

Condiciones de servicio

Actualizado en mayo de 2020

1.- POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La finalidad del tratamiento de sus datos, es llevar a cabo una adecuada gestión de la relación contractual y administrativa, así como la gestión de pedidos de tramitación y facturación. Gestiona Visa en ningún caso emplea sus datos para fines distintos a los descritos.

Al aceptar las presentes condiciones y facilitarnos sus datos, nos estará dando el consentimiento para el uso y la incorporación de los mismos a dicho fichero, de manera libre, inequívoca, específica e informada.

Ud., podrá revocar el consentimiento prestado en cuanto al tratamiento de sus datos, sin que tenga efectos retroactivos, así como ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición solicitándolo en la dirección indicada en el apartado legal.

Gestiona Visa se compromete al cumplimiento de la obligación de confidencialidad con respecto a los datos de carácter personal. A estos efectos, adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, sobre la protección de datos de carácter personal.

2.- CONDICIONES DE TRAMITACIÓN

Gestiona Visa ofrece un servicio de intermediación, consistente en la tramitación, envío y facturación de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción; diligenciados en las diversas oficinas de Registros Civiles de España, en base a la información proporcionada por los clientes, los cuales contratan de manera voluntaria, los servicios ofrecidos por nuestra asesoría.

Gestiona Visa no forma parte de ningún organismo del Gobierno de España y en ningún caso, participa en los procedimientos internos de las oficinas de los Registros Civiles, ni posee acuerdos o atención preferencial en las mismas.

Cualquier pedido realizado en nuestra página web debe ser solicitado por el interesado mayor de edad (18 años o más). En aquellos casos que el pedido fuera realizado para un menor de edad o un adulto bajo tutela, la solicitud deberá ser realizada por su representante legal.

Mediante la aceptación de las presentes condiciones de servicio, usted afirma que es una persona con capacidad absoluta para suscribir el presente contrato, así como también, que es el titular de la tarjeta de crédito/débito proporcionada para realizar el cobro del servicio contratado.

Los formularios incluidos en nuestra página web, fueron diseñados contemplando todas las variables posibles, con el único objetivo de obtener el documento solicitado por el cliente para un fin determinado. Es, por tanto, responsabilidad del cliente proporcionar los datos completos y correctos que son requeridos. Cualquier error en el formulario cumplimentado, es responsabilidad exclusiva del cliente quien podrá solicitar la corrección de los mismos, siempre y cuando el estado de la gestión solicitada, así lo permita.

Sí tras formalizar su solicitud, advierte de cualquier error o dato inexacto en la información aportada debe ser inmediatamente subsanada enviando un correo electrónico con los datos correctos.

Si, por el contrario, Gestiona Visa le solicita datos, documentos, o información adicional para la correcta tramitación del certificado solicitado, el cliente se compromete a facilitar dicha información en un plazo máximo de 15 días desde que se envía la comunicación. De lo contrario Gestiona Visa dará por concluido el contrato unilateralmente no procediendo en ningún caso reembolso alguno del importe cobrado en concepto de gestión básica, entendiéndose que el cliente ha desistido finalmente de llevar a cabo dicha gestión y Gestiona Visa ha prestado el servicio de manera correcta.

Si por el motivo que fuera, nuestra agencia no trabajara con el Registro Civil donde se inscribió el hecho solicitado, se reembolsará de forma inmediata todos los importes pagados por el cliente.

Todas las solicitudes realizadas a Gestiona Visa, se cobrarán por anticipado. Al precio de la tramitación del certificado, que se indica en el encabezado de cada solicitud habrá que añadir los suplementos opcionales que se marquen en el formulario de solicitud. Los mencionados suplementos se encuentran descritos en la página web donde se informa claramente el importe de cada uno de ellos.

3.- PLAZOS TRAMITACIÓN Y ENVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN

Los plazos de envío de los documentos que indicamos en la web son orientativos y no vinculantes, dado que cada Registro Civil acumula un retraso determinado, que varía a lo largo del año y que no se puede conocer salvo a través de estadísticas de tramitaciones anteriores. En la web indicamos los plazos más habituales de los Registros Civiles. No se aceptarán cancelaciones motivadas por el retraso en la emisión de los documentos por parte del Registro Civil donde se realizó la gestión solicitada, según la información proporcionada por el cliente en su solicitud.

