

Condiciones generales del servicio

Las condiciones aquí descritas se aplican a todas las solicitudes de tramitación de visados, para viajes turísticos o de cualquier índole que se tramiten a petición del cliente ante las autoridades consulares pertinentes. El cliente declara saber, conocer y aceptar los derechos y obligaciones.

Gestiona Visa, visados y legalizaciones, SL (en adelante, Gestiona Visa) es una sociedad de responsabilidad limitada española con domicilio social en c/ López de Hoyos 78 duplicado, bajo A 28002 Madrid y con CIF: B09608795.

1. Solicitudes

El cliente que solicite el visado deberá aportar toda la documentación que le sea requerida según las condiciones y requisitos que dispongan las autoridades consulares del país de destino para que dicha solicitud pueda ser tramitada correctamente dentro de los plazos previstos.

Gestiona Visa se esforzará en proporcionarle información precisa y asegurarse de que obtenga el visado para su viaje en la fecha requerida y a tiempo. Sin embargo, a pesar de que hacemos todo lo posible por ofrecer información precisa, los requisitos sobre pasaportes y visados de viaje cambian constantemente y puede que haya alguna demora antes de que se nos indiquen dichos cambios. Por tanto, no siempre podemos garantizar una precisión absoluta. Los plazos de tramitación y los cargos indicados son únicamente de carácter informativo y no pueden garantizarse.

Asimismo, debe tener en cuenta que todos los requisitos para obtener el visado (documentación, tarifas, plazos, etc.) se calculan sobre la base de criterios generales, que pueden variar según la información proporcionada por usted, como por ejemplo la actual o anterior nacionalidad, lugar de residencia, sexo, edad, profesión, viaje reciente, religión, etc. Igualmente, la autoridad consular puede cambiar los requisitos del país sin previo aviso o requerir información y/o documentación adicional específica de usted. Gestiona Visa intentará informarle tan pronto como sea posible de dichos cambios.

Cuando se indique la «no» necesidad de visado o información sobre visados de viaje a la llegada al país de destino, siempre recomendamos confirmar esta información con la compañía aérea y la embajada o alto comisionado antes de viajar. Los preparativos del viaje no deberán confirmarse antes de la emisión del pasaporte o visado, a no ser que esto sea requerido por el consulado. En tales casos, se recomienda billetes de avión que permitan cambios y/o reembolsos.

Gestiona Visa recomienda conseguir los visados de viaje con la mayor antelación posible antes de viajar.

Nuestro proceso de solicitud online le permite revisar y corregir los errores antes de enviarnos su solicitud. Una vez esta ha sido realizada, recibirá un correo electrónico nuestro para confirmarle que hemos recibido su pedido, tras recibir los documentos necesarios le notificaremos que hemos recibido sus documentos y hemos empezado a gestionar su solicitud de visados.

2. Desistimiento

Como consumidor tiene derecho a desistir del servicio solicitado a través de nuestro sitio web durante un plazo de 14 días desde la fecha que realizó su solicitud. No obstante, este plazo de desistimiento quedara interrumpido, si durante este periodo de tiempo, se recibe la documentación entregada por el cliente en nuestra oficina para el inicio de los servicios contratados. El cliente es conocedor de esta circunstancia y lo acepta expresamente. Tras la recepción de la documentación y el inicio de los tramites encomendados, no será reembolsable ningún importe abonado para el pago de tasas consulares, nuestros honorarios o cualquier otro gasto que se origine por las gestiones encomendadas a Gestiona Visa por parte del cliente.

Para proceder en cualquier momento al desistimiento o cancelación del servicio contratado, el cliente deberá enviar a Gestiona Visa un aviso de desistimiento mediante correo electrónico para formalizarlo.

3. Retrasos

Asimismo, Gestiona Visa no será responsable en cualquier tipo de retraso a consecuencia de retrasos en la entrega de la documentación solicitada producida por fallos o incidencias en la recogida o entrega imputables a la empresa de mensajería contratada para este fin.

