

“Términos y Condiciones” RECLAMANDO
(Vigencia desde 16/10/2020)

ASPECTOS GENERALES

Las presentes disposiciones generales serán aplicables y regirán para poder hacer uso del sitio y/o bien hacer uso de los servicios que se ofrecen en www.reclamando.com.ar (en adelante, indistintamente, “EL SITIO” y/o “RECLAMANDO”). El usuario de este sitio, al ingresar al mismo, acepta y declara conocer los presentes Términos y Condiciones de uso de éste, los cuales se detallan a continuación. De no aceptar estos Términos y Condiciones deberá abstenerse de solicitar servicios del sitio.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad.

La vigencia de los presentes Términos y Condiciones se mantendrá vigente mientras se encuentren los mismos publicados en “EL SITIO” pudiendo los mismos ser modificados por RECLAMANDO sin previo aviso. Cualquier modificación que se introduzca estará vigente a partir de su publicación en “EL SITIO” y el uso de este con posterioridad a la modificación implica aceptación de dichos cambios por parte del usuario.

Podrán operar en “EL SITIO” personas que sean capaces para contratar conforme lo establecido por el Código Civil y Comercial de la Nación y leyes aplicables. No podrán hacer uso del sitio aquellas personas que no tengan dicha capacidad legal.

Este sitio constituye una plataforma virtual a través de la cual cualquier usuario -registrado o no en él- podrá solicitar que EL SITIO gestione de manera extrajudicial a través de comunicación directa con la empresa u Organismos de Defensa del consumidor, su reclamo frente a la empresa indicada por el usuario en relación a los objetos predeterminadas en el sitio, que se encuadran dentro de la ley de Defensa del consumidor

Para poder utilizar el servicio de RECLAMANDO el usuario interesado deberá llenar el formulario preestablecido del sitio consignando la totalidad de información personal requerida como así también toda otra información necesaria que se requiera a tal fin. El usuario se obliga a que la información que consignará en todo momento, tanto al registrarse en el sitio como al efectuar el pedido de gestión como en cualquier otra ocasión en que así se lo requiera, será correcta y

fehaciente, comprometiéndose a actualizar la misma en caso de ser necesario, y haciéndose enteramente responsable por los daños y perjuicios que pudiera causar la inclusión de cualquier información incorrecta o imprecisa, incluyendo cualquier gasto en que pudiera incurrir EL SITIO como consecuencia de ello. El titular de los datos personales objeto de tratamiento por parte de SÍ RECLAMO deberá suministrar información veraz, actualizada y completa.

Asimismo, el usuario reconoce y acepta que las claves o contraseñas que consigne serán de uso personal y se obliga a no divulgar las mismas. En caso en que el usuario detecte el uso no autorizado por un tercero de su contraseña o clave, se obliga a notificar de inmediato al SITIO.

El usuario acepta y reconoce que EL SITIO puede no siempre estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otro motivo ajeno a RECLAMANDO, motivo por el cual no podrá imputársele responsabilidad alguna.

El contenido de la pantalla relativa a RECLAMANDO sus logotipos, sus programas, bases de datos, redes y archivos y todo el material que aparece en dicho sitio (sin que se considere una limitación) son marcas, nombres de dominio, avisos y nombres comerciales propiedad de sus respectivos titulares y están protegidos por los tratados internacionales y las leyes aplicables en materia de propiedad industrial, Ley 11.723. Su uso indebido, así como su reproducción serán objeto de las acciones judiciales que correspondan.

PRIVACIDAD DE LOS DATOS

Los siguientes son los aspectos generales que rigen las reglas para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento, e intercambio de datos personales, por parte de RECLAMANDO y el titular de estos.

Los datos personales suministrados a RECLAMANDO tendrán un tratamiento de privacidad conforme a la normatividad vigente, la presente Política de Tratamiento de la Información y el aviso de privacidad.

La información de registro del usuario es privada y no será compartida con terceras personas o ajenas a la compañía salvo por mandato legal que obligue a proveer la información a entidades judiciales, o administrativas y entidades de gobierno que ejercen funciones de control de su operación, y cuando medie la autorización legal para ello.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION

En cumplimiento a la normatividad vigente, en materia de protección de datos personales, el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

1. Modificar y 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 vigentes.
2. Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a RECLAMANDO.
3. A recibir información por parte de RECLAMANDO, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

USO DE LA INFORMACION

RECLAMANDO hará uso de los datos personales para siguiente propósito:

-Para llevar a adelante LA GESTION del reclamo ante la empresa informada y a comunicarse con el usuario por vía electrónica o telefónica. RECLAMANDO se compromete a no lucrar con esos datos, informando a la empresa denunciada solo los datos necesarios para poder canalizar la solución del reclamo

-Generar una comunicación óptima en relación con nuestros servicios, y en general actividades relacionadas con RECLAMANDO y la Página WEB.

-Realizar facturación, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, estado de la reclamación, así como cualquier otra relacionada con nuestros servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social.

