

ACUERDO

Reunidos, a 29/10/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A. 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 pedido realizado a través del portal www.iberiaexpress.com, del que es responsable Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A. (en adelante Iberia Express), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido con nº de localizador OIE9WE (Billetes de vuelo Madrid-Dublín) el pasado 19 de mayo, por un importe de 614,62 Euros y procedió a su cancelación. No obstante la confirmación de dicha cancelación, el particular afirma que los importes abonados no son correctos por lo que contactó con la reclamada quien justificó que era correcto al aplicar 60 Euros en concepto de gastos de cancelación. No conforme y considerando que se trata de algo desproporcionado, solicita el reintegro del importe de 90 Euros (614.62 - 180 Euros de cancelación hacen un total de 434,62 frente a los 344,63 euros que le han abonado).

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 Iberia Express, 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, Iberia Express va a proceder al abono de los 90 Euros cobrados en concepto de gastos de gestión.

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 Iberia Express 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 29/10/2018.

Iberia Express, S.A.