La emisión de un visado depende exclusivamente de la autoridad expedidora y los funcionarios de inmigración de cada país son los que tienen la decisión final de admitir el ingreso en el país aun cuando los visados hayan sido expedidos. Gestiona Visa no puede dar ninguna garantía de que la autoridad competente emita el visado oportunamente y por tanto, los honorarios de Gestiona Visa serán cobrados por la realización de las gestiones necesarias para dicha emisión. Los billetes no reembolsables o reservas no deben comprarse hasta que todos los visados estén asegurados. Se aconseja consultar directamente con el consulado o la embajada de cada país en relación con todos los requisitos aplicables al visado. En todo caso, el solicitante de visado (y no Gestiona Visa) será el responsable de asegurarse de que se ha cumplido con todos los requisitos del visado.

Gestiona Visa no se hará responsable de la demora en la expedición de los visados por parte de la autoridad que expida los mismos, de los criterios para su concesión en su caso o de la denegación de un visado solicitado. Siendo las decisiones, sobre plazos, requisitos o para su expedición o denegación de la exclusiva potestad del consulado del país correspondiente.

Aconsejamos a nuestros clientes la tramitación del visado con la mayor anticipación posible y no comprar billetes de avión hasta la confirmación por nuestra parte que el visado haya sido expedido por las autoridades consulares.

4. Tarifas

Los precios indicados por escrito o por teléfono son estimativos hasta la total terminación del servicio solicitado.

Gestiona Visa se reserva la posibilidad de modificar sus tarifas en los siguientes casos:

- Solicitud incompleta o no conforme al tipo de visado solicitado
- Cambio en las tarifas de las tasas consulares sin aviso previo.
- Cambios en los plazos de tramitación que implique pagar un recargo de nuestras tarifas o en las tasas consulares para la tramitación del visado en menos de tres días y/o 24 horas, según los casos.

El pago por los servicios contratados deberá ser abonado íntegramente al inicio de la tramitación mediante ingreso en cuenta bancaria, transferencia bancaria, pago con tarjeta de crédito o débito aceptada o efectivo en nuestra oficina.

Es responsabilidad y obligación de quien solicita la tramitación del visado efectuar el pago al inicio de la tramitación según queda aquí contemplado. Gestiona Visa se reserva el derecho de suspender o no llevar a cabo ninguna solicitud recibida en tanto el pago no se haya realizado y quedando eximida de toda responsabilidad en caso de perjuicios que esto pueda suponer para el solicitante.

5. Devoluciones y entregas

El cliente deberá enviar por sus propios medios y bajo su entera responsabilidad los documentos necesarios para llevar a cabo el servicio contratado.

Todos los gastos en que incurra correrán a cargo exclusivamente de este. Gestiona Visa rechazara cualquier tipo de envío recibido a portes debidos, en cualquier caso, salvo acuerdo previo.

Asimismo, cualquier clase de envío o devolución de documentación por no ser esta correcta correrá a cargo del cliente, siendo enviada a portes debidos en todos los casos.

El envío de los documentos, una vez la autoridad consular haya expedido el visado, se realizará el mismo día que se reciban por parte del consulado, y la entrega se efectuara en la dirección indicada por el cliente y esta se realizara antes de las 19 horas del día siguiente laborable por parte de la empresa de mensajería concertada con arreglo a las condiciones de entrega que tenga estipuladas dicha empresa. El coste del envío correrá en todo caso a cargo del cliente salvo que sea acordado lo contrario entre el cliente y Gestiona Visa.

El horario de recogida en la propia oficina de Gestiona Visa de pasaportes con visados tramitados u otros documentos es a partir del día siguiente a la confirmación por nuestra parte, dentro de nuestro horario comercial o bien, antes del plazo estipulado en caso de urgencia.

Una vez, Gestiona Visa le devuelva su pasaporte y documentos, es importante que confirme que ha recibido todos los visados que necesita para su viaje, que los visados para cada uno de los países que vaya a visitar son válidos para las fechas de llegada y salida del país o región de su visita, así como para la finalidad, y la naturaleza de su visita (turismo, negocios, estudios, etc.).

