



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 20/12/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Destinia, 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 relativas a un servicio contratado a través del portal , del que es responsable Destinia, S.L. (en adelante Destinia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 3476064 (Alojamiento Starfish Cuatro Palmas) el pasado 6 de abril, por un importe de 1.465.48 Euros. Según alega la particular, al acudir al establecimiento donde tenían la reserva le derivaron a otro hotel de la cadena, de categoría inferior a la inicialmente contratada, por motivos de alta ocupación, y le permitieron utilizar las instalaciones del alojamiento inicial, lo que le supuso una molestia al no encontrarse en el recinto donde se les reubico. Asimismo, afirma que los servicios contratados inicialmente eran de régimen “todo incluido”, mientras que en el hotel donde se tuvieron que hospedar solamente incluía “servicio de desayuno”, por lo que no conforme, solicita el abono de la mitad del importe pagado por los servicios contratados.

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 Destinia, 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, Destinia ha manifestado que le han ofrecido una compensación por un 15% de la reserva por lo que esto supondría un total de 219,82 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 Destinia 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 20/12/2017.

Destinia, S.L.