

ACUERDO

Reunidos, a 27/06/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra
en nombre y representación de Hotelopia, 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 las incidencias relativas a una reserva realizada a través del portal www.hotelopia.es, del que es responsable Hotelopia, S.L.U. (en adelante Hotelopia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó la reserva nº 57-2290825 (Reserva del 27 de abril al 2 de mayo en el hotel Port Denia) el pasado 24 de abril, por un importe de 363,78 Euros. Según alega la particular, tras realizar el pedido contactó con el establecimiento para confirmar su hora de llegada. Sin embargo, le comunicaron que no les constaba ninguna reserva a su nombre, por lo que contactó con la reclamada en varias ocasiones para comunicar la incidencia. No obstante la confirmación de la reserva, desde la empresa le indicaron finalmente que la misma no se había realizado y le ofrecieron un alojamiento alternativo, en condiciones inferiores a las contratadas, que no aceptó. No conforme, solicita el reembolso del importe de la reserva, que asciende 363,78 Euros, y el abono de los gastos realizados a consecuencia de la incidencia, esto es, del coste del alojamiento finalmente contratado (562,34 Euros) y del transporte (21,30 Euros), así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la 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 Hotelopia, 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, Hotelopia, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono de los siguientes importes: total de la reserva originaria (363,78 Euros), la diferencia existente entre la reserva originaria y la acomodación alternativa (179,57 Euros), las tasas turísticas correspondientes a esta acomodación alternativa (18,99 Euros), los gastos de transporte (21,30 Euros), así como, el 10% sobre el precio original (36,37 Euros), en concepto de compensación.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Hotelopia 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 27/06/2018.

Hotelopia, S.L.U.