



www.reclamatravel.com



Servicios
Reclama Travel



Acerca de **ReclamaTravel**

Reclama Travel es una empresa tecnológica centrada en la **gestión de indemnizaciones aéreas**, líder en el sector de la intermediación turística.

Índice del contenido

Quiénes somos.....	02	Herramientas Tecnológicas...	14
Misión.....	03	Cobertura en toda Europa.....	15
Visión.....	03	Departamento de Gestión.....	16
Contexto Aéreo.....	04	Departamento Jurídico.....	17
ReclamaTravel en cifras.....	05	Propuesta de Colaboración.....	18
Servicios ofrecidos.....	06		

Nuestra Misión

Nuestra misión es ofrecer un servicio de reclamaciones aéreas eficiente y confiable. Conseguimos para los pasajeros la compensación por retrasos, cancelaciones y pérdidas de enlace, denegaciones de embarque y pérdida de equipaje. Además, facilitamos a las organizaciones que intermedian en su venta una herramienta poderosa para mejorar la experiencia de sus clientes y obtener ingresos atípicos.

Nuestra Visión

Aspiramos a ser la compañía líder en todos los sectores vinculados con la recuperación de indemnizaciones aéreas. Nos destacamos por nuestra innovación tecnológica, nuestra dedicación al cliente y nuestro compromiso con la justicia y la transparencia en el sector del transporte aéreo.

Datos actuales del mercado Aéreo Español



Más de **500 millones de Euros** se dejaron de reclamar en España durante el último año.



Los retrasos y cancelaciones aéreas son el **principal foco de insatisfacción del viajero**, tanto en desplazamientos profesionales como vacacionales.



Aportar al pasajero una cobertura integral y gratuita (*) para la gestión de indemnizaciones tanto pre judiciales como judiciales, **incrementa enormemente el valor percibido del viaje.**



La resolución de incidencias aéreas, **eleva las tasas de fidelización** de la organización que ofrece el servicio.

ReclamaTravel en Cifras

Nuestro Liderazgo en la gestión del sector de la intermediación turística, con **más de 9.400 clientes** y un sistema único en este mercado, a posibilitado que aportemos un **servicio íntegramente gestionado con personal propio.**

Más de 28 Millones de Euros en indemnizaciones recuperadas a las Aerolíneas.



Más de 53.000 Pasajeros atendidos en el sector vacacional y empresarial.



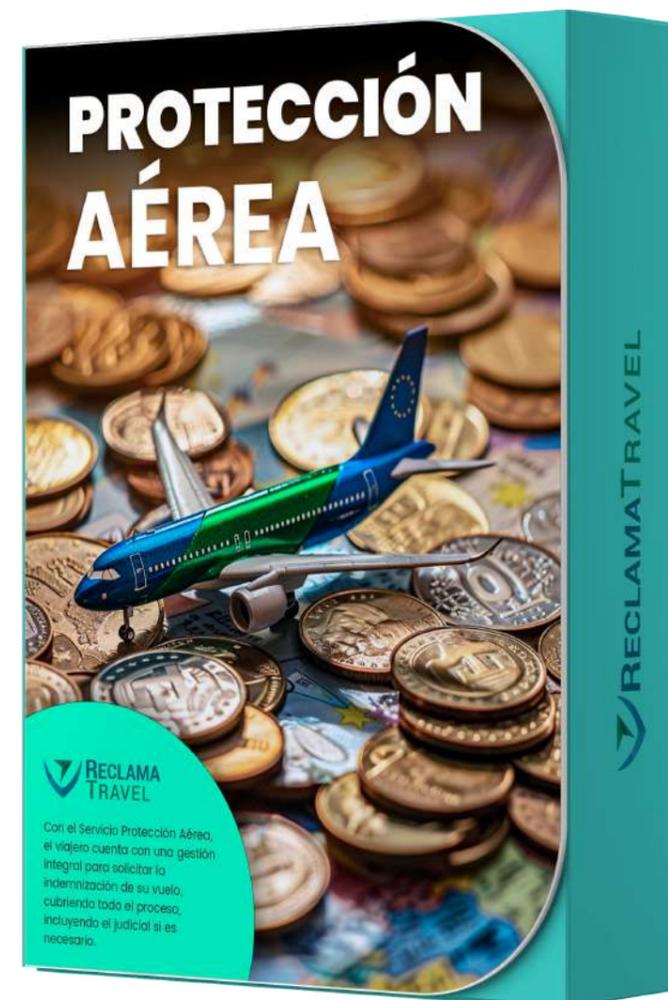
Más del 98% de las incidencias ganadas a las Aerolíneas.