En caso de existir alguna discrepancia en su documentación, debe notificarlo inmediatamente a Gestiona Visa por correo electrónico.

Cualquier tipo de retraso o incidencia en la posterior devolución de los pasaportes a sus titulares, una vez hayan sido entregados a la empresa de mensajería para su reparto será única responsabilidad de la empresa de mensajería según las condiciones que esta establezca en sus condiciones de transporte. Gestiona Visa estará libre de toda responsabilidad.

6. Plazos de tramitación

Gestiona Visa se compromete a actuar con la mayor diligencia y a la presentación de la documentación con la mayor celeridad posible tras la recepción de la misma en su oficina.

El plazo de tramitación se cuenta a partir del día posterior a la entrega en nuestra oficina de la documentación para el visado y hasta el día de recogida del pasaporte con el visado incluido y se calcula sobre los días laborables.

Gestiona Visa declina toda responsabilidad por cualquier solicitud de visado no ejecutada o con notable retraso en su tramitación como resultado de la falta de documentación o no ser esta correctamente entregada en forma o fecha y en cualquier caso por un eventual fallo, demora o negligencia de las autoridades consulares en la expedición del visado.

La autoridad consular expedidora tendrá la decisión final respecto al tipo de visado o legalización, la rapidez de su emisión y con qué validez será emitido. Antes de proceder a la aprobación, la autoridad consular puede solicitar documentación adicional. La autoridad expedidora podrá rechazar cualquier visado, pasaporte u otro documento de viaje por cualquier motivo y es posible que no facilite a Gestiona Visa ninguna razón sobre el rechazo. Gestiona Visa no expide visados ni pasaportes, por lo que no podemos dar ninguna garantía o seguridad sobre la emisión del documento por parte de una autoridad expedidora.

Gestiona Visa tampoco puede garantizar el tiempo requerido para que una autoridad expedidora conceda o rechace una solicitud. Las autoridades consulares pueden optar por otorgar un documento de viaje diferente al que el solicitante haya solicitado, hecho que puede afectar el propósito, la validez o al número de entradas. Como resultado, los billetes o reservas no

reembolsables no deben comprarse hasta que todos los documentos necesarios para el viaje estén asegurados.

Gestiona Visa se reserva el derecho de priorizar la gestión según las fechas de viaje que usted proporcione. Los cargos de las tasas de servicio de Gestiona Visa serán aplicados según los plazos acordados para la consecución de la expedición de los visados solicitados antes de las fechas del viaje.

Gestiona Visa procurará, siempre que sea posible, tramitar el visado, pasaporte y/o documento del cliente basándose en las instrucciones dadas y en los formularios de solicitud presentados, a pesar de que es responsabilidad del cliente asegurarse de la validez de dicho visado/pasaporte/documento obtenido y que éste cubra los períodos de tiempo necesarios para los planes del cliente para entrar y salir del país o países que vaya a visitar, así como el número de entradas al país y que sea válido para el propósito previsto.

7.Limitación de responsabilidad

Gestiona Visa solo será responsable si por una acción negligente o error por su parte, un pasaporte o documento se pierde, extravía, daña, retrasa o destruye, y su responsabilidad se limitará al coste de la sustitución básica de dicho documento. Gestiona Visa no se hace responsable por objetos extraviados, dañados, retrasados o destruidos por un servicio de mensajería o una autoridad consular. Las cubiertas del pasaporte y todos aquellos documentos o certificados, originales que Gestiona Visa no solicite para su presentación, deberán quedar en poder del solicitante. Gestiona Visa no acepta ninguna responsabilidad por la pérdida o el daño de dichos documentos. Gestiona Visa no acepta ninguna responsabilidad por los viajeros que elijan obtener sus visados a la llegada y estos no sean concedidos o se les deniegue la entrada en el país por cualquier causa.

Gestiona visa no será responsable de cualquier daño o perjuicio económico que le sea causado al cliente, si por cualquier causa derivada de la tramitación de los visados, estos no sean concedidos o se demore su expedición por parte de la autoridad expedida, impidiendo el viaje en las fechas inicialmente previstas o que provoque penalizaciones, re-emisión de billetes o gastos por cancelaciones de reservas o vacaciones contratadas.

