

ACUERDO

Reunidos, a 30/09/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Viajes Luniel, 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 la imposibilidad de ejecución del servicio a través del portal www.centraldevacaciones.com, del que es responsable Viajes Luniel, S.L.U. (en adelante Centraldevacaciones), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó una reserva nº de localizador CDV-1164 (Viaje Madrid - Londres) el pasado 21 de septiembre. Según alega el particular, una vez habiendo recibido la confirmación de la reserva comprobó que se indicaba como pendiente de confirmación el vuelo de vuelta. Tras ello, contactó con la reclamada y le indicaron que el vuelo de vuelta quedó pendiente de confirmación pero que por un problema en la sincronización de la compañía no se gestionó. Tras ello, la reclamada procedió al abono del importe relativo al viaje de vuelta (497,74 Euros) facilitándole un nuevo enlace para reservar de nuevo el vuelo de vuelta. Tras mostrar su desacuerdo, le ofrecieron una alternativa aérea para el vuelo de regreso con una maleta incluida a un precio de 145 Euros por persona con un horario similar al reservado inicialmente. No conforme con lo ofrecido y dado que el importe del viaje era único y total, solicita el abono del importe restante y una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 Centraldevacaciones, 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, Centraldevacaciones ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y, por otro, el PARTICULAR afirma su conformidad con las mismas.

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 Centraldevacaciones 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 30/09/2018.

Viajes Luniel, S.L.U.