Nuestros Servicios

Con el Servicio **Protección Aérea**, el viajero cuenta con una **gestión integral** para solicitar la indemnización de su vuelo, cubriendo todo el proceso, **incluyendo el judicial** si es necesario.



Servicio

PROTECCIÓN AÉREA

Protección Aérea es un servicio gratuito para los viajeros que asegura una gestión integral en caso de retraso o cancelación de vuelos.

Beneficios del Servicio:

Doble Escaneo: Garantiza que la incidencia es reclamable (98% de éxito)

Gestión Online: Manejo de toda la documentación digitalmente.

Atención Personalizada: Soporte individual para cada viajero.

Reclamación Extra Judicial y Judicial: Asistencia legal completa.

Coste para el Cliente:

Solo un 25% del importe de la indemnización en extra judicial y en contadas ocasiones un 15% adicional si se requiere ir a judicial, una vez recibida la compensación.

Beneficios para el Colectivo:

Fidelización del Cliente: Mejora la lealtad del cliente.

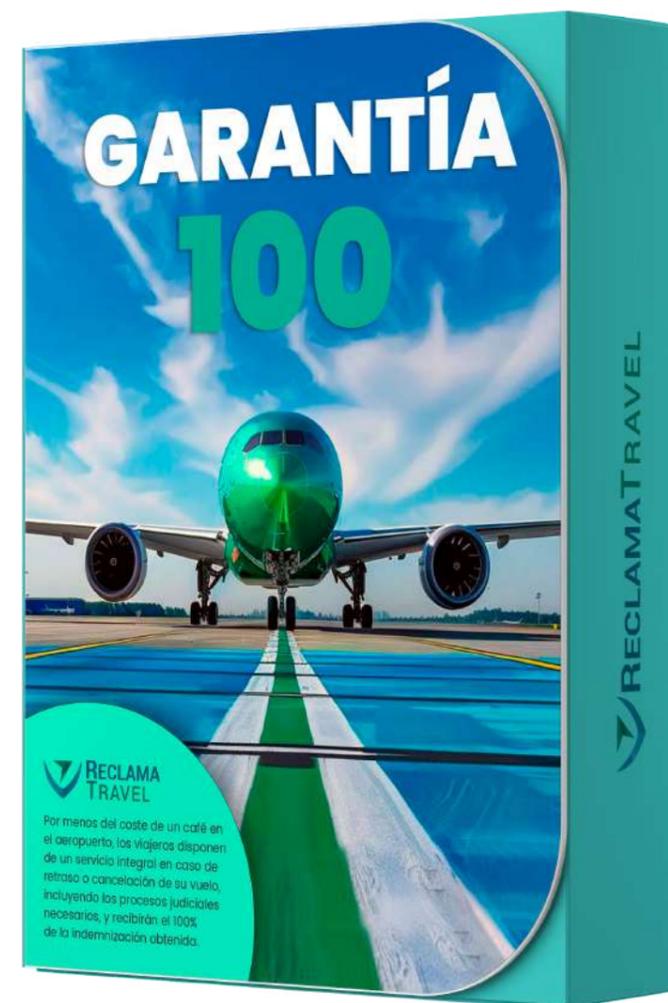
Ingresos Adicionales: Un porcentaje de la indemnización se destina al grupo, cubriendo el servicio e incrementando los ingresos.

Servicio a éxito, si no se obtiene una indemnización, no hay ningún coste para el viajero.



Nuestros Servicios

Por menos del coste de un café en el aeropuerto, los viajeros disponen de un **servicio integral** en caso de retraso o cancelación de su vuelo, **incluyendo los procesos judiciales** necesarios, y **recibirán el 100%** de la indemnización obtenida.



Servicio GARANTÍA 100

Garantía 100 es un servicio que los viajeros pueden adquirir online y offline, ofreciendo una gestión completa para obtener indemnizaciones por retraso o cancelación de vuelos.

Servicios Incluidos:

Doble Escaneo: Garantiza que la incidencia es reclamable (98% de éxito)

Gestión Online: Documentación gestionada digitalmente.

