



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 20/06/2017, 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 la falta de aplicación de un descuento en un servicio contratado 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 contrató el servicio con localizador nº 1d95cek (Billetes ida y vuelta Madrid – Gijón) por un importe de 67,90 Euros. La particular alega que en las condiciones de compra aparecía un descuento del 20% en concepto de compra web que no fue aplicado, motivo por el cual contactó con la empresa y le informaron de que la promoción no era válida para billetes de viernes y domingo. La reclamante manifiesta que dichas limitaciones no aparecían especificadas en las condiciones de compra. No conforme, solicita el abono correspondiente a dicho 20 %.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online.

**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, ha procedido a la devolución del importe correspondiente.

**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 20/06/2017.

Alsa Grupo, S.L.