

# POLÍTICA DE COOKIES

Última actualización: **8 de febrero de 2026**

En **reclamo.io**, utilizamos cookies y tecnologías similares para garantizar el correcto funcionamiento de nuestra plataforma, analizar el uso del servicio y ofrecerte una experiencia de usuario segura y optimizada.

De conformidad con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE), a continuación te informamos detalladamente sobre qué son las cookies, cuáles utilizamos y cómo puedes configurarlas o desactivarlas.

## 1. ¿Qué son las Cookies?

Una cookie es un pequeño archivo de texto que se almacena en tu navegador (ordenador, móvil o tablet) cuando visitas una página web. Las cookies permiten a la página web recordar información sobre tu visita, como tu idioma preferido, el estado de tu sesión o los datos de tu formulario de reclamación mientras lo completas, facilitando así tu próxima visita y haciendo que el sitio te resulte más útil.

## 2. Tipos de Cookies que utilizamos

En **reclamo.io** utilizamos cookies propias y de terceros con las siguientes finalidades:

### A. Cookies Estrictamente Necesarias (Técnicas)

Son esenciales para que la web funcione correctamente. No pueden desactivarse en nuestros sistemas, ya que son necesarias para prestar el servicio que solicitas. Incluyen:

- **Seguridad y Fraude:** Cookies que garantizan la seguridad de la conexión (cifrado SSL) y detectan intentos de acceso no autorizado.
- **Proceso de Reclamación:** Cookies que permiten mantener la información que introduces en el formulario de verificación (paso 1) hasta que llegas a la pasarela de pago (paso 3), asegurando que no pierdas tus datos si recargas la página.
- **Gestión de Pagos:** Necesarias para la comunicación segura con la pasarela de pago al abonar la tarifa única de 19,99 €.



## B. Cookies de Análisis y Rendimiento

Nos permiten cuantificar el número de usuarios y realizar la medición y análisis estadístico de la utilización que hacen los usuarios del servicio.

- **Finalidad:** Analizamos tu navegación en nuestra página para mejorar la oferta de servicios, detectar en qué paso del proceso de reclamación pueden surgir dudas y optimizar la tasa de éxito del sistema.

## C. Cookies de Funcionalidad y Soporte

Permiten recordar información para que accedas al servicio con determinadas características que pueden diferenciar tu experiencia de la de otros usuarios.

- **Chat de Soporte:** Utilizamos cookies para gestionar el chat en tiempo real, permitiéndote mantener una conversación con nuestro equipo de soporte mientras navegas por las distintas secciones de la web.

## 3. Relación de Cookies utilizadas

A modo informativo, las cookies que pueden instalarse durante tu navegación son:

Tipo	Proveedor	Finalidad	Duración
<b>Técnica</b>	reclamo.io	Gestión de sesión de usuario y mantenimiento del formulario.	Sesión
<b>Técnica</b>	Stripe / Pasarela de Pago	Procesamiento seguro del pago y prevención de fraude.	Persistente
<b>Analítica</b>	Google Analytics	Métricas de uso anónimas (páginas visitadas, tiempo en el sitio).	2 años
<b>Soporte</b>	Chat Provider (ej. Intercom/Zendesk)	Mantener el historial del chat y estado del usuario.	Persistente

## 4. Gestión y Desactivación de Cookies

Al acceder por primera vez a **reclamo.io**, se te mostrará un aviso de cookies donde podrás aceptar todas o configurar tus preferencias.

No obstante, puedes permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en tu equipo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en tu ordenador:

- **Google Chrome:** Configuración > Privacidad y seguridad > Cookies y otros datos de sitios.
- **Mozilla Firefox:** Opciones > Privacidad y Seguridad > Cookies y datos del sitio.
- **Safari:** Preferencias > Privacidad.
- **Microsoft Edge:** Configuración > Cookies y permisos del sitio.

Ten en cuenta que si desactivas las **cookies técnicas**, es posible que no puedas completar el proceso de verificación o realizar el pago del servicio correctamente.

## 5. Transferencias Internacionales de Datos

Algunas de las cookies de terceros utilizadas (como las de análisis o proveedores de infraestructura tecnológica) pueden conllevar que tus datos sean tratados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), concretamente en Estados Unidos.

**reclamo.io** se asegura de que dichos proveedores estén adheridos al **Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU. (Data Privacy Framework)** o que ofrezcan garantías adecuadas mediante Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea, garantizando la seguridad de tu información.

## 6. Actualización de la Política

Es posible que actualicemos esta Política de Cookies por exigencias legislativas, reglamentarias o con la finalidad de adaptar dicha política a las instrucciones dictadas por la Agencia Española de Protección de Datos. Te recomendamos revisar esta política periódicamente.

## 7. Titularidad

Para cualquier duda sobre el uso de cookies, puedes contactar con el titular del sitio web:

- **Titular:** PLANES DE LA SAGRA SL
- **DNI:** B85122364
- **Dirección:** Calle Duque de Sevilla, 12 28002 Madrid
- **Contacto:** info@reclamo.io