Atención Personalizada: Soporte individual para el viajero.

Reclamación Extra Judicial y Judicial: Asistencia legal completa.

Beneficios para el Cliente:

Sin Costes Adicionales: El cliente recibe el 100% de la indemnización, excepto 25 € en concepto de gastos administrativos.

Aplicaciones del Servicio:

Ideal como complemento a seguros de viaje y como producto adicional en reservas de vuelos, disponible tanto offline como online, generando ingresos adicionales para el colectivo.

Servicio a éxito, si no se obtiene una indemnización, no hay ningún coste para el viajero.



Nuestros Servicios

¿Quién no ha sufrido un retraso en sus vuelos de los últimos 5 años, ya sea a nivel vacacional o profesional?

¿Cuántas veces has reclamado y cuántas veces te ha respondido la aerolínea?

Con el servicio FlyBack, puedes recuperar todo ese dinero, incluso si ya lo intentaste directamente con la aerolínea.



Servicio FLYBACK

FlyBack es un servicio de alto beneficio y bajo coste, que permite reclamar judicialmente indemnizaciones por vuelos realizados en los últimos 5 años.

Beneficios del Servicio:

Gestión Integral: Para retrasos o cancelaciones, incluso si ya se intentó reclamar sin éxito.

Doble Escaneo: Garantiza que la incidencia es reclamable (98% de éxito)

Gestión Online: Documentación digital.
Atención Personalizada: Soporte individual.

Reclamación Extra Judicial y Judicial:
Asistencia legal completa.

Coste para el Cliente:

Solo un 25% del importe de la indemnización en extra judicial y en contadas ocasiones un 15% adicional si se requiere ir a judicial, una vez recibida la compensación.

Aplicaciones del Servicio:

Clientes Particulares y Empresas: Ideal para quienes tienen múltiples vuelos a reclamar.

Beneficio Adicional: Genera ingresos extra para quienes ofrecen o venden este servicio.

Servicio a éxito, si no se obtiene una indemnización, no hay ningún coste para el viajero.





Nuestros Servicios

Ahora puedes Optimizar tus operaciones aéreas, con información que marca la diferencia.

FIDELItravel es un servicio exclusivo de Reclama Travel que aporta toda la información que un operador turístico precisa para optimizar su gestión y maximizar su productividad.



Servicio

FIDELItravel

FIDELItravel es un servicio exclusivo de Reclama Travel que aporta toda la información que un operador turístico precisa para optimizar su gestión y maximizar su productividad.

Algunos de los beneficios de su uso en la gestión turística son:

- Mejora de sus negociaciones con las aerolíneas.
- Detección de rutas y Aerolíneas conflictivas.
- Áreas de mejora en el servicio aéreo que ofrece en su producto.
- Disponer de toda la información en un acceso web propio y exclusivo.
- Informes personalizados por diferentes criterios como: aeropuerto de origen, destino, compañías, retrasos, cancelaciones, etc...
- Información de todas las operaciones efectuadas con origen / destino España.
- Fidelización de clientes y agencias al incluir en su programación un sistema de mejora continua basada en datos.

Nuestras Herramientas Tecnológicas

Innovaciones Tecnológicas Implementadas

En Reclama Travel, la tecnología es la piedra angular de nuestro servicio. Hemos implementado soluciones avanzadas para optimizar y agilizar el proceso de reclamación, asegurando la máxima eficiencia y satisfacción del cliente.

Sistema de Escaneo RT:

Nuestro Sistema de Escaneo RT es una herramienta revolucionaria en el mercado de reclamaciones aéreas.

Detecta incidencias de vuelos de manera precisa, ofreciendo soluciones inmediatas y evitando falsas expectativas por incidencias justificadas.

Sus características principales incluyen:

- **Doble Escaneo:** Verifica incidencias con dos niveles de control para mayor precisión.
- **Detección Rápida:** Identifica problemas en tiempo real, permitiendo acciones rápidas y efectivas.

- **Fiabilidad:** Aumenta la confianza de la organización intermediaria y los pasajeros en nuestras soluciones.

Impacto de la Tecnología en el Servicio:

La incorporación de estas tecnologías ha transformado la gestión de reclamaciones aéreas, permitiéndonos:

- **Reducir Tiempos de Procesamiento:** Las reclamaciones se gestionan de manera más rápida y eficiente.

