

## CONDICIONES GENERALES PARA RECLAMACIONES CON AEROLÍNEAS

V. Mayo 2018

El presente documento determina los términos y Condiciones Generales de Contratación del servicio de reclamador.es, servicio titularidad de la mercantil RECLAMADOR S.L (CIF.B-86474012), denominada en adelante reclamador.es, con domicilio social en Calle del Hierro 33, Planta 2ª, (28045) Madrid e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid (Hoja M-537869, folio 121, tomo 29888).

### 1. Objeto del contrato y procedimiento de reclamación

reclamador.es llevará a cabo la reclamación en los supuestos de cancelación, retraso, denegación de embarque, no show y equipaje, tanto en vía prejudicial como judicial, ante las compañías aéreas y, en su caso, podrá denunciar estos incumplimientos ante AENA y AESA.

#### Actuaciones prejudiciales

Reclamación previa a la vía judicial para lograr el pago sin necesidad de ir a juicio.

#### Actuaciones judiciales

Demanda judicial ante el juzgado de lo mercantil competente.

### 2. Honorarios y forma de pago

Solo cobraremos en caso de que tu reclamación tenga éxito. Los honorarios que reclamador.es percibe en caso de éxito de la reclamación son:

- 25% de la cantidad obtenida + IVA.

reclamador.es adelantará todos los gastos por ti, por lo que tú no tienes que hacer ningún desembolso inicial.

En el caso de obtener sentencia en la que además del pago de la cantidad reclamada se condene a la compañía al pago de los intereses y las costas procesales, cedes a reclamador.es el crédito que se haya generado a tu favor por este concepto.

Por el contrario, si la reclamación no tuviera éxito y la compañía lograra una condena en costas, reclamador.es las pagaría, de manera que tú nunca haces un desembolso.

#### Qué gastos tienen estos procesos y qué te repercutiremos

En vía prejudicial, no te repercutimos ningún gasto.

En vía judicial:

- Si no ganamos el caso, no te repercutiremos ningún gasto añadido.
- Si ganamos, te repercutiremos 15 euros adicionales + IVA por gastos administrativos.

En casos excepcionales; si reclamásemos más de 2000€ o fuese necesario celebrar vista judicial, y no pudieses acudir a la misma, necesitaremos que te represente un procurador, con unos gastos de 25

euros + IVA. Si no pudieses acudir al juzgado a firmar el poder en favor del procurador, tendrías que acudir a una notaría con unos gastos de 35 euros + IVA. Este es un caso excepcional porque en el 98% de los casos no es necesaria la representación de procurador porque se reclaman menos de 2000€ o no se celebra la vista.

Se entiende que la vía judicial queda iniciada desde el momento en que reclamador.es acredite que ha presentado la demanda en tu nombre.

### 3. Obligaciones de las partes

#### Nuestras obligaciones

- reclamador.es se compromete a realizar las actuaciones objeto de este contrato, atendiendo en cada caso a la normativa en vigor.
- reclamador.es se compromete a actuar con arreglo al código deontológico de la abogacía, en la prestación de los servicios legales.
- reclamador.es se compromete a mantenerte informado en tu zona privada de la web y/o por mail, de los posibles cambios y novedades que se puedan producir en el procedimiento de reclamación que hayamos iniciado en tu nombre.
- reclamador.es se compromete a impulsar acuerdos prejudiciales y extrajudiciales con las Compañías aéreas que eviten la celebración de juicio y a mantenerte informado del resultado de los mismos por correo electrónico. A tal efecto solicitaremos, -vía correo electrónico- tu consentimiento para cerrar dichos acuerdos. Si remitido, en dos ocasiones correo electrónico con una diferencia de 24 horas a la dirección que nos facilitaste, no contestases al mismo, se entenderá que aceptas el acuerdo.
- No obstante, autorizas directamente a reclamador.es a cerrar acuerdos cuando el importe ofrecido por la aerolínea sea al menos el 90% de la cantidad reclamada inicialmente. En dichos casos te informaremos igualmente de la aceptación de dicho acuerdo.
- Si la indemnización fuese recibida directamente por reclamador.es del Juzgado o de la Compañía Aérea, te solicitará por correo electrónico (si no los proporcionaste en el formulario) los datos de tu cuenta bancaria o de PayPal para abonarte dicha indemnización para hacer efectiva la indemnización obtenida (menos nuestros honorarios y los gastos que, en su caso hayan existido, referidos expresamente, en el punto segundo de estas condiciones generales).
- Solo en el caso de que impagues nuestros honorarios, el abogado de reclamador.es que te asista durante el procedimiento judicial tramitará la jura de cuentas en el Juzgado, sin exceder en ningún caso de los honorarios establecidos expresamente en el punto dos de estas condiciones generales.
- La responsabilidad máxima de reclamador.es en relación con los servicios prestados a tenor de esta propuesta, se limitará al importe de los honorarios pactados por el servicio que dé lugar a dicha responsabilidad.

