

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE
DESPEGAR.COM.AR S.A.
AV. JUJUY 2013, CABA, ARGENTINA

CAPITULO I
OBJETO Y AMBITO DE ACTUACIÓN

ARTÍCULO 1.- OBJETO

Con el objeto de atender, y en su caso resolver en forma simple y expeditiva quejas y/o reclamos de clientes, mediante el presente reglamento (el "Reglamento") se crea la figura del defensor del cliente (el "Defensor del Cliente" y/o el "Defensor") de Despegar.com.ar S.A. ("Despegar.com" y/o la "Empresa"), enmarcado en la Resolución 394/2018 de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción (la "Resolución").

ARTÍCULO 2. - PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.

El Defensor del Cliente, que se regirá por los principios de autonomía y equidad en sus actuaciones, promoverá el diálogo entre la Empresa y sus clientes, favorecerá que las relaciones entre las partes se desarrollen conforme a la buena fe y confianza recíproca y contribuirá a la mejora de la calidad del servicio brindado por Despegar.com.

ARTÍCULO 3.- ÁMBITO SUBJETIVO

El Defensor del Cliente entenderá en aquellas cuestiones relevantes que afecten a las relaciones entre Despegar.com y sus clientes (el/los "Cliente/s"). A los fines del presente Reglamento, se considera "Cliente" a toda persona física o jurídica que haya efectuado una reserva turística a través de la Plataforma de Despegar.com y cuente en consecuencia con un número de solicitud de compra.

ARTÍCULO 4.- ÁMBITO OBJETIVO

El Defensor del Cliente intervendrá en los asuntos vinculados con la prestación de los servicios de intermediación con proveedores turísticos que presta Despegar.com (los "Servicios") a través del sitio web www.despegar.com.ar y/o de la aplicación de Despegar.com para teléfonos celulares y/o telefónicamente y/o a través de cualquier otro canal de comercialización utilizado actualmente o que utilice en el futuro Despegar.com para ofrecer Servicios (la/s "Plataforma/s"), excepto por las materias excluidas que se detallan en el ARTÍCULO 8 del presente Reglamento.

CAPITULO II
DESIGNACIÓN, DURACIÓN Y CESE DEL CARGO

ARTÍCULO 5.- DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE E INCOMPATIBILIDADES

El Defensor del Cliente será designado por el Directorio de la Empresa, a propuesta de su Presidente, de entre personas profesionales del derecho de indubitables antecedentes y acreditada trayectoria en la materia de protección al consumidor. El Directorio de la Empresa podrá también designar un suplente que actuará en ausencia del titular designado.

El Defensor del Cliente podrá valerse de un equipo de trabajo para el desempeño de sus funciones, sin perjuicio de la responsabilidad personal y directa que importa el ejercicio de su función.

La designación del Defensor del Cliente deberá ser homologada por la Dirección Nacional de Defensa del

Consumidor de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción y Trabajo o quien éste en el futuro designe.

No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente:

- a. Los fallidos concursados no rehabilitados.
- b. Quienes estén inhabilitados o suspendidos penal o administrativamente para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c. Quienes tengan antecedentes penales.

ARTÍCULO 6.- DURACION DEL MANDATO Y CESE EN EL CARGO

El Defensor del Cliente ejercerá sus funciones por un periodo de dos (2) años prorrogables automáticamente por igual período de tiempo, a menos que el Directorio de la Empresa acuerde expresamente su no renovación o su remoción sin causa, o basado en las causales previstas en el presente Reglamento.

El Defensor del Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones cuando incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- a. Renuncia presentada ante el Directorio de Despegar.com.
- b. Muerte o incapacidad sobrevenida.
- c. Condena mediante sentencia firme en sede penal o inhabilitación para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- d. Inconductas o imputaciones que puedan dañar la imagen comercial o la reputación de Despegar.com.
- e. Acuerdo del Directorio, a propuesta del Presidente, basada en actuaciones notoriamente negligentes en el cumplimiento de sus funciones y/o por cualquier motivo fundado que afecte, o razonablemente pueda afectar, el desempeño de sus funciones.
- f. Desvinculación con o sin causa de la Empresa, en caso de resultar empleado de la misma.

Vacante el cargo, el Directorio deberá designar, en el plazo máximo de 30 días corridos, a la persona que le sustituya y presentar la designación para su homologación conforme ARTÍCULO 5.