- **Mejorar la Precisión:** Minimiza los errores y aumenta la tasa de éxito.

- **Aumentar la Satisfacción del Cliente:** Proporciona una experiencia más fluida y confiable para los usuarios finales.

- **Optimizar Recursos:** Permite un uso más eficiente de los recursos internos, mejorando la productividad y reduciendo tiempos de respuesta.

Alianzas Jurídicas de ReclamaTravel en Europa



Defensa Internacional:

Contamos con acuerdos de colaboración que nos permiten defender los derechos de nuestros pasajeros ante los tribunales de la Unión Europea, incluso cuando la jurisdicción está fuera de nuestras fronteras.

Gestión de Clientes Europeos en España:

Nuestro departamento jurídico protege los derechos y tramita las indemnizaciones económicas de miles de ciudadanos europeos cuando es necesario realizar acciones legales en España.

Algunos de nuestros Partners Europeos



Algunos de nuestros Partners Tecnológicos



Nuestro servicio de Gestión y Atención al cliente

Ofrecemos un servicio completo de gestión y atención al cliente, asegurando que cada usuario reciba la asistencia y soporte necesarios para sus reclamaciones aéreas. Nos enfocamos en brindar soluciones efectivas y rápidas, manteniendo siempre un alto estándar de calidad y satisfacción.

El equipo de gestión y atención al cliente está compuesto por profesionales del sector aéreo y turístico con amplia experiencia, aportando valor en la interlocución, reduciendo tiempos y maximizando resultados tanto para el cliente final como para las empresas de intermediación.

La trazabilidad de nuestro servicio permite ofrecer respuestas rápidas y eficaces, agilizando el proceso documental previo para que nuestro servicio jurídico pueda gestionar la indemnización con la aerolínea.



Nuestro Departamento Jurídico propio

Contamos con un departamento jurídico propio especializado en el sector aéreo.

Este equipo de expertos maneja todo el proceso legal, desde la gestión inicial hasta la resolución final de las reclamaciones, garantizando un tratamiento profesional y eficaz.

Su conocimiento y experiencia nos permiten ofrecer un servicio de alta calidad, asegurando que los derechos de nuestros clientes sean protegidos y que se obtengan las compensaciones correspondientes de manera eficiente y rápida.

Propuesta de Colaboración

Introducción

El sector aéreo es parte fundamental del sector turístico. Cualquier acción que permita optimizar la gestión de una empresa turística le proporciona una **ventaja competitiva y maximiza el rendimiento de sus recursos con el mínimo esfuerzo.**

Reclama Travel ofrece soluciones específicas para el sector turístico en los distintos ámbitos en los que su organización está presente, generando un **servicio ad-hoc adaptado a las necesidades concretas** de cada una de sus empresas o departamentos.

Hay seis pilares en los que **Reclama Travel puede aportar valor** a su organización:

1. Información general de operaciones aéreas: Esta información permitirá conocer mejor el funcionamiento del mercado aéreo, tanto a nivel general como en relación con problemas específicos del sector aéreo.

2. Información de sus operaciones: Proporcionamos una herramienta digital que permite detectar y analizar los problemas surgidos en su actividad aérea, tanto a nivel minorista como mayorista o de consolidadores aéreos.

3. Fidelización del cliente: A través de un servicio 360°, el cliente podrá solicitar su indemnización sin coste inicial e incluso de forma desatendida por parte del agente de viajes.

4. Diferenciación: Este servicio permite marcar distancias con la competencia, tanto para empresas que generan producto de turoperación, minorista, como para aquellas involucradas en concursos y servicios corporativos o de MICE.

5. Productos de alto valor: Ofrecemos productos que pueden venderse de manera individual o como complemento a los servicios incluidos en seguros turísticos tradicionales.

6. Ingresos atípicos: La incorporación de estos servicios permite obtener un beneficio económico directo gracias al valor que Reclama Travel aporta a los clientes finales de su organización.

A continuación detallamos algunos de los servicios que proponemos utilizar en cada ámbito empresarial de su organización, así como los beneficios que podría reportarle su uso.

Obviamente estas sugerencias son únicamente a título informativo y no limitativo, por lo que estaremos encantados de poder analizar conjuntamente y perfilar una propuesta mucho más ajustada a las necesidades reales que su organización pueda requerir.