#### Tus compromisos

- Para convertirte en nuestro cliente, te comprometes a firmar por ti mismo o en nombre del menor o incapacitado a quien representes y siempre que lo acredites, la autorización o mandato que se halla en nuestro formulario.
- La firma ha de ser manuscrita o realizada por un medio electrónico válido en Derecho.
- La firma de la autorización conlleva tu compromiso a no reclamar por ti mismo, o a través de terceros, a la compañía y/o a renunciar a la reclamación efectuada con anterioridad.
- Nos autorizas a solicitar en tu nombre la cancelación de datos de carácter personal a la aerolínea,

con el fin de que todas las comunicaciones para conseguir tu indemnización se realicen por la Compañía con nosotros.

- Se indicará expresamente que la cancelación de datos no se extienda al programa de puntos. Te comprometes a proporcionarnos una dirección de correo electrónico válida y a comunicarnos el cambio de la misma.
- Te comprometes a acudir al acto de la vista, si esta se solicitase por la compañía aérea y en caso de que no te fuese posible acudir, te comprometes a otorgar poder para pleitos o apud acta.
- La incomparecencia injustificada habilita a reclamador.es para reclamar sus honorarios atendiendo al importe de la cuantía reclamada.
- Te comprometes a facilitar a reclamador.es toda la documentación e información que podamos solicitarte y a que la misma sea correcta, veraz y completa.
- En caso de que la Compañía se ponga en contacto contigo, deberás indicarle que cualquier comunicación relativa a la reclamación la haga a través de nosotros.

Además, en caso de que te remitan una carta o correo electrónico, deberás remitírnoslo a la mayor brevedad. Si una vez remitida por reclamador.es la reclamación previa a la vía judicial recibes cualquier tipo de compensación, dineraria o no, directamente de la compañía, te obligas a informarnos inmediatamente y a abonarnos los honorarios fijados en la condición segunda de estas condiciones generales.

Para poder tramitar el abono de la indemnización obtenida (menos nuestros honorarios y los gastos necesarios generados) o proceder al adeudo del importe de nuestra factura te comprometes a aportar la cuenta bancaria o de PayPal a la que deseas que sea abonada o cargado dicho importe.

En los siguientes supuestos te comprometes a asumir los costes de la reclamación (que serán debidamente justificados) así como nuestros honorarios:

- Cuando aceptes un acuerdo con la aerolínea sin nuestra intervención o en contra de nuestro consejo.
- Cuando en el procedimiento judicial la compañía aérea impugne la documentación que hayamos aportado por no ser original o por ser incierta, y recaiga sentencia desestimatoria con condena en costas.
- No acudas al acto de celebración de la vista, salvo que nos hubieras otorgado poder.

## **Cuándo factura reclamador.es y surge tu obligación de pago**

reclamador.es girará factura por los servicios prestados:

En los casos en que la cantidad reclamada y obtenida se ingrese directamente por la Compañía Aérea en tu cuenta, te giraremos nuestros honorarios desde que reclamador.es reciba comunicación de pago de la compañía en tu favor o, desde que nos comuniqués el ingreso. Si no nos comunicas el ingreso realizado por la Compañía y reclamador.es presentase demanda judicial de la que tuviésemos que desistir, se incrementará un 25% adicional nuestros honorarios como penalización por la falta de comunicación.

En los casos en que la cantidad obtenida se ingrese directamente por la Compañía Aérea a reclamador.es, te ingresaremos la cantidad obtenida descontando nuestros honorarios.

En los casos en que la cantidad se consigne por la compañía aérea en el Juzgado pueden darse dos situaciones:

1) Te giraremos factura en el plazo de 15 días desde el momento en que te comuniquemos que tienes la cuantía consignada en el Juzgado a tu disposición.

2) Te giraremos factura en el plazo de 15 días desde que te demos traslado de la comunicación del juzgado admitiendo la realización de transferencia en tu favor.

## **4. Resolución del Contrato**

Podrás dar por finalizado o desistir del contrato en cualquier momento, informándonos por escrito a través del correo electrónico [info@reclamador.es](mailto:info@reclamador.es) o a [reclamador.es](http://reclamador.es), calle del Hierro 33, Planta 2ª, (28045) Madrid.

