



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 28/07/2017, 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 el cumplimiento defectuoso de un pedido realizado 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, el consumidor realizó los pedidos nº 1d9twfd y nº 1da0syd (Trayecto Victoria – San Sebastián) los pasados días 28 junio y 5 de julio, respectivamente. Según alega el particular, no se pudo ejecutar el servicio al haberse producido una incidencia con el autobús que iba a cubrir la ruta, ofreciendo la reclamada como solución el abono del importe de los billetes, e informando de que otra compañía cubría el mismo trayecto. No conforme, ya que la hora de llegada era un término esencial en la contratación, y no pudiendo llegar a tiempo con la otra compañía, optó por realizar el viaje en taxi, por lo que solicita el abono del importe de dicho servicio.

**SEGUNDO.-** Que el 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del taxi utilizado 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 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 28/07/2017.

Alsa Grupo, S.L.