Servicios recomendados para Empresas de Turoperación

Reclama Travel ofrece servicios que permiten a las empresas de turoperación:

1. Optimizar sus programaciones aéreas.
2. Fidelizar a agencias de viajes y clientes finales.

1. Optimización de Programaciones Aéreas: Mediante la herramienta FideLiTravel, los turoperadores pueden acceder a información detallada sobre las programaciones aéreas con origen/destino en España.

Esta información es invaluable al planificar sus productos. Además, FideLiTravel proporciona datos históricos de sus programaciones aéreas, permitiéndoles identificar y evitar futuros problemas con aerolíneas e instalaciones aeroportuarias.

2. Fidelización de Agencias de Viajes y Clientes Finales: A través de nuestro servicio de Garantía 100, los turoperadores pueden incluir en sus programas, por un coste simbólico, la gestión integral de indemnizaciones en caso de incidencias aéreas. Este servicio asegura una atención completa de 360° para cualquier inconveniente aéreo, garantizando una resolución rápida y eficiente **sin necesidad de intermediación.**

Esto aumenta el valor percibido del servicio tanto para la agencia de viajes como para el cliente final que haya experimentado algún contratiempo en un viaje organizado por el turoperador.

Adicionalmente, la indemnización recibida de la aerolínea puede ser utilizada como pago a cuenta de un próximo viaje con esa agencia de viajes y turoperador, convirtiendo este servicio en **una herramienta valiosa tanto para postventa como para preventa.**

Productos Recomendados:





Servicios recomendados para Consolidadores Aéreos

Reclama Travel ofrece servicios que permiten a los consolidadores aéreos:

1. Obtener ingresos adicionales por cada venta aérea.
2. Fidelizar a agencias de viajes.
3. Realizar una postventa efectiva de forma automatizada.

1. Obtención de Ingresos Adicionales por Billeto: El producto Garantía 100 proporciona una cobertura integral al pasajero en caso de cualquier incidencia en el transporte aéreo contratado al consolidador por parte de una agencia de viajes.

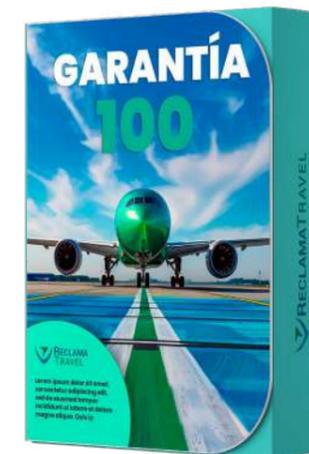
Este servicio incluye tanto la gestión documental como cualquier acción judicial necesaria para obtener la indemnización a la que el pasajero tenga derecho.

Habitualmente, este producto se vende incluido por defecto en la venta del vuelo, **permitiendo generar ingresos adicionales** que pueden ser utilizados como ingresos atípicos para la compañía y como incentivo para los empleados del consolidador.

2. Fidelización de Agencias de Viajes: Ofrecer a las agencias de viajes la garantía de una gestión integral incluida en el precio, y que además pueda ser realizada de forma desatendida, **agrega un valor diferencial** a la gestión del consolidador frente a otras alternativas del mercado. Esto puede ser un factor decisivo para futuras compras.

3. Servicio sin mediación necesaria del Consolidador: Al incluir este servicio de forma prechequeada en la venta de billetes, los beneficios económicos y de fidelización se agregan automáticamente en cada venta, **sin necesidad de invertir recursos adicionales** por parte del consolidador para obtenerlos.

Productos Recomendados:





Servicios recomendados para Redes de Agencias de Viajes

Reclama Travel aporta servicios que permiten a las redes de agencias de viajes:

1. Ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes.
2. Fidelizar tanto a las agencias propias como a su red de franquicias.
3. Obtener ingresos adicionales en la venta de sus servicios.
4. Diferenciarse de la competencia sin ningún coste.

1. Servicio de Mayor Calidad: Mientras que muchas intermediarias turísticas invierten en promocionar descuentos que reducen la rentabilidad del punto de venta, el servicio Protección Aérea de Reclama Travel mejora tanto la calidad percibida como real del servicio ofrecido a los clientes, sin ningún gasto adicional y, si se desea, sin que el agente de viajes deba invertir tiempo en la gestión.

