

ACUERDO

Reunidos, a 12/09/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Viajes Barceló, 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 reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal www.viajaway.com no adherido a Confianza Online y del que es responsable Viajes Barceló, S.L. razón social adherida a través del portal _____, del que es responsable Viajes Barceló, S.L. (en adelante Viaja Wäy), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó una reserva de un viaje incluyendo un seguro de estudiante el pasado 14 de octubre de 2016, sin concretar el importe dado que dependía de los alumnos que finalmente asistieran. Según alega el particular, tras sufrir un accidente y justificándolo con los informes médicos, procedieron a solicitar la cancelación y el abono del importe de los recibos abonados hasta la fecha en la que ocurrieron los hechos. Desde la reclamada, le indicaron que no correspondía debido a que no se trataba de un seguro si no una garantía. El reclamante no conforme, solicitó toda la información con respecto a las condiciones del seguro que asegura que iba vinculado al viaje pero reiteraron su respuesta anterior sin ofrecerle una solución. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente a los recibos abonados.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Viaja Wäy, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Viaja Wäy, va a proceder al abono de un importe total de 135 Euros en concepto de reembolso de los gastos de cancelación facturados por el viaje contratado no disfrutado.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 Viaja Wäy 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 12/09/2018.

Ávoris Retail
Division (Viaja Wäy)