



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 29/08/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Pangealand, 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 las incidencias relativas a un servicio contratado a través del portal www.exoticca.com, del que es responsable Pangealand, S.L. (en adelante Exoticca), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la reserva nº ES-EX2018001180 (Viaje combinado) el pasado 11 de abril, por un importe de 2.301 Euros. Según alega el particular, tras una serie de seísmos acaecidos en el lugar de destino contactó con la reclamada para ejercer su derecho de desistimiento. Sin embargo, desde la empresa no han accedido a su petición, ofreciéndoles la posibilidad de modificar el itinerario de viaje e informándoles sobre la pérdida del primer pago (2.301 Euros) y del 25% del segundo (también por valor de 2.301 Euros) en caso de cancelación. No conforme, solicita la cancelación de la reserva y el reembolso de las cantidades abonadas íntegras o, en su defecto, la posibilidad de realizar otros viajes por el importe pagado.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Exoticca, 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, Exoticca, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la cancelación de la reserva y al reembolso íntegro de las cantidades abonadas en dicho concepto.

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 Exoticca 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 29/08/2018.

Pangealand, S.L.