2. Fidelización de Agencias: Las redes de agencias que utilizan los servicios de Reclama Travel aportan un valor añadido a sus productos y servicios, sin necesidad de invertir recursos propios. Además,

obtienen ingresos adicionales que benefician a los gestores de la red de agencias.

3. Obtención de Ingresos Adicionales: Con los servicios de Protección Aérea y el producto Garantía 100, las agencias de viajes perciben ingresos directos sin consumir recursos adicionales. Estos servicios no solo fidelizan a los clientes, sino que también generan ingresos por su inclusión.

4. Diferenciación Competitiva: Las redes minoristas que utilizan los servicios de Reclama Travel logran un valor diferencial frente a sus competidores. En lugar de disminuir sus ingresos, estos servicios les ayudan a rentabilizar su punto de venta.

Con Reclama Travel, las redes de agencias de viajes no solo mejoran su oferta de servicios, sino que también incrementan su rentabilidad y fidelizan a sus clientes, todo sin ningún coste adicional.

Productos Recomendados:





Servicios para Concursos Públicos y Privados, Grupos, Clubs Deportivos

Reclama Travel ofrece servicios que benefician a las agencias que participan en concursos públicos y privados o gestionan grupos y colectivos, tales como clubs deportivos:

1. Entregar al cliente una oferta más competitiva y de calidad que la de la competencia.
2. Mayor garantía, al incluir sin coste adicional el servicio de Protección Aérea
3. Una herramienta de fidelización para colectivos.

1. Oferta Competitiva y de Calidad: La inclusión o venta adicional de los servicios de Reclama Travel representa una mínima inversión y aporta un gran valor percibido a la propuesta, haciendo que sea más atractiva y competitiva.

2. Mayor Garantía: Ofrecer un servicio que garantiza una cobertura 360° en caso de cualquier incidencia aérea aporta solidez a la propuesta y evita fricciones posteriores en la relación con el colectivo.

3. Herramienta de Fidelización: Implementar recursos que fidelicen y garanticen el crecimiento de las agencias, sin coste ni necesidad de invertir recursos adicionales, fortalece la relación con los colectivos y asegura su lealtad a largo plazo.

Con Reclama Travel, las agencias pueden proporcionar una oferta superior y diferenciada, aumentando la satisfacción y fidelización de sus clientes, todo sin incurrir en costos adicionales.

Productos Recomendados:





Servicios recomendados para Agencias Corporate & MICE

Según el reglamento de la Ley Europea 261/2004, los derechos de los pasajeros incluyen indemnizaciones por incidencias aéreas, que **deben ser solicitadas y abonadas al pasajero**, incluso si el pagador ha sido una empresa. En Reclama Travel, entendemos que esto puede ser un obstáculo para muchas empresas a la hora de solicitar indemnizaciones a las aerolíneas.

Trabajamos diariamente con empresas del sector corporate y MICE para **buscar alternativas que reporten beneficios** directos o indirectos a nuestros clientes, que son las empresas que pagan los desplazamientos aéreos. Actualmente, nuestras propuestas están basadas en **potenciar técnicas como el Bleisure** y otros beneficios que favorecen tanto al empleado como a la empresa.

Algunas de estas fórmulas son las siguientes:

1. Bleisure: El viajero firma un documento para la cesión de sus derechos de cobro a la empresa, la cual genera un monedero para el empleado. Este saldo puede ser utilizado para extender sus estancias de trabajo con días de ocio o actividades como restauración, todo dentro del mismo viaje.

2. Compartir la Indemnización: Ambas partes reciben un importe económico que de otra forma se perdería. Esto reduce el gasto en viajes de la empresa y supone un beneficio económico directo para el viajero.

3. Beneficio para el Empleado: Similar a los cheques de comida, este sistema ofrece un beneficio social adicional que la empresa aporta al empleado.

Con Reclama Travel, las agencias Corporate & MICE pueden ofrecer soluciones innovadoras que no solo facilitan la gestión de indemnizaciones, sino que también aportan un valor añadido tanto para la empresa como para sus empleados.

Productos Recomendados:





 RECLAMATRAVEL

C/ Juan de la Cierva, 10 - despacho 7
46980 - Paterna - Valencia, España



+34 960 660 283



direccion@reclamatravel.com