-Evaluar la calidad de nuestros servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, referencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios.

-Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a servicios contratados con RECLAMANDO

-Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros usuarios relacionados directa o indirectamente con el objeto social de RECLAMANDO.

-Informar sobre cambios de servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de RECLAMANDO.

-Facilitar la correcta ejecución de las prestaciones de los servicios y productos contratados.

-Enviar formularios, encuestas y demás que se estimen necesarios para llevar a cabo el fin del objeto social y mejorar la prestación de sus servicios

-Hacer encuestas a los usuarios para evaluar internamente la calidad de los servicios.

- Para procesos de auditoría interna o externa por empresas encargadas de este tipo de control.
- Realizar estrategias de marketing para analizar los cookies y mostrar publicidad basada en el comportamiento de navegación.
- Enviar BOLETINES ELECTRÓNICOS, para que estés actualizado.
- Para contactar a través de las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram), y mantenerte informado y actualizado con noticias que sean de tu interés.

FORMA DE USO

PAGO UNICO: Esta modalidad permite seleccionar una sola empresa a reclamar con una o más de las múltiples problemáticas predefinidas en la página.

En el caso de que el reclamo salga favorable para el usuario y/o durante el tiempo de gestión de la solución, el mismo se compromete a no iniciar acciones extrajudiciales ni judiciales por el objeto particular informado en el formulario, conforme el compromiso asumido por el usuario en el formulario de inicio

En el caso que salga desfavorable se encontrará libre de acción una vez que se haya informado fehacientemente la respuesta definitiva de la empresa.

ABONO ANUAL: Esta modalidad permite seleccionar una sola empresa a la vez a reclamar con una o más de las múltiples problemáticas predefinidas en la página. Una vez que el sistema le indique el número de reclamo asignado puede proceder a hacer un nuevo reclamo.

Los reclamos, una vez realizado el pago de esta modalidad, son ilimitados hasta que finalice la membresía adquirida. (Ej: Si se adquirió el 1/1/2020, la misma está vigente hasta el 1/1/2021).

Una vez confirmado el pago, se tendrá que dar de alta en la sección MI CUENTA con el mismo mail con el que se realizó el pago, con el fin de que el sistema pueda relacionar los datos y permita realizar los reclamos correspondientes sin pagar un importe adicional al ya realizado.

En el caso de que el reclamo salga favorable para el usuario y/o durante el tiempo de gestión de la solución, el mismo se compromete a no iniciar acciones extra judiciales ni judiciales por el objeto particular informado en el formulario, conforme el compromiso asumido por el usuario en el formulario de inicio

En el caso que salga desfavorable se encontrará libre de acción una vez que se haya informado fehacientemente la respuesta definitiva de la empresa.

PRECIOS DEL SERVICIO

PAGO UNICO: RECLAMANDO cobrará una suma de \$ 100 (PESOS CIEN) en concepto de gestionar una solución entre el consumidor y la empresa a la cual reclama. Al iniciar el reclamo el consumidor abonará la suma mencionada a través de las plataformas de pago disponibles en el sitio, solo devolviéndose la misma en su totalidad en el caso que no se llegue a un acuerdo con la empresa reclamada. En caso de falta de respuesta del reclamante ante los mensajes, llamadas, emails, y distintas formas de contacto que RECLAMANDO establece con el cliente para poder gestionar el reclamo, el reclamo se cerrará como solucionado y no se reintegrará lo abonado. RECLAMANDO no cobra ni cobrará porcentaje ni comisión de la compensación ofrecida entre la empresa demandada y el consumidor.

ABONO SEMESTRAL: RECLAMANDO cobrará una suma de \$ 500 (PESOS QUINIENTOS) en concepto de gestionar una solución entre el consumidor y la empresa a la cual reclama. Al contratar esta modalidad, el consumidor abonará la suma mencionada a través de las plataformas de pago disponibles en el sitio. Bajo esta modalidad no se reintegrará el monto abonado en caso de no llegar a una solución en los reclamos iniciados. En esta modalidad el cliente puede hacer reclamos ilimitados por el plazo de 6 meses sin costo adicional. RECLAMANDO no cobra ni cobrará porcentaje ni comisión de la compensación ofrecida entre la empresa demandada y el consumidor.

ABONO ANUAL: RECLAMANDO cobrará una suma de \$ 1000 (PESOS MIL) en concepto de gestionar una solución entre el consumidor y la empresa a la cual reclama. Al contratar esta modalidad, el consumidor abonará la suma mencionada a través de las plataformas de pago disponibles en el sitio. Bajo esta modalidad no se reintegrará el monto abonado en caso de no llegar a una solución en los reclamos iniciados. En esta modalidad el cliente puede hacer reclamos ilimitados por el plazo de 1 año (12 meses) sin costo adicional. RECLAMANDO no cobra ni cobrará porcentaje ni comisión de la compensación ofrecida entre la empresa demandada y el consumidor.