En este caso y siempre que [reclamador.es](http://reclamador.es) haya remitido la reclamación previa a la vía judicial a la compañía aérea, y a partir de ese momento y durante todo el procedimiento, la resolución o desistimiento del contrato conllevará el abono de nuestros honorarios y el abono de los gastos generados, definidos en el punto segundo de las condiciones generales.

[reclamador.es](http://reclamador.es) se reserva el derecho a resolver el presente contrato cuando tengamos constancia de que has tramitado una reclamación paralela a la iniciada por nosotros, hayas obtenido algún tipo de comunicación o compensación por parte de la compañía y no nos hayas informado debidamente.

En este supuesto, nos reservamos el derecho a reclamarte además de los gastos generados, los posibles daños y perjuicios que se nos hayan ocasionado como consecuencia del incumplimiento del contrato por tu parte.

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española y, en virtud de lo dispuesta en ella, serán competentes para su jurisdicción los Tribunales del domicilio del consumidor a fin de resolver las posibles diferencias que puedan surgir derivadas del presente contrato.

En el supuesto de que, de acuerdo con la normativa de defensa de los consumidores y usuarios, el cliente no tenga la consideración de consumidor serán competentes para su jurisdicción los Tribunales de la ciudad de Madrid.

## **5. Nulidad**

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes Condiciones Generales de Contratación no afectarán a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

El no ejercicio por parte de [reclamador.es](http://reclamador.es) de cualquiera de los derechos manifestados en las presentes Condiciones Generales de Contratación no se interpretará como renuncia a dicho derecho.

## **6. Protección de Datos**

### **1. Legislación aplicable:**

[reclamador.es](http://reclamador.es) cumple en el tratamiento de tus datos de carácter personal con la legislación vigente en España y en la Unión Europea, en particular, con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, en particular el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 15/1999.

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

### **2. Seguridad:**

reclamador.es ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales exigidos por el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007).

Además, procura instalar aquellos otros 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 registro como cliente, deberás elegir una contraseña.

Como cliente, eres responsable de mantener la confidencialidad de esta contraseña, así como de todas las actividades que ocurran en la sesión iniciada con tu nombre de usuario y contraseña.

En este sentido, te comprometes a notificar a reclamador.es a la mayor brevedad posible el uso no autorizado de tu nombre de usuario y contraseña o cualquier otro fallo en la seguridad.

reclamador.es no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por tu parte.

### **3. Recogida de datos:**

Los datos que nos suministres 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 tus datos personales supone tu aceptación expresa 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 de la relación contractual.

reclamador.es utilizará tus datos personales con la finalidad de tramitar tu reclamación ante la compañía aérea o la entidad u organismo de la Administración oportuno, incluidos los datos tu cuenta bancaria o de PayPal que hubieras aportado para recibir el abono de la indemnización obtenida (menos nuestros honorarios y gastos necesarios generados), en su caso.

Asimismo, podremos utilizar tus datos personales para enviarles comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, incluyendo aquellas relativas al estado de la reclamación.

En caso de que tengas varias reclamaciones abiertas con nosotros y salvo que indiques expresamente lo contrario, podremos reutilizar entre ellas la documentación que nos hayas adjuntado para evitar que tengas que hacernos llegar varias veces los mismos documentos.

reclamador.es podrá enviarte información propia acerca de promociones, nuevas utilidades que se incorporen y ofertas aplicables a los servicios prestados al correo electrónico que hubieras facilitado en el formulario de adhesión, a no ser que indiques lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla.

reclamador.es también podrá enviarte publicidad acerca de otros servicios propios o de terceras empresas que mantengan relación con la finalidad que perseguimos, como por ejemplo, promover campañas de recogidas de firmas promovidas por terceras empresas o solicitar vuestra participación en diferentes actividades, a no ser que indiques lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla.

reclamador.es no cederá a terceros los datos de carácter personal que nos proporciones, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de empresas que colaboren con nosotros siempre y cuando su cesión

sea estrictamente necesaria para la prestación del servicio.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puedes dirigirte por escrito a reclamador.es , calle del Hierro 33, Planta 2ª, (28045) Madrid o a info@reclamador.es

Asimismo, podrás revocar tu consentimiento al envío de publicidad en la misma dirección postal o de correo electrónico indicado en el párrafo anterior. reclamador.es procederá a la devolución de la documentación que nos hayas facilitado para la tramitación de tu reclamación, una vez finalizado el asunto y previa solicitud por tu parte.

Los documentos redactados y empleados en tu reclamación (tanto judicial como extrajudicial), son propiedad de reclamador.es.

## **7. Coste de la llamada**

Nuestro teléfono 901 tiene tarifa compartida entre el emisor y el receptor de la llamada.

Para conocer la tarificación exacta deberás consultar las condiciones específicas de tu operador.