfavorable con condena en costas para Reclama Travel S.L por motivos imputables al pasajero, este deberá abonar las mismas. El cliente deberá transferir la cantidad que resulte a la cuenta que **RECLAMATRAVEL** designe para tal efecto.

2.6. En el caso de que sea necesario acudir a la vía judicial y exista sentencia con expresa condena en costas a la compañía aérea, éstas serán percibidas por **RECLAMATRAVEL**. El cliente solo recibirá la cantidad abonada por la compañía aérea en concepto de compensación una vez detraídos honorarios y gastos de gestión expresados anteriormente en este punto.

2.7. RECLAMATRAVEL se reserva la facultad de, una vez estudiada toda la información y documentación aportada por el cliente, desistir de cualquier reclamación ante la compañía aérea que considere inviable.

2.8. En caso de que la reclamación ante la compañía aérea no prospere la cesión de derechos que aquí se recoge será gratuita, esto es, que el cliente no percibirá ni abonará cantidad alguna.

3. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

3.1. El cliente garantiza la existencia y su titularidad legítima del crédito derivado de la incidencia aérea sufrida en el vuelo de referencia y que cede a **RECLAMATRAVEL**, así como asegura no haber recibido compensación alguna antes de la firma de la cesión en dicho concepto, bajo pena de falsedad y/o estafa. Asimismo, el cliente se compromete a no llegar a un acuerdo con la compañía aérea posteriormente a la firma sin la participación de **RECLAMATRAVEL**.

3.2. Por la firma del contrato de cesión de crédito / poder de representación, el cliente cede a **RECLAMATRAVEL** un derecho de crédito, transfiriéndole así su derecho frente la aerolínea por haber sufrido una incidencia aérea conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) 261/2004 y el Convenio de Montreal. Esta cesión de crédito / poder de representación incluirá tanto la facultad de reclamar como la de cobrar cualquier cantidad derivada de la reclamación realizada por **RECLAMATRAVEL** en nombre propio.

3.3. Una vez introducida **la incidencia reclamable** a través del formulario de la página web de **RECLAMATRAVEL**, el cliente acepta que cede por completo la dirección de la reclamación a **RECLAMATRAVEL**, por lo que si la compañía aérea intenta ponerse en contacto con el cliente u ofrecerle algún tipo de acuerdo deberá informar a **RECLAMATRAVEL** de inmediato e indicar a la aerolínea que debe realizar las negociaciones con **RECLAMATRAVEL**. Si el cliente incumple este compromiso y aceptara y/o recibiera compensación (dineraria o en especie) por parte de la compañía aérea, deberá informar a **RECLAMATRAVEL** y abonar a ésta los honorarios establecidos en el punto 2.5. del presente documento, en todo caso.

3.4. El cliente deberá facilitar a **RECLAMATRAVEL** toda la información y documentos relativos a la incidencia sufrida que éste le reclame a fin de que pueda valorar la viabilidad de la reclamación, a través de la plataforma online dispuesta a tal efecto. Cuando así lo requiera **RECLAMATRAVEL**, el cliente deberá facilitar los documentos originales que obren en su poder. Además, el cliente se compromete a que dicha información sea veraz y completa, bajo pena de falsedad, y en caso de no serlo **RECLAMATRAVEL** quedará liberada de cualquier obligación para con el cedente, pudiendo desistir libremente del contrato con éste.

3.5. El cliente se hace responsable de la veracidad y exactitud del número de cuenta con su correspondiente IBAN facilitado a **RECLAMATRAVEL** a través de la página web de **RECLAMATRAVEL**.

OBLIGACIONES DE RECLAMATRAVEL

3.6. RECLAMATRAVEL se compromete a abonar al cliente la compensación recibida de la compañía aérea, un vez detraídos los honorarios acordados y descritos en el apartado 2 de estos términos y condiciones y en los plazos indicados en el punto 2.4 , salvo pacto de contrario en los términos y condiciones individualizadas con agencias de viajes, acuerdos corporativos o acuerdos con seguros de viaje. El plazo establecido en los acuerdos antes mencionados no superara nunca los 60 días desde la recepción de la cantidad abonada por la aerolínea en la cuenta de Reclamatravel.

