

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

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

En reclamo.io, nos tomamos muy en serio la privacidad de tus datos. La presente Política de Privacidad describe quiénes somos, cómo recopilamos, utilizamos y protegemos tu información personal, y los derechos que te asisten conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPD-GDD).

## 1. Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de tus datos personales es:

- Titular: **PLANES DE LA SAGRA SL**
- DNI: **B85122364**
- Domicilio Social: Calle Duque de Sevilla 12, 28002 MADRID
- Sitio Web: [www.reclamo.io](http://www.reclamo.io)
- Contacto: [info@reclamo.io](mailto:info@reclamo.io)

## 2. Finalidad del Tratamiento

Tratamos la información que nos facilitas con las siguientes finalidades específicas:

1. Gestión del Servicio de Reclamación: Para analizar la viabilidad de tu caso, generar la documentación legal necesaria (carta de reclamación y fundamentos jurídicos) y gestionar el proceso de recuperación de importes no autorizados.
  2. Prestación del Servicio y Contratación: Para procesar el pago de la tarifa única del servicio (€19.99) y emitir la factura correspondiente.
  3. Comunicaciones: Para enviarte los documentos generados, notificarte sobre el estado de tu reclamación o solicitar información adicional necesaria para el proceso.
  4. Soporte al Cliente: Para atender tus consultas a través de nuestro chat o sistema de soporte.
- Importante: Nunca almacenamos datos sensibles de pago completos (como la numeración completa de tu tarjeta de crédito/débito). Solo procesamos los datos necesarios para identificar la transacción fraudulenta.

## 3. Legitimación

La base legal para el tratamiento de tus datos es:

- Ejecución de un contrato: El tratamiento es necesario para la prestación del servicio de reclamación que solicitas al aceptar nuestros Términos y Condiciones.
- Obligación Legal: Para el cumplimiento de obligaciones fiscales, contables y de prevención de blanqueo de capitales.
- Interés Legítimo: Para garantizar la seguridad de la web y prevenir fraudes.

#### 4. Categorías de Datos Tratados

Para cumplir con las finalidades descritas, podemos recabar las siguientes categorías de datos:

- Datos Identificativos: Nombre, apellidos, DNI/NIE/Pasaporte, dirección postal.
- Datos de Contacto: Correo electrónico y teléfono.
- Datos Financieros y de Transacciones: IBAN (para el escrito), últimos 4 dígitos de la tarjeta afectada, detalles del cargo no autorizado (fecha, importe, comercio).

#### 5. Destinatarios de los Datos

Para llevar a cabo el servicio, es estrictamente necesario comunicar ciertos datos a terceros:

1. Entidades Financieras: Tus datos personales y detalles de la operación se incluirán en la reclamación que tú presentarás (o nosotros en tu nombre) ante el banco emisor de la tarjeta o cuenta.
2. Organismos Reguladores: En caso de escalado de la reclamación, tus datos podrán ser comunicados al Banco de España o a las autoridades competentes de otros Estados miembros de la UE (ej. bancos centrales europeos) en caso de litigios transfronterizos o sucursales extranjeras.
3. Proveedores de Servicios: Terceros que nos prestan servicios tecnológicos (hosting, pasarela de pago seguro), quienes actúan como encargados del tratamiento bajo estrictas condiciones de confidencialidad.

#### 6. Transferencias Internacionales

Debido a la naturaleza del servicio (recuperación de cargos bajo normativa PSD2), si tu banco tiene su sede en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), tus datos serán comunicados a dicha entidad o a su autoridad supervisora competente en el estado de origen para la resolución del conflicto. No realizamos transferencias de datos fuera del EEE sin las garantías adecuadas.

#### 7. Conservación de los Datos

Tus datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados (la gestión de la reclamación) y, posteriormente, durante los plazos legalmente establecidos para atender posibles responsabilidades legales (ej. normativa fiscal).

#### 8. Seguridad

Reclamo.io utiliza tecnologías de seguridad avanzadas para proteger tus datos. Toda la transmisión de información se realiza mediante cifrado SSL de 256 bits (estándar bancario), garantizando la confidencialidad e integridad de los datos en tránsito.



## 9. Derechos del Usuario

Puedes ejercer en cualquier momento tus derechos de protección de datos:

- Acceso: Conocer qué datos tuyos estamos tratando.
- Rectificación: Corregir datos inexactos.
- Supresión: Solicitar el borrado de tus datos cuando ya no sean necesarios.
- Oposición y Limitación: Oponerte a un tratamiento o solicitar que se limite.
- Portabilidad: Recibir tus datos en un formato estructurado.

Para ejercer estos derechos, envía una solicitud a [correo electrónico] adjuntando copia de tu DNI o documento equivalente. Asimismo, tienes derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) si consideras que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.