

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE EUROPEAN CITY GUIDE

TITULO I

DE LA INSTITUCION DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA EMPRESA EUROPEAN CITY GUIDE S. L.

Artículo 1º.- El presente Reglamento regula la figura del DEFENSOR DEL CLIENTE de la empresa EUROPEAN CITY GUIDE, S.L. (a partir de ahora EUROPEAN CITY GUIDE).

El Defensor del Cliente tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes:

Artículo 2º.- El Defensor del Cliente tiene por objeto la salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de EUROPEAN CITY GUIDE, frente a las actuaciones que éstas efectúan y puedan ser consideradas como contrarias a la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas o usos comerciales, dentro de los límites y con los requisitos que fija el presente Reglamento.

Artículo 3º.- Todo cliente de EUROPEAN CITY GUIDE tendrá derecho a someter a conocimiento y decisión del Defensor del Cliente cualquier reclamación que estime oportuna formular, con sujeción a las normas establecidas en el presente Reglamento.

Artículo 4º.- El Defensor del Cliente será un Abogado en ejercicio. El Defensor del Cliente, deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

El Defensor del Cliente actuará con independencia respecto a EUROPEAN CITY GUIDE, y con total autonomía en cuanto a criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

En este sentido, el Defensor del Servicio no podrá estar ligado a EUROPEAN CITY GUIDE, por relación laboral, de prestación de servicios o cualquier otra fórmula de trabajo retribuido, al objeto de garantizar la independencia de sus actuaciones durante la tramitación de la reclamación.

CAPITULO II

DE LA DURACION DE LAS DESIGNACIONES

Artículo 5.- El nombramiento del Defensor del Cliente será efectuado por EUROPEAN CITY GUIDE por un periodo de 5 años, pudiendo ser renovado por periodos iguales, cuantas veces se considere oportunas.

Artículo 6.- El Defensor del Cliente cesará como tal por alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que se acordara su renovación.
- b) Pérdida de los requisitos que condicionan su elegibilidad de conformidad con el presente Reglamento.
- c) Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d) Haber sido condenado por delito en Sentencia firme.
- e) Renuncia.
- f) Por acuerdo motivado por negligencia manifiesta del Defensor.

Vacante el cargo, la empresa EUROPEAN CITY GUIDE, sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones recaídas, deberá designar un nuevo Defensor del Cliente dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Artículo 7º.- Será función del Defensor del Cliente, en los términos que establece el art. 2 del presente Reglamento, la tutela y salvaguarda de los derechos e intereses de los clientes de EUROPEAN CITY GUIDE, derivados de sus relaciones con las mismas, así como propiciar que tales relaciones se desenvuelvan, en todo momento, conforme a los principios de buena fe, equidad y mutua confianza.

En el desarrollo de su función, corresponde al Defensor del Cliente:

- a) Conocer y **resolver**, emitiendo la correspondiente resolución, las reclamaciones que los clientes formulen en relación con los supuestos previstos en el artículo 10 de este Reglamento.
- b) Presentar, formular y realizar ante EUROPEAN CITY GUIDE, informes, recomendaciones y propuestas, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, a su juicio, puedan suponer un fortalecimiento de las

buenas relaciones y de la mutua confianza que debe existir entre EUROPEAN CITY GUIDE y sus clientes.

Artículo 8.- DE LAS OBLIGACIONES DE EUROPEAN CITY GUIDE EN RELACIÓN CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE

La empresa EUROPEAN CITY GUIDE adoptará cuantas medidas sean necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por el Defensor del Cliente, velando, de modo especial, por la más absoluta independencia de sus actuaciones.

En particular, corresponde a EUROPEAN CITY GUIDE:

- a)** Dotar anualmente un presupuesto de gastos para el normal funcionamiento del Servicio.
- b)** Asistirle en todo aquello que coadyuve al correcto y eficaz desempeño de sus funciones, facilitándole cuanta información solicite en materia que sea de su competencia.
- c)** Informar a los clientes, de la existencia de este Servicio, así como del contenido del presente Reglamento. En especial dicha información se facilitará por medio de la publicación del presente Reglamento en la web de EUROPEAN CITY GUIDE.
- d)** Recibir y valorar las quejas que puedan formularse en relación con la actuación y funcionamiento del Defensor del Cliente, adoptando las decisiones que estime pertinentes, en particular a los efectos de lo previsto en el artículo 6º.

