

## ACUERDO

Reunidos, a 17/07/2018, por una parte, en 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 cumplimiento defectuosa de un servicio  
contratado 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, el consumidor adquirió un billete  
de transporte (Granada - Madrid) el pasado 14 de abril con nº de localizador 1dh0jtg. No obstante la  
confirmación del billete, el particular alega que finalmente el autobús se retrasó 1 hora y 15 minutos  
desde la hora y dársena inicialmente pactada, incurriendo por ello en diversos gastos tanto de parking  
en la estación de origen como de transporte en el destino. No conforme con el servicio prestado,  
solicita la devolución del importe del billete, así como los gastos ocasionados por el retraso (parking y  
taxi).

**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 Alsa, 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, Alsa, habiendo manifestado sus disculpas por las  
molestias ocasionadas, ha procedido a activar un billete sin coste para el PARTICULAR para el  
proyecto Granada – Madrid, válido por tres meses desde la emisión, debiendo acudir a un punto de  
venta para confirmar día y hora de viaje.

**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  
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 17/07/2018.

Alsa Grupo, S.L.