Si desea conocer aproximadamente el plazo de entrega de un Registro concreto, por favor, póngase previamente en contacto con nosotros.

Los plazos indicados en la web son exclusivamente para la tramitación de los documentos y son absolutamente independientes del plazo de envío de la documentación, una vez recibida por parte del Registro Civil en nuestras oficinas, hasta que se entrega en la dirección indicada por el cliente. Informamos, además, que por motivos ajenos a nuestra empresa pueden darse eventualmente retrasos en la entrega del documento. En estos

casos el cliente exime a la empresa de toda responsabilidad de cualquier retraso o incidencia ocasionada por la empresa de mensajería designada para el envío, dado que excede de nuestra voluntad y responsabilidad.

Para evitar incidencias con la entrega, cerciórese, antes de confirmar la solicitud, de que todos los datos para el envío de la documentación solicitada, son correctos. Una vez formalizada la solicitud, se enviará automáticamente un email de confirmación donde podrá ver su código de tramitación y todos los datos proporcionados a Gestiona Visa para poder realizar la gestión solicitada. Si detecta algún error en la dirección de envío (en cualquier otro dato) le rogamos nos envíe un email ingresando en nuestra página web. De esta manera podemos subsanar la incidencia a la mayor brevedad posible, si el estado de tramitación así lo permite.

Gestiona Visa no realizará envíos por Correo ordinario o certificado, salvo que el cliente lo solicite expresamente por correo electrónico, en cuyo caso la empresa no se hará responsable por el posible extravío del envío realizado a través de Correos de España.

4.-CONTENIDO DE LOS CERTIFICADOS

Gestiona Visa no es responsable del contenido de los certificados, al depender éste de los hechos que figuren inscritos en los Registros Civiles, y no de la voluntad de Gestiona Visa, que no puede conocer de antemano dichos contenidos. Cualquier reclamación sobre el contenido del certificado deberá efectuarse en el Registro Civil correspondiente.

Asimismo, Gestiona Visa no es responsable, si se solicitó un certificado de nacimiento para primer DNI y este certificado ya fue emitido por el Registro Civil con fecha anterior. Los certificados para DNI por primera vez solo se emiten una vez, y no se puede conocer este hecho de antemano, salvo información por parte de los clientes.

5.-CERTIFICADOS BAJO CLÁUSULAS DE PUBLICIDAD RESTRINGIDA

El artículo 83 de la Ley del Registro Civil regula el tratamiento que han de tener lo que se denomina datos especialmente protegidos. Así señala una serie de datos que constan en el registro civil, cuyo acceso tiene un nivel especial de protección, no siendo público. El acceso a estos datos sólo está habilitado al propio interesado, a sus representantes legales, y a las personas a las que estos autoricen.

Si los documentos solicitados, o su contenido, se encuentran bajo cláusulas de Publicidad Restringida, nos veremos imposibilitados de retirar el documento solicitado ante el Registro Civil donde se encuentra inscrito dicho documento. En estos casos, comunicaremos la situación al cliente por correo electrónico.

Dado que esta situación solo puede conocerse una vez realizada la gestión para la obtención del documento solicitado por el cliente, no procederá reembolso por los importes cobrados en concepto de gestión básica, al considerarse que Gestiona Visa ha prestado el servicio de manera correcta, mientras que, si se procederá a reembolsar los suplementos opcionales, si fuera pertinente.

6.-INEXISTENCIA DE LA INSCRIPCIÓN DEL HECHO EN EL REGISTRO CIVIL

En el caso de que el Registro Civil indicado en su solicitud, nos comunique la imposibilidad de emisión del certificado solicitado, por no figurar la inscripción con los datos aportados, comunicaremos la situación al cliente por correo electrónico.

Dado que esta situación solo puede conocerse una vez realizada la gestión para la obtención del documento solicitado por el cliente, no procederá reembolso por los importes cobrados en concepto de gestión básica, al considerarse que Gestiona Visa ha prestado el servicio de manera correcta, mientras que, si se procederá a reembolsar los suplementos opcionales, si fuera pertinente.