Artículo 9.- EUROPEAN CITY GUIDE tiene el deber de facilitar al Defensor del Cliente toda la información que solicite en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por las mismas, que sean objeto de reclamación por parte de sus clientes, cuando se refieran a materias incluidas en el ámbito de su competencia y procurar que todos sus directivos y empleados presten la colaboración que proceda.

Asimismo, deberán informar a sus clientes, poniendo a disposición de ellos, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, de la existencia del Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de la obligación de agotar la vía previa de reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente.

TITULO II

DE LAS RECLAMACIONES Y SU TRAMITACION

CAPITULO I

OBJETO, FORMA, REQUISITO Y PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES.

Artículo 10º.- Las Reclamaciones habrán de tener por fundamento en los contratos, operaciones o servicios de la editorial EUROPEAN CITY GUIDE, respecto de los cuales se hubiese dado un tratamiento que el cliente considere contrarios a la normativa legal y los buenos usos comerciales y afecten a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa a aplicar o de la buena praxis comercial y mercantil.

Artículo 11º.- La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Artículo 12º.- La presentación de las reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y en estos casos se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

La reclamación deberá efectuarse únicamente mediante el formulario oficial que se puede obtener en la página web, cuyos datos mínimos son:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- b) Motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) El haber efectuado previamente reclamación a EUROPEAN CITY GUIDE.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

La Reclamación que deberá ir dirigida al Defensor del Cliente de EUROPEAN CITY GUIDE podrá remitirse al Apartado de Correos 12004, 08080 Barcelona,

España o en la dirección del correo electrónico que se facilitará y que es service@DefClientECG.com

Artículo 13º.- El plazo para la presentación de reclamaciones o queja no podrá ser superior a dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de las mismas.

Toda reclamación recibida por el Defensor del Cliente transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, serán rechazadas.

CAPITULO II

DE LA TRAMITACIÓN

Artículo 14º.- Recibida una reclamación por el Servicio, en los términos que establece el art. 12 del presente Reglamento, el Defensor del Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de 3 meses que tiene el Servicio para resolver el expediente.

Si pasados 20 días desde su recepción no se hubiera recibido comunicación alguna, se entenderá que ha sido admitida a trámite, iniciándose el expediente. La no admisión a trámite, deberá ser siempre efectuada en el plazo de 20 días a partir de su recepción y son causas de inadmisión a trámite las siguientes:

- a)** Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b)** No haber efectuado previa reclamación a EUROPEAN CITY GUIDE.
- c)** Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos.
- d)** Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e)** Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de reclamaciones que establezca el presente reglamento.
- f)** El Defensor del Cliente no tiene el poder de intervenir una vez que el pago se haya efectuado y ninguna reclamación se haya presentado previamente al Defensor del Cliente. En ese caso el contrato ha cogido firmeza y sus términos han sido reconfirmados por el cliente.

Cuando se declare la inadmisión a trámite de la reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de in admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Si la reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención al cliente, informando al reclamante sobre la instancia competente para reconocer su reclamación.

Si no se encontrase suficientemente acreditada la **identidad** del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. Este plazo no se incluirá en el cómputo del plazo de 3 meses previsto en el párrafo primero de este artículo.

Artículo 15º.- Admitida a trámite una reclamación, el Defensor del Cliente dará traslado de una copia de la misma a EUROPEAN CITY GUIDE, para que pueda formular alegaciones en el plazo de quince días desde el momento de su recepción.

La admisión a trámite de la reclamación por el Defensor del Cliente, impide que pueda ser conocida la misma reclamación por los departamentos o servicios de atención al cliente de EUROPEAN CITY GUIDE, cesando toda actividad, en especial la reclamatoria.

El Defensor del Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la EUROPEAN CITY GUIDE, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

En el caso en que EUROPEAN CITY GUIDE rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Director del Servicio podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas.

CAPITULO III

DE LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL SERVICIO DE DEFENSOR DEL CLIENTE Y SUS EFECTOS

Artículo 16º.- El expediente deberá finalizar por medio de Resolución en el plazo máximo de tres meses, a partir de la fecha en que la reclamación fuera presentada en el Defensor del Cliente.