8. Tratamiento de la información

De conformidad con las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que la información que proporcione se conservará en un archivo. Este archivo será responsabilidad de Gestiona Visa, visados y legalizaciones, S.L, una sociedad mercantil con domicilio social en c/ López de Hoyos 78 duplicado, Bajo A, 28002 Madrid y CIF número B-09608795 que proporciona servicios de gestión de visados y la facturación por dichos servicios. Usted nos autoriza a conservar sus datos para los fines anteriormente descritos, incluso después de que nuestra relación haya terminado. Le informamos que podrá ejercer su derecho de acceso, modificación, retirada u oposición de dichos datos solicitándolo por escrito a Gestiona Visa, c/ López de Hoyos 78 duplicado, Bajo A, 28002 Madrid.

Si nos ha proporcionado datos personales de un tercero o lo hace en un futuro, debe informar a dicho tercero y pedirle consentimiento para hacerlo, eximiendo a Gestiona Visa de cualquier responsabilidad.

Gestiona Visa se compromete a no revelar a terceros la información y los datos aportados por nuestros clientes.

La recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual en su caso establecida con Gestiona Visa, la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios que el cliente solicita a Gestiona

Visa, darse de alta, o utilizar la adecuación de dichos servicios a las preferencias y gustos de los usuarios, el estudio de la utilización de los servicios por par de los Usuarios, el diseño de nuevos servicios relacionados con dichos servicios, el envío de actualizaciones de los servicios, el envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por Gestiona Visa, actualmente y en el futuro. La finalidad de la recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales incluye igualmente el envío de formularios de encuestas, que el Usuario no queda obligado a contestar.

Gestiona Visa respeta todos los derechos y garantías de la LOPD española, garantizando la confidencialidad de todos los datos de carácter personal facilitados por el cliente. Estos datos sólo serán utilizados por sus servicios internos para la tramitación y gestión de los visados solicitados y para canalizar la información, en particular, por las cartas, e-mails y SMS de información, así como en el marco de la personalización del lugar en función de las preferencias constatadas de los usuarios.

El servicio de tramitación de visados que presta Gestiona Visa puede implicar que se comuniquen sus datos a la Misión Diplomática Extranjera del país correspondiente, lo que puede implicar Movimiento Internacional de Datos.

Al aceptar la prestación del servicio de Gestiona Visa presta Vd. su consentimiento expreso a dicho movimiento internacional.

Gestiona Visa no vende, ni comercializa, ni alquila a terceros la información relativa a sus clientes.

Gestiona Visa suministrará al operador logístico la información necesaria para que las documentaciones lleguen a sus destinatarios o puedan ser recogidas para su tramitación.

9. Exactitud y veracidad de los datos facilitados

El Usuario registrado es el único responsable de la veracidad y corrección de los datos incluidos, exonerando a Gestiona Visa de cualquier responsabilidad al respecto.

Los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales facilitados.

10. Modificación de las condiciones generales de servicio

Gestiona Visa se reserva el derecho a modificar las condiciones generales de venta sin previo aviso, pudiendo cambiar, suprimir o añadir tanto los contenidos y servicios que se presten a través de su página Web como la forma en la que estos parezcan presentados o localizados en sus servidores.

Estos cambios deberán de ser aceptados por el Usuario cada vez que solicite cualquiera de nuestros servicios. En el supuesto de alguno de los términos de las condiciones generales fuera ilegal o inoponible, será nula de pleno derecho y aplicándose lo acordado por las partes y en su defecto lo expuesto en el Código Civil Español.

11. Jurisdicción

Los Tribunales de Madrid son los únicos competentes. Se interpretarán las presentes condiciones generales de venta en lengua española y se realizarán de acuerdo con el derecho español. Todo desacuerdo que pudiera nacer con motivo de su validez, su interpretación o su ejecución se presentará a los Tribunales de Madrid, a los cuales se hace expresamente atribución exclusiva de competencia.