

ACUERDO

Reunidos, a 21/09/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Avanza Spain, S.A.U. 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 relativas a la devolución de unos billetes adquiridos a través del portal www.avanzabus.com, del que es responsable Avanza Spain, S.A.U. (en adelante Avanza), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó los pedidos nº 000025706765 y 000025706766 (2 x Billetes I/V) el pasado 30 de agosto, por un importe de 48,68 Euros cada unidad Según alega el particular, tras solicitar la devolución de los billetes, la empresa le informó que no procedía atender la misma, debido a que los trayectos de ambos billetes habían sido englobados bajo las mismas condiciones contractuales. No conforme, el reclamante manifiesta que el trayecto de vuelta de ambos pasajes fue adquirido con la promoción "Así viaja cualquiera" y el trayecto de ida bajo las condiciones generales publicadas en el sitio web, por lo que solicita la individualización de las condiciones de los billetes y, por tanto, el abono correspondiente, tras aplicar los gastos de cancelación oportunos, a los trayectos de ida.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Avanza, 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, Avanza habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe correspondiente a los trayectos de ida en al cuenta bancaria facilitada por el PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Avanza 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 21/09/2015.

Avanza Spain, S.A.U.