



ACUERDO

Reunidos, a 13/02/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Destinia S.L. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, 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), por las incidencias ocurridas con ocasión de un pedido realizado a través del portal www.destinia.com, del que es responsable Destinia S.L. (en adelante Destinia), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó la reserva 2099701 (billete de avión) por un importe de 199,52 Euros. Según alega la particular, tras acudir al aeropuerto de origen, le informaron desde la compañía aérea que no había ninguna reserva realizada, por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones solicitando información de lo acaecido. No obstante, afirma que desde la reclamada le comunicaron que, tras realizar una llamada sobre una variación en el precio, procedió a su cancelación. No conforme, la reclamante manifiesta que no recibió ninguna llamada de parte de la empresa y, por tanto, solicita el reembolso del dinero que tuvo que abonar por otro billete de avión, 829,59 Euros.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Destinia, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Destinia ha manifestado que procedió a la cancelación del pedido conforme a lo solicitado por la PARTICULAR. No obstante, ha procedido a la activación de un crédito por importe de 315,03 Euros, con validez hasta el 31/12/2016 y pudiendo ser utilizado en varias veces hasta su agotamiento, para canjear cualquier producto ofertado en el sitio web, siempre y cuando sea de pago a Destinia, a modo de compensación.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 satisfecha con el cumplimiento, por parte de Destinia 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.

SÉPTIMO.- 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 13/02/2015.

Comité de Mediación de adigital

Destinia S.L.