

## ACUERDO

Reunidos, a 27/09/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Viajes Carrefour, S.L.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 limitaciones no especificadas en el momento de la compra realizada a través del portal [www.viajes.carrefour.es](http://www.viajes.carrefour.es), del que es responsable Viajes Carrefour, S.L., empresa no adherida a Confianza Online a través del portal , del que es responsable (en adelante Viajes Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató los servicios con nº de pedido 202082 (Paquete vuelo + Hotel 4 personas a Puerto Rico) el pasado 7 de enero, por un importe de 5.081,28 Euros. Según alega el particular al acudir al establecimiento donde se iban a hospedar les reclamaron un importe en concepto de tasas y servicios que no fue indicado en el momento de la contratación, tras lo cual contactó con la reclamada, sin obtener una respuesta satisfactoria. No obstante, afirma que recibió un cargo en su tarjeta del importe señalado en días posteriores, por lo que no conforme, solicita el abono del importe cobrado indebidamente.

**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 Viajes Carrefour, 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, Viajes Carrefour va a proceder al abono del importe de 300 Euros, así como de 2 CofreVip, valorados cada uno de ellos en 89,90 Euros (Estancia con cena tradicional + Bodega para 2 personas).

**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 Viajes Carrefour 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 27/09/2017.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente  
Viajes Carrefour, S.L.U.