

## ACUERDO

Reunidos, a 19/10/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Goldcar Spain, 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 una reserva realizada a través del portal [www.goldcar.es](http://www.goldcar.es), del que es responsable Goldcar Spain, S.L. (en adelante Goldcar), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó una reserva con nº 14923891 (Alquiler vehículo-Pack Premium), el pasado 21 de septiembre, por un importe de 118,02 Euros. Según alega el particular, se dispuso a la devolución del vehículo con antelación al horario acordado y tras esperar su turno, que le produjo un retraso de 20 minutos, la empresa le indicó que no le abonarían el importe completo de la fianza por la demora en la devolución. Por otro lado, tuvo que abonar unas tasas de aeropuerto que asegura que en ningún momento fue informado previamente de ello. No conforme, solicita el abono de la fianza al completo y las tasas.

**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 Goldcar, 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, Goldcar va a proceder al abono del importe asociado al retraso en la devolución del vehículo (43,91 Euros), como gesto comercial.

**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 Goldcar 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 19/10/2018.

Goldcar Spain, S.L.