

ACUERDO

Reunidos, a 20/02/2018, por una parte, nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Alsa Grupo, 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 pedido realizado a través del portal , del que es responsable Alsa Grupo, S.L. (en adelante Alsa), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora contrató un servicio de alquiler de vehículos el pasado 4 de mayo de 2017, por un importe de 374 Euros. Según alega la particular, al realizar el pedido comprobó que no se había aplicado el cupón de descuento del 15% del que disponía. Por otro lado, en el momento de la prestación del servicio constató que uno de los vehículos presentaba desperfectos y una antigüedad superior a la indicada. No conforme, solicita la devolución del precio pagado por el alquiler del vehículo defectuoso, el reintegro del 15% del importe abonado por el otro vehículo, así como una explicación de lo ocurrido.

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 Alsa, 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, Alsa, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del servicio prestado con un vehículo de 3 años de antigüedad y a aplicar el 15% de descuento en el presupuesto elaborado anteriormente.

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 Alsa 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 20/02/2018.

Alsa Grupo, S.L.