3.7. RECLAMATRAVEL se hará cargo de todos los gastos, tasas y costas que puedan devengarse durante la tramitación de la reclamación sin repercutir, en ningún caso, cantidad alguna al cliente, salvo las excepciones planteadas en el apartado 1.7,1.8 y 2.5.

3.8. En el supuesto de que **RECLAMATRAVEL** ceda el derecho de cobro de la **incidencia reclamable** a favor de un tercero, **RECLAMATRAVEL** seguirá siendo responsable frente al cliente de las obligaciones derivadas de la cesión.

4. DERECHO DE DESISTIMIENTO

4.1. El cliente tiene derecho a desistir del contrato de cesión de crédito, sin necesidad de justa causa, durante los primeros 14 días naturales tras su firma de forma gratuita.

4.2. Transcurrido este plazo, dentro de la opción primera, el ejercicio del derecho a desistir del contrato de cesión tendrá un coste para el cliente equivalente al 25 € más IVA en concepto de gastos de gestión. El pago de esta cantidad a **RECLAMATRAVEL** se efectuará en el plazo de 14 días siguientes al ejercicio del derecho de desistimiento a la cuenta bancaria que a tal efecto designe **RECLAMATRAVEL**.

4.3. Para hacer efectivo el ejercicio del derecho de desistimiento, en el momento que sea, el cliente deberá notificar su decisión de desistir del contrato a **RECLAMATRAVEL** enviando una declaración inequívoca al correo electrónico: **juridico@reclamatravel.com**, antes de que haya vencido el plazo de 14 días establecido para ello. Igualmente podrá ejercer el derecho de desistimiento mediante declaración expresa dirigida a la siguiente dirección postal:

RECLAMATRAVEL S.L.

C/ Juan de la Cierva 10, despacho 7

Paterna – 46980

Valencia

5. PROTECCIÓN DE DATOS

5.1 LEGISLACIÓN APLICABLE

En cumplimiento de lo establecido en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, sobre Protección de Datos de Carácter

Personal y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, le informamos que el responsable de sus datos es Reclama Travel S.L, con CIF B98911894 y dirección C/ Juan de la Cierva 10, despacho 7 Paterna, 46980 de Valencia.

La finalidad del tratamiento de los datos para la que usted da su consentimiento será la de gestionar el contrato suscrito con el interesado. Los datos proporcionados se conservarán mientras no solicite el cese, se sigan manteniendo las relaciones según lo indicado en el contrato u obliguen a su conservación otras leyes aplicables.

Para ello, **RECLAMATRAVEL** adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados por el cliente, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

5.2 SEGURIDAD

RECLAMATRAVEL ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales exigidos por la normativa indicada, además, procura instalar aquellos medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados.

En el proceso de introducción de un caso en el formulario web, se asignará al cliente un usuario y una contraseña. El cliente es responsable de mantener la confidencialidad de la contraseña asignada, así como de todas las actividades que ocurran en la sesión iniciada con ese nombre de usuario y contraseña. En ese sentido, el cliente se compromete a informar de inmediato a **RECLAMATRAVEL** del posible uso no autorizado del nombre de usuario y contraseña asignados o cualquier otro fallo en la seguridad. **RECLAMATRAVEL** no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por parte del cliente.

5.3 RECOGIDA DE DATOS

Los datos que el cliente suministre a **RECLAMATRAVEL** serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal que se encuentra debidamente registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos. La comunicación de datos personales supone la aceptación expresa del cliente a la inclusión de los mismos en el fichero oportuno. La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos obligatorios supondrán la imposibilidad de la prestación de servicio y, por tanto, la resolución del contrato de cesión.

RECLAMATRAVEL utilizará los datos personales del cliente con la única finalidad de tramitar la reclamación contra la compañía aérea. Asimismo, también podrán ser utilizados estos datos personales para enviar comunicaciones al cliente relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, incluyendo aquellas relativas al estado de la reclamación.

