

ACUERDO

Reunidos, a 01/11/2017, 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 incumplimiento de las condiciones de un servicio contratado a través del portal 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 nº 1dci9ri (Billete ida y vuelta Madrid-Gijón) el pasado 1 de octubre, por un importe de 54,30 Euros. Según alega la particular, adquirió el billete del día 15 de octubre con el compromiso de viajar en un vehículo de la compañía, no obstante, el trayecto se realizó en un autobús de otra entidad, que prestaba un servicio de una calidad inferior a la anunciada. Asimismo, afirma que en la publicidad se indicaba que sólo se iba a realizar una parada, pero sin embargo, el transporte donde viajaba tuvo que realizar una segunda parada al carecer de segundo conductor. No conforme por los hechos acontecidos, solicita el reintegro del importe abonado.

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 al reembolso del 25% del billete, equivalente a 8,03 Euros.

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 01/11/2017.

Alsa Grupo, S.L.