

ACUERDO

Reunidos, a 08/02/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Ticketea, 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 confirmación de un pedido realizado a través del portal www.ticketea.com, del que es responsable Ticketea, S.L. (en adelante Ticketea), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó un pedido (Mamma mía Londres) el pasado 11 de enero, por un importe de 782,95 Dólares. Según alega la particular, durante el proceso de pago del pedido que estaba tramitando tuvo una incidencia que le impidió finalizarlo, sin embargo, el importe del mismo le fue cargado en su cuenta. No obstante, afirma que ante la falta confirmación del pedido contactó con la reclamada, sin que a fecha de la interposición de la reclamación haya recibido una solución satisfactoria a su incidencia. No conforme, solicita la entrega de la entrada adquirida o el reembolso del importe de la compra.

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 Ticketea, 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, por un lado, Ticketea ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, la PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

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 Ticketea 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 08/02/2018.

Ticketea, S.L.