Si el Registro Civil emite un Certificado Negativo (el mismo acredita que una persona no está inscrita en ese Registro Civil), este tendrá el mismo valor legal que una Certificado Positivo. Por consiguiente, se procederá a hacer el envío del documento al cliente y la gestión se cobrará en los mismos términos que una certificación positiva al considerar que Gestiona Visa ha prestado el servicio de manera correcta.

Si se desconociera los datos reales del hecho, nos reservamos el derecho a condicionar búsquedas ulteriores con diferentes datos.

En algunos casos, los documentos que se solicitan de hechos ocurridos en el extranjero aún no están inscritos en el Registro Civil Central, en cuyo caso comunicaremos esta situación al interesado y volveremos a realizar la gestión en el tiempo que se estime oportuno según la información proporcionada por el Registro Civil. En estos casos, no procederá reembolso por los importes cobrados, al considerarse que Gestiona Visa ya ha prestado el servicio de manera correcta.

7.- UTILIDAD DE LOS CERTIFICADOS

En el formulario de solicitud incluido en nuestra página web, se encuentra un apartado denominado “Finalidad con la que se pide el certificado”, donde usted podrá indicar para que necesita el documento por el cual solicita nuestro servicio de gestión. El objetivo único de nuestra empresa es gestionar y tramitar el documento que el cliente necesita para la finalidad concreta, por lo tanto, resulta extremadamente importante que se indique claramente, para que tramite va a ser utilizado el documento solicitado.

Los certificados de nacimiento expedidos por los Registros Civiles para la primera obtención del DNI y/o Pasaporte, incluyen una mención expresa en los mismos para este trámite, por lo que, si lo va a utilizar para este fin, deberá ser indicado en la solicitud, de lo contrario Gestiona Visa no se hará responsable de la ausencia de esta mención en el certificado.

El Registro Civil es quien estipula cuantas copias emitirá del certificado solicitado, de acuerdo a la finalidad que el cliente indique en la solicitud. Por este motivo, no será admisible reclamación alguna por parte del cliente en cuanto al número de copias recibidas.

Todos los certificados tienen una validez legal que dependerá del organismo donde vaya a presentarse el documento, excepto en los casos de certificados expedidos para DNI y/o pasaporte, cuya validez será de seis (6) meses.

En virtud de lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos, si la documentación se encontrase en nuestras oficinas, debido a la falta de interés o respuesta por parte del cliente, la misma será destruida transcurridos los 6 meses, no procediendo en ningún caso el reembolso de los importes cobrados puesto que Gestiona Visa habría cumplido con el servicio de gestión solicitado por el cliente.

8.- SERVICIOS ADICIONALES

Todos los servicios adicionales ofrecidos en nuestra página web, serán considerados como “suplementos opcionales” con el correspondiente coste adicional (debidamente informado en nuestra web) el cual se sumará al coste de gestión básica.

Los plazos de gestión de los servicios adicionales, son orientativos y deberán ser sumados al tiempo de tramitación de los certificados siendo absolutamente independientes del plazo de envío de la documentación una vez concluida la gestión, hasta la entrega de la misma, en la dirección indicada por el cliente en la solicitud.

Los Certificados de Últimas Voluntades y los de Seguros de Vida no se pueden expedir hasta pasados 15 días hábiles tras la defunción.

En el caso en el que se solicitara un certificado más el suplemento opcional de “Tramitar la Apostilla de la Haya”, si el país donde va a ser presentada la documentación, no fuera un país miembro y/o firmante del Convenio de la Haya de 1961 se procederá a realizar la legalización equivalente (Legalización por el MAEC). En tal caso, se enviará al cliente un email meramente informativo, y este deberá de proceder al pago del importe de la Legalización por el MAEC, mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito o débito, por lo que se enviará un email informativo al respecto para que se proceda al pago, dada la imposibilidad de realizar otro tipo de legalización. Todo ello con la finalidad de acortar los plazos de tramitación y garantizar al cliente que va a recibir un documento válido para ser presentado en el país que indico en su solicitud.