CAPITULO III FUNCIONES, OBLIGACIONES Y MATERIAS EXCLUIDAS

ARTÍCULO 7.- FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

El Defensor del Cliente actuará con total autonomía en el ejercicio de sus funciones y reportará al máximo nivel de la Empresa.

Tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- a. Mediar en los reclamos de los Clientes en el supuesto de divergencias con la Empresa relacionadas con derechos reconocidos por la Ley 24.240, salvo aquellos excluidos conforme se detalla en el ARTÍCULO 8. La intervención del Defensor del Cliente tendrá lugar en última instancia, una vez desestimada la pretensión del Cliente por los servicios de atención al cliente establecidos por la Empresa o a falta de respuesta de éstos.
- b. Emitir dictámenes fundados en el caso de no mediar acuerdo entre la Empresa y el Cliente cuyo carácter, en el caso de ser aceptado por el Cliente, será vinculante y de cumplimiento

- imperativo para la Empresa.
- c. Proponer la adopción de medidas para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las expectativas del Cliente.
 - d. Presentar, con periodicidad trimestral, un informe detallado a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor que deberá contener información estadística relacionada con los reclamos presentados por los Clientes conforme se establece en el art. 6 de la Resolución.

ARTÍCULO 8.- MATERIAS EXCLUIDAS

El Defensor del Cliente no podrá intervenir en las siguientes materias:

- a. Las relacionadas con servicios ofrecidos y/o contratados a través de otras plataformas pertenecientes al grupo internacional Despegar.com y/o que no hayan sido publicadas y/o comercializadas a través de la Plataforma de Despegar Argentina.
- b. Las cuestiones que se encuentren en tramitación en sede judicial, administrativa o arbitral.
- c. Las que surjan y/o se relacionen con servicios de transporte aéreo aun cuando éstos se hayan sido contratados combinados con otros servicios turísticos, en razón del art. 63 de la ley 24.240 y del Código Aeronáutico Argentino.
- d. Aquellas en que la cuantía de la pretensión del Cliente supere los cincuenta y cinco (55) Salarios Mínimos, Vitales y Móviles.
- e. Los reclamos en que se persiguen indemnizaciones por lucro cesante, punitivo o responsabilidad extracontractual.
- f. Los reclamos que no tengan un consumo efectivo realizado en Despegar.com

CAPITULO IV PROCEDIMIENTO DE LOS RECLAMOS

ARTÍCULO 9.-

REQUISITO DE PASO PREVIO POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE DESPEGAR.COM

El Defensor no podrá intervenir sino después de que el Cliente haya realizado una gestión previa a través de los servicios de atención al cliente de la Empresa que se encuentran disponibles en la Plataforma a través del enlace Mis Viajes y dicha gestión no hubiese sido resuelta dentro de un plazo de quince (15) días hábiles o cuya respuesta no haya sido satisfactoria a criterio del Cliente.

ARTÍCULO 10.- FORMA DE PRESENTACIÓN Y PROCEDIMIENTO

Los Clientes podrán presentar sus reclamos por medios informáticos a través del servicio que a tal efecto se habilitará en la Plataforma de la Empresa. Solo se atenderán reclamos presentados por el propio afectado o sus representantes legales.

- a. Los reclamos que se presenten ante el Defensor del Cliente deberán formularse por escrito, en el sitio asignado para ello en la Plataforma de la Empresa y deberán contener:
 - Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
 - Nro. de solicitud de compra.
 - Hechos, razones y petición.
 - Documentación respaldatoria de la pretensión.
 - Nro. de reclamo efectuado ante el centro de atención del cliente de la Empresa.
 - Declaración de que el reclamo no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.

- Declaración de que el reclamo no se refiere a ninguna de las materias excluidas conforme ARTÍCULO 8.
 - Lugar, fecha y datos de contacto.
- b. El reclamo deberá ser presentado ante el Defensor del Cliente a través de un formulario disponible en la Plataforma debidamente señalado.
 - c. El Defensor acusará recibo de los reclamos recibidos asignando un nro. de reclamo y consignando la fecha de recepción de los mismos. El Defensor del Cliente podrá rechazar la admisibilidad del reclamo si verificara que éste recae sobre alguna de las materias excluidas conforme el presente Reglamento y deberá notificar dicho rechazo por escrito al Cliente. A falta de dicha notificación, se entenderá que el Reclamo ha sido admitido.
 - d. Si el reclamo fuera admitido, el Defensor del Cliente remitirá a la Empresa una copia del mismo otorgándole un plazo de siete (7) días corridos para efectuar las consideraciones que estime y/o transmitir una propuesta de solución al Cliente. Recibida la respuesta de la Empresa y transmitida al Cliente, el Cliente tendrá un plazo de tres (3) días para aceptarla o rechazarla. Dichos plazos podrán ser prorrogados por el Defensor del Cliente si éste lo considerara necesario o si éste considerara que existe posibilidad de alguna contrapropuesta para llegar a una amigable composición entre las partes.
 - e. En el caso de falta de propuesta o de rechazo de la misma por parte del Cliente, el Defensor emitirá su dictamen final que será puesto a disposición del Cliente y la Empresa en el plazo de cinco (5) días corridos desde que fuera comunicada la falta de propuesta o, en su caso, desde que fuera rechazada la propuesta de la Empresa conforme se establece en el ARTÍCULO 12.

