

ACUERDO

Reunidos, a 01/04/2019, 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, D. _____, 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 servicio asociado a un vuelo contratado 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, el consumidor realizó la compra de dos billetes de ida y vuelta Madrid-Tenerife para los días 30 de julio y 6 de agosto, con localizador nº VX3CFP por un importe de 537,42 Euros. Según alega el particular, el mismo día de la compra, abonó un suplemento para la selección de asientos (9A y 9B para ambos vuelos). No obstante, alega que, al realizar la facturación, desde la reclamada les habían modificado, de forma unilateral la elección de dichos asientos (23E y 18E para un vuelo y 23D y 18F para el otro). No conforme, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del dinero relativo a los asientos.

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 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, va a proceder al reembolso de 120 Euros equivalente al cobro de EMDs asientos no disfrutados.

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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 01/04/2019.

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

Comité de Mediación de
Confianza Online