

## ACUERDO

Reunidos, a 29/08/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Destinia, 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 defectuoso de un servicio contratado a través del portal <http://destinia.com>, del que es responsable Destinia, S.L. (en adelante Destinia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la reserva de hotel nº 4197492 (5 al 13 de agosto en Ponta Delgada) el pasado 28 de junio, además de las correspondientes reservas de vuelos y alquiler de vehículo. Según alega el particular, tras realizar la reserva comprobó que desde la reclamada habían modificado sin previo aviso su alojamiento a una localidad solo accesible en ferry cuatro días después de su efectiva llegada al lugar de destino, por lo que contactó con la empresa, desde donde le ofrecieron la posibilidad de anular el viaje y recibir el abono de la mitad del importe pagado. No conforme, y dado que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el reembolso, solicita la devolución de la cantidad íntegra abonada.

**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 Destinia, 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, Destinia, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe íntegro de la reserva realizada por el PARTICULAR.

**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 Destinia 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.

Destinia, S.L.