

ACUERDO

Reunidos, a 28/02/2019, 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 Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 <https://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, la consumidora realizó el pedido de unos billetes ida y vuelta nº 20180723094144398 el pasado 5 de septiembre, por un importe de 342 Euros. Según alega la particular, el billete ya incluía una maleta extra para facturar gratuita por lo que, contactó con la reclamada solicitando la cancelación de las dos maletas que ya había contratado por valor de 60 Euros pero a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución. No conforme, solicita el abono de dicho importe.

SEGUNDO.- Que la 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar el abono del importe que la PARTICULAR asumió por el equipaje.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 28/02/2019.

Compañía Operadora de Corto y Medio Radio
Iberia Express, S.A.

Comité de Mediación de
Confianza Online