

PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES. PROCEDIMIENTOS Y FUERO DE APLICACIÓN

Al objeto de velar por la protección y defensa de los legítimos derechos e intereses del Cliente, La Empresa arbitra los siguientes procedimientos:

A) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.-

El Cliente dispone de un Servicio de Atención al Cliente. Para ello, La Empresa pone a disposición del Cliente que quiera formular cualquier reclamación, consulta o solicitud de información en relación con el Contrato celebrado la siguiente dirección de correo electrónico:

Dirección de correo electrónico: (A cumplimentar por la Empresa)

A efectos de constancia, se asignará a cada reclamación una clave identificativa y justificante que se remitirá al Cliente, a través de la cuenta de correo electrónico que el mismo haya autorizado en el proceso de registro a efectos de notificaciones.

La Empresa procurará dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible, y en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Si las desavenencias entre Las Partes quedaran resueltas en esta instancia, el expediente se sobreseerá

y archivará, sin más trámites, renunciando el Cliente al ejercicio de acciones y posteriores reclamaciones.

B) EL DEFENSOR DEL CLIENTE.-

Si transcurrido el expresado plazo sin que por La Empresa se haya dado respuesta a la reclamación o, en su caso, no estuviere conforme con la ofrecida por el Servicio, El Cliente podrá dirigir su reclamación al Defensor del Cliente, y una vez admitida la misma, deberá emitir informe en el improrrogable plazo de 30 días, siendo dicho informe vinculante para La Empresa.

En igual medida, si las discrepancias entre Las Partes quedaran solventadas en esta segunda instancia, el expediente se sobreseerá y archivará, sin más trámites, renunciando el Cliente al ejercicio de acciones y reclamaciones posteriores.

C) SERVICIO DE MEDIACIÓN.-

Si tras el informe del Defensor del Cliente, se sigue manteniendo la controversia entre Las Partes, El Cliente podrá someterse al procedimiento de mediación, de conformidad con el Reglamento de Mediación y Arbitraje de La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Santa Cruz de Tenerife.

Si con la mediación se pusiera final al conflicto entre Las Partes, el expediente se sobreseerá y archivará, sin más trámites, renunciando el Cliente al ejercicio de acciones y reclamaciones posteriores.

D) SERVICIO DE ARBITRAJE.-

Si la controversia, diferencia o reclamación no se solucionara tampoco a través del servicio de mediación, Las Partes se someterán, como solución definitiva, a Arbitraje, de conformidad con el Reglamento de Mediación y Arbitraje de La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Santa Cruz de Tenerife.

Si el con el laudo arbitral se pusiera final al conflicto entre Las Partes, el expediente se sobreseerá y archivará, sin más trámite, renunciando el Cliente al ejercicio de acciones y reclamaciones posteriores.

E) JUZGADOS Y TRIBUNALES DE LA JURISDCCIÓN ORDINARIA.-

Las Partes, en cualquier caso, y no obstante, haber agotado las instancias precedentes, con carácter residual, y para el caso de que el Laudo Arbitral con arreglo a los fundamentos de hecho y de derecho de las pretensiones formuladas pudiera vulnerar derechos fundamentales, incurriera en error flagrante de Derecho, adoleciera de motivación o, en error de valoración de las pruebas o en su caso, vulneración de normas de procedimiento, Las Partes se someten a la jurisdicción de los Juzgado y Tribunales de Santa Cruz de Tenerife, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo – también conocido como Reglamento Roma I–; Reglamento (UE) Nº 1215/2012 del Parlamento Europeo

y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la Competencia Judicial, el Reconocimiento y la Ejecución de Resoluciones Judiciales en materia Civil y Mercantil (Reglamento Bruselas I Bis) y Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.