Asimismo, en el caso en el que se solicitara un certificado más el suplemento opcional de “Tramitar la Legalización por el MAEC”, si el país donde va a ser presentada la documentación es un país miembro y/o firmante del Convenio de la Haya de 1961 se procederá a realizar la legalización equivalente (Apostilla de la Haya). En tal caso, se enviará al cliente un email meramente informativo, y se procederá a realizar la devolución de la diferencia. Todo ello con la finalidad de acortar los plazos de tramitación y garantizar al cliente que va a recibir un documento válido para ser presentado en el país que indico en su solicitud.

9.- COMUNICACIONES CON EL CLIENTE

Gestiona Visa se compromete a mantener informados a los clientes, del estado de tramitación de su solicitud. Con esta finalidad, el cliente dispone en nuestro sitio web de

un enlace "Consultar solicitud" donde podrá consultar el estado de tramitación de su pedido y las notificaciones efectuadas desde nuestro equipo de tramitación.

No se aceptarán reclamaciones ni cancelaciones motivadas por no haber recibido el correo electrónico que le enviamos, dado que el estado de tramitación de la solicitud puede ser consultado en todo momento en nuestra página web. Por este motivo, asegúrese de que la dirección de correo electrónico que nos indique en la solicitud, sea correcta.

10.- POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

Gestiona Visa solo aceptará cancelaciones de solicitudes cuya tramitación todavía no haya sido iniciada por nuestros gestores.

En ningún caso se aceptará la cancelación del servicio, si el cliente realizó una solicitud a nuestra empresa y posteriormente acude al Registro Civil en persona a solicitar el certificado, salvo que la tramitación no haya sido iniciada por nuestros gestores. En estos casos, si ya hemos comenzado la tramitación, continuaremos normalmente con la solicitud del cliente, en tanto y en cuanto este nos ha contratado para tal fin y al considerarse que Gestiona Visa está prestando o ha prestado el servicio de manera correcta.

Para solicitar la cancelación de una solicitud, deberá realizarlo mediante correo electrónico indicando su código de tramitación, no se aceptará ninguna cancelación realizada por otro medio.

Al amparo de lo que establece la LEY 47/2002, del 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia, y para la adaptación de la Ley a diversas Directivas comunitarias, no se aceptarán devoluciones ni cancelaciones, de los siguientes productos: "Productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, montados específicamente según diseño especificado en una configuración, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez."

El Artículo 45 de esta Ley, establece las Excepciones al derecho de desistimiento. Por lo tanto, no se aceptará el desistimiento de una gestión, ya comenzada, por el siguiente epígrafe del artículo 45: "Contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez."

En aquellos casos en que los clientes soliciten la anulación del cargo realizado ante su entidad bancaria, cuando no corresponda la cancelación de la solicitud y/o desistimiento de la compra, según los Términos y Condiciones aceptados al realizar la solicitud, el cliente quedará obligado frente al vendedor, al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados, según el Artículo 46 de la Ley 47/2002, del 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero: "... si la compra hubiese sido efectivamente realizada por

el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución reconocido en el artículo 44 y, por tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación”.

11.- SEGURIDAD

Gestiona Visa se compromete a mantener al resguardo de terceros la información suministrada por el cliente, en servidores con las medidas de seguridad necesarias según la normativa vigente y la Ley de Protección de datos. Todos los datos son transmitidos a nuestro servidor a través de un certificado de seguridad SSL, por lo que se garantiza la imposibilidad de que puedan ser capturados por terceros mediante la transmisión de la información a través de internet.

Información importante

Gestiona Visa es completamente independiente del Ministerio de Justicia, y no forma parte de ningún organismo, entidad o institución pública del Gobierno de España. Usted siempre es libre de realizar el trámite de forma gratuita ante el Registro Civil de España competente u otros órganos de la administración para cualquier otro trámite.

Leídas las condiciones generales que regirá el negocio jurídico entre las partes, estas se someten libremente para la resolución de cualquier diferencia dimanante a los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid con expresa renuncia a cualquier fuero que pudiere corresponderles