CONCILIACIONES DEL CONSUMO- DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Al cliente iniciar un reclamo en el sitio Reclamando inicia la gestión del problema planteado a través de los canales de comunicación y atención de la empresa requerida y en caso de no tener solución procede a la carga del mismo a través de los canales brindados por el Estado en materia de Defensa del consumidor establecidos de acuerdo a cada jurisdicción de acuerdo al domicilio del consumidor

En caso de tener que recurrir a dicha instancia del reclamo, se deja constancia que el consumidor no tendrá que abonar ningún monto al conciliador ya sea que la audiencia se cierre con o sin acuerdo. En caso de que el conciliador le solicite algún cobro de honorarios, le solicitamos que lo informe inmediatamente al sitio.

MEDIACIONES PRIVADAS

Las mismas aplican para reclamos que no estén contemplados en la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240 y sus modificatorias) y conforme lo establecido en la Ley de Mediación (Ley 26.589) como son SINIESTROS CON LESIONES, SINIESTROS SIN LESIONES, TEMAS DE CONSORCIOS, ETC.

DERIVACIONES A ESTUDIOS JURIDICOS

Al contratar el servicio a través de Reclamando el cliente accede a un descuento en los honorarios del estudio jurídico al cual será asignado el caso según su objeto.

Los honorarios y/o descuentos quedan sujetos a la problemática planteada y serán informados al cliente por el estudio jurídico asignado.

El estudio al cual su caso sea derivado se pondrá en contacto con la empresa o persona a la cual el cliente reclama para tratar de llegar a un acuerdo . En caso de que esto no suceda y de acuerdo a la materia y objeto del reclamo se deberá iniciar un proceso de mediación o conciliación previa que tienen diferentes costos y honorarios, todos los cuales serán informados por el estudio.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN MEDIACIÓN PRIVADA:

La siguiente sección no es aplicable para el ABONO SEMESTRAL o ABONO ANUAL.

Se reintegrará el dinero abonado a Reclamando cuando el consumidor no logre llegar a un acuerdo con la empresa reclamada.

En caso de llegar a la instancia de mediación para que se haga efectivo el reintegro tanto el conciliador/mediador como el consumidor tienen que confirmar que se realizó el cierre del acta sin acuerdo.

En caso de reclamos privados el monto abonado se reintegrará cuando la persona que inicia el reclamo decide no seguir el reclamo con el estudio al cual se derivó su caso, o si en algún momento decide desistir del reclamo. Esto siempre tiene que estar confirmado por el estudio al cual se deriva el caso.

En caso de falta de respuesta del reclamante ante los mensajes, llamadas, emails, y distintas formas de contacto que RECLAMANDO establece con el cliente para poder gestionar el reclamo, el reclamo se cerrará como solucionado y NO se reintegrará lo abonado.

RECLAMANDO no cobra ni cobrará porcentaje ni comisión de la compensación ofrecida entre la empresa demandada y el consumidor.

PLATAFORMAS DE PAGO

RECLAMANDO no almacena ningún dato ingresado a las plataformas de pago vinculadas a EL SITIO.

Actualmente solo se encuentra habilitada la plataforma Mercadopago .

El pago se puede realizar con tarjetas de débito y crédito, sin ser obligatorio estar registrado en la plataforma

RESPONSABILIDAD DE RECLAMANDO

Reclamando no tiene responsabilidad alguna ante el incumplimiento de los casos cerrados con acuerdo, no pudiendo el reclamante iniciar ninguna acción contra el sitio, sino que tendrá que acción judicialmente según lo desea contra la empresa requerida, no pudiendo accionar contra RECLAMANDO por daños.

ALCANCE DE GESTIÓN

La gestión de Reclamando llega hasta la etapa prejudicial, en caso de no llegar a un acuerdo el acta de cierre sin acuerdo le habilita al consumidor la vías para poder acceder al juicio. El consumidor puede optar por seguir con los estudios/letrados a los cuales Reclamando asigna el caso o no.

JURISDICCION APLICABLE

Las partes entienden que el presente contrato ha sido celebrado en la Ciudad de Buenos Aires, República Argentina, sometiéndose en consecuencia a la justicia ordinaria de dicha Ciudad para la resolución de cualquier conflicto vinculado a la contratación que se desprende de la utilización del SITIO. Ello salvo que alguna ley específica establezca la competencia de Tribunales específicos con asiento en otro lugar de la República Argentina.

Domicilios y notificaciones

Todas las notificaciones vinculadas con los presentes Términos y Condiciones se considerarán notificadas a los usuarios con la mera publicación de estas en el sitio. Las notificaciones que los usuarios pretendan cursar al sitio deberán ser remitidas a Paraná 768 Piso 3° Oficina A (C1017AAP) CABA, el cual será considerado su domicilio constituido. Ante cualquier duda, puede comunicarse con el servicio de atención al cliente al mail: info@reclamando.com.ar