



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 02/10/2019, 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 la falta de cancelación y reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal [www.iberiaexpress.com](http://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 nºKC8VMJ (Billete ida y vuelta Madrid- Santa Cruz de la Palma) el pasado 7 de abril, por un precio total de 202,39 Euros. Según alega el particular, contactó con la reclamada para proceder a la cancelación del billete, ya que al comprarlo figuraba la opción de cancelar. No obstante, desde la reclamada no lo aceptaron, por lo que solicita el reembolso del importe así como la cancelación.

**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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del billete.

**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 02/10/2019.

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

Comité de Mediación de  
Confianza Online