



ACUERDO

Reunidos, a 4 de enero de 2007, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra, en nombre y representación de SUNWEB VACACIONES, S.L., ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECM - FECMD), con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por el supuesto incumplimiento contractual en un viaje combinado a Túnez contratado a través del portal www.sunweb.es, del que es responsable SUNWEB VACACIONES, S.L. (en adelante, SUNWEB), empresa no adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el viaje a Túnez contratado para cuatro personas preveía una estancia de 8 días. No obstante, según alega la consumidora, sólo pudieron disfrutar de 6 de los 8 días previstos, debido a que sufrieron un retraso en el vuelo de salida (en vez de llegar a las 13:45 horas llegaron a las 19:15 horas) y un adelanto en el de vuelta (en vez de salir a las 22:40 horas, salieron a las 13:40 horas). Por todo lo anterior la reclamante solicita una compensación por el incumplimiento contractual.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de Legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y de Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 11 de la Ley 21/1995, de 6 de julio, Reguladora de los Viajes Combinados (Responsabilidad de los organizadores y detallistas).

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a SUNWEB, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, SUNWEB manifiesta sus disculpas por los cambios producidos en los horarios de los vuelos por motivos ajenos a su voluntad. Por ello, se compromete a ofrecer un descuento de 40 Euros por pasajero para cualquier otro producto que contraten con SUNWEB. La oferta no es acumulable y no caduca.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que la PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de SUNWEB del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

SEPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de CONFIANZA ONLINE.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 4 de enero de 2007.

AECM - FECMD

SUNWEB VACACIONES, S.L.