

## ACUERDO

Reunidos, a 24/11/2015, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Alsa Grupo, 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 relativas a un billete adquirido a través del portal [www.alsa.es](http://www.alsa.es), del que es responsable Alsa Grupo, S.L. (en adelante Alsa), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1cv09jc (Billete ida y vuelta Mérida-Burgos) el pasado 26 de octubre, por un importe de 74,33 Euros. Según alega la particular, ante la imposibilidad de viajar en la fecha prevista, intentó a través de la aplicación y de la página web, modificar la fecha del trayecto de ida. No obstante, afirma que ambas opciones no funcionaron correctamente y, el mismo día de la salida, se personó en la taquilla de la estación en Mérida donde la empleada tampoco pudo resolver la incidencia. No conforme, la reclamante solicita poder modificar la fecha del trayecto de ida, de acuerdo con su petición inicial.

**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 Alsa, 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, Alsa va a proceder a la entrega de un billete open gratuito destino Mérida a Burgos con una validez de 3 meses, a contar desde la fecha de emisión del localizador.

**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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Alsa 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 24/11/2015.

Alsa Grupo, S.L.