

## ACUERDO

Reunidos, a 20/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Destinia, S.L. 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 realizadas de una reserva realizada 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, la consumidora realizó una reserva nº 4309859 (Alojamiento Copenhagen Marriott Hotel + desayuno) el pasado 23 de agosto para las noches del 12 y 13 de octubre, por un importe de 404 Euros. Según alega la particular, a pesar de haber realizado la reserva con los desayunos incluidos en el importe abonado, en el establecimiento le cobraron nuevamente el servicio. No obstante desde la reclamada, contactaron con el hotel y le indicaron que el importe cobrado se correspondía al servicio de habitaciones y bebidas de la tienda lo que la particular desmiente. No conforme, solicita el abono de 67,81 Euros del servicio cobrado.

**SEGUNDO.-** Que la 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 ha intermediado con el hotel quien ha realizado el reembolso del dinero.

**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 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 20/01/2019.

Destinia, S.L.