RECLAMATRAVEL no cederá a terceros los datos de carácter personal que proporcione el cliente, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de empresas que colaboren con **RECLAMATRAVEL** y siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Cuando el cliente haya dado su consentimiento.
- Cuando sea necesario para la preparación, la negociación y el cumplimiento de un contrato con el cliente.
- Cuando sea necesario a causa de una obligación jurídica o de un requerimiento administrativo o judicial.
- Cuando sea necesario para la fundamentación o la protección de un derecho jurídico, o para la defensa frente a algún tipo de demanda.
- Cuando sirva para prevenir el abuso o cualquier otra actividad ilícita, como, por ejemplo, ataques premeditados contra los sistemas que garantizan la seguridad de los datos.

5.4 DERECHO A ACCESO, RECTIFICACION, CANCELACION Y OPOSICION

Los datos proporcionados por el cliente a **RECLAMATRAVEL** serán almacenados en un fichero. Ud. tiene derecho al acceso, rectificación o a solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos en los términos previstos en la Ley, que podrá ejercitar mediante escrito dirigido al responsable de los mismos en la dirección anteriormente indicada.

Los derechos que obtiene cuando nos facilita sus datos son:

- **Acceso:** El interesado tiene derecho a saber qué datos está tratando la ENTIDAD sobre él.
- **Rectificación:** El interesado tiene derecho a solicitar la rectificación de los datos inexactos.
- **Supresión:** El interesado tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- **Limitación del tratamiento:** En determinadas circunstancias el interesado podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- **Oposición:** En determinadas circunstancias el interesado podrá oponerse al tratamiento de sus datos. En ese caso la ENTIDAD dejará de tratar sus datos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- **Portabilidad de los datos:** Sólo aplicable a datos automatizados y consiste en pasar los datos desde la ENTIDAD a otro nuevo RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO (no al interesado y por solicitud del mismo).
- **No ser objeto de decisiones automatizadas:** Todo interesado tendrá derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en él o le afecte

significativamente de modo similar.

6. COOKIES

RECLAMATRAVEL utiliza cookies para optimizar la calidad de la página web almacenando las preferencias del usuario mediante el seguimiento de su conducta y mediante el almacenamiento de los métodos de búsqueda del usuario, de modo que el usuario web podrá ver sus resultados 10 días después de salir de la página web, en caso de que interrumpa la sesión.

Normalmente, los navegadores están configurados para aceptar cookies, no obstante, también puede configurarse de manera manual para rechazar todas las cookies o para indicar cuándo se envía una cookie. El rechazo de las cookies puede, sin embargo, implicar que la web de **RECLAMATRAVEL** no funcione correctamente.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los elementos susceptibles de protección por la legislación de propiedad intelectual e industrial que sean accesibles en este portal, como pueden ser logos, imágenes, dibujos, marcas, documentación, programas informáticos, etc, corresponden exclusivamente a **RECLAMATRAVEL** o a sus titulares legítimos, por tanto, quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos. El portal se reserva, asimismo, todos los derechos sobre contenidos, información, datos y servicios que ostente sobre los mismos. El portal no concede ninguna licencia o autorización de uso al usuario sobre sus contenidos, datos o servicios, distinta de la que expresamente se detalle en los presentes Términos y Condiciones.

Consecuentemente, queda total y expresamente prohibido la creación de enlaces de hipertexto (*links*) a cualquier elemento integrante de las páginas webs del portal sin autorización expresa de **RECLAMATRAVEL** siempre que no sean a una página web del portal que no requiera identificación o autenticación para su acceso, el mismo esté restringido.

8. DISPOSICIONES FINALES

8.1. RECLAMATRAVEL se reserva el derecho de modificar y/o establecer nuevos Términos y Condiciones en cualquier momento informando de ello a través de la página web www.reclamatravel.com, sin notificación personal al cliente. Dichas alteraciones entrarían en vigor desde su publicación en la página web mencionada.

8.2. Los Términos y Condiciones descritos en el presente documento se rigen y deben interpretarse de acuerdo con las Leyes de España. Las controversias que pudieren surgir con ocasión de estos Términos y Condiciones se resolverán según las reglas generales establecidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil y la normativa aplicable a las relaciones con consumidores y usuarios.