La Resolución será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos de las Editoriales. En caso de que la resolución desestimase la reclamación planteada se indicaran las razones.

La Resolución será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de la Resolución, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Las resoluciones que se dicten podrán contener exhortaciones o propuestas dirigidas a las partes, que tiendan a conseguir una solución equitativa para ambas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

La Resolución que desestime la reclamación planteada, deberá indicar el derecho que le asiste al reclamante de plantear la misma ante los Juzgados u Organos Administrativos que éste crea competentes.

Artículo 17º.- Será voluntaria para el reclamante la aceptación de la resolución dictada por el Defensor del Cliente.

Las resoluciones del Defensor del Cliente favorables al reclamante vincularán a EUROPEAN CITY GUIDE. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

EUROPEAN CITY GUIDE deberá proceder al cumplimiento de lo resuelto, en cuanto a ellas concierna, dentro del plazo señalado en la resolución, previa aceptación de ésta por el cliente y renuncia de éste al ejercicio de otras acciones.

Artículo 18º.- Será voluntaria para el reclamante la aceptación de la resolución dictada por el Defensor del Cliente.

Artículo 19º.- El Defensor del Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer cuantas gestiones considere necesarias encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante para aquellas y el Servicio dará por concluida la tramitación. Lo mismo hará si unilateralmente, en cualquier momento, EUROPEAN CITY GUIDE se allanase a la petición del cliente o éste retirase su reclamación.

Artículo 20º.- La información relativa a los expedientes y a su contenido, que se tramiten por el Defensor del Cliente, estará reservada a las partes afectadas.

CAPITULO IV

DE LA INCOMPATIBILIDAD DE ACCIONES SIMULTÁNEAS E INTERRUPCIÓN DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

Artículo 21º.- Las reclamaciones presentada ante el Defensor del Cliente serán incompatibles con el simultáneo ejercicio de cualesquiera otras acciones reclamatorias sobre la misma cuestión. A tal efecto, el cliente deberá abstenerse de iniciar acción alguna por otra vía en tanto no se produzca resolución por el Defensor del Cliente. En caso de incumplimiento de este requisito se archivarán las actuaciones sin más trámite.

Cuando por el Defensor del Cliente se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento Administrativo, Arbitral o Judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Artículo 22º.- La presentación de una reclamación ante el Defensor del Cliente supone la aceptación del presente Reglamento y tendrá los efectos interruptores de la prescripción de acciones que a las reclamaciones extrajudiciales reconoce el artículo 1.973 del Código Civil.

TITULO III

DE LAS RELACIONES EN GENERAL, MEMORIA Y PRESUPUESTOS DE GASTOS

CAPITULO I

Artículo 23.- Con independencia del trámite de las reclamaciones, el Defensor del Cliente podrá dirigir a EUROPEAN CITY GUIDE requerimientos, notificaciones, preguntas o cualquier comunicación sobre aspectos generales o concretos de la actividad de EUROPEAN CITY GUIDE que hubieran merecido su atención y que a su juicio resultaran de interés para los clientes. EUROPEAN

CITY GUIDE deberá dar contestación a las citadas comunicaciones en un plazo no superior a treinta días.

CAPITULO II

MEMORIA Y DEL PRESUPUESTO

Artículo 24.- (De la Memoria). Dentro del primer trimestre, de cada año el Defensor presentará a EUROPEAN CITY GUIDE una Memoria explicativa del desarrollo de su función durante el año precedente. Podrá incluirse en ella recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre EUROPEAN CITY GUIDE y sus clientes.

Asimismo, EUROPEAN CITY GUIDE podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crean convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Artículo 25.- (Del Presupuesto). Junto con la Memoria el Defensor presentará la liquidación del presupuesto de gastos a que aquella se refiera, así como las previsiones para el siguiente. Entre estas previsiones podrá incluirse cualquier propuesta de tipo financiero o de organización que el Defensor estime necesaria para un mejor desempeño a su cargo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- El presente reglamento entrará en vigor el día 01 de enero del 2005.

Segunda.- Si con posterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento surgiese una normativa específica comunitaria o estatal a nuestro tipo de empresas, que afectasen a la figura del Defensor del Cliente, este Reglamento se adaptará a dicha normativa.