ARTÍCULO 11.- TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de reclamo ante el Defensor del Cliente se tendrá por concluido por desistimiento del reclamo por parte del Cliente, acuerdo de partes o, ante la falta de acuerdo, mediante la emisión de un dictamen por parte del Defensor que, de ser aceptado por el Cliente, tendrá carácter vinculante y de cumplimiento imperativo para la Empresa.

- a. El plazo para resolver los asuntos que sean sometidos a la consideración del Defensor del Cliente será de quince (15) días corridos contados desde la recepción del reclamo salvo para aquellos casos particulares que por su naturaleza o complejidad requieran, en cuanto a su tratamiento, de un plazo adicional. En tales casos Defensor podrá prorrogar el plazo por un período adicional de QUINCE (15) días corridos. El Defensor también podrá prorrogar el plazo original a pedido de parte o si el Defensor considera que existen posibilidades ciertas de llegar a un acuerdo o, cuando la respuesta del reclamo por parte de la Empresa se encuentre supeditada a la respuesta de un tercero vinculado al reclamo. En todo caso, el plazo total del procedimiento no podrá exceder los 30 días corridos. Si el vencimiento del plazo recayera en un día inhábil, el vencimiento operará el primer día hábil siguiente.
- b. Si el Defensor no recibiera contestación por parte del Cliente dentro de los plazos indicados en el ARTÍCULO 11 anterior, el Defensor podrá dar por concluida su intervención, comunicándolo de inmediato al Cliente y a la Empresa.

ARTÍCULO 12.- EFECTO DE LAS RESOLUCIONES

La aceptación del dictamen dictado por el Defensor será voluntaria para el Cliente y será vinculante para la Empresa que deberá proceder a su cumplimiento en el plazo señalado en el dictamen y, en su defecto, antes de 30 días desde la aceptación expresa y por escrito por el Cliente del contenido del dictamen.

ARTÍCULO 13.- DICTAMENES

Los dictámenes del Defensor del Cliente estarán basados en los principios de conciliación, justicia y equidad. El

dictamen del Defensor del Cliente solo podrá consistir en obligaciones de hacer, de no hacer o de dar sumas de dinero. En ningún caso podrá disponer el pago de daños punitivos ni podrá imponer multas.

CAPITULO V OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 14.- COMPROMISOS DE LA EMPRESA

La Empresa asumirá con el Defensor del Cliente los siguientes compromisos:

- a. Dotación anual del presupuesto de gastos necesario para el ejercicio de sus funciones.
- b. Entrega de toda la información que solicite el Defensor para el buen desarrollo de sus competencias.

ARTÍCULO 15.- DEBER DE INFORMACIÓN

El Defensor del Cliente podrá dirigirse a todos los directivos, empleados y órganos de la Empresa para solicitar toda aquella información que considere necesaria y de interés para el buen desarrollo de su actividad.

El Defensor podrá dirigir a la Empresa informes, recomendaciones, preguntas o propuestas sobre aspectos generales o concretos que resulten de interés para la protección de los derechos de los Clientes y otros interlocutores externos y que puedan suponer una mejora en las buenas relaciones y en la confianza mutua de la Empresa con estos.

CAPITULO VI MISCELANEAS

ARTÍCULO 16.- CONFIDENCIALIDAD

La información de los expedientes tendrá carácter reservado y únicamente tendrán derecho a conocer su contenido las partes afectadas y la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción, Trabajo y Agroindustria.

ARTÍCULO 17.- ENTRADA EN VIGOR

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente a la fecha de su homologación por parte de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de la Secretaría de Comercio del Ministerio de Producción.

ARTÍCULO 18.- PUBLICIDAD

Despegar publicará el presente Reglamento en su plataforma para conocimiento de sus Clientes.