

ACUERDO

Reunidos, a 10/12/2019, 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 la reserva realizada de unos billetes 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, la consumidora realizó un pedido con nº SW8N2Z (Vuelo Madrid - Palma de Mayorca) el pasado 5 de diciembre, por un precio total de 430,36 Euros. Según alega la particular, durante el proceso indicó el nombre de los pasajeros, pero una vez aceptado los datos se modificaron erróneamente sin la posibilidad de corregirlos. No obstante, una vez expiró el plazo de la reserva lo intentó nuevamente, pero en cambio, se produjo de nuevo el error. Tras contactar con la reclamada, le indicaron el nº de teléfono al que debía contactar y que para la modificación de los datos debería abonar el importe de 20 Euros. No conforme, solicita la rectificación de los datos sin coste alguno dado que se ha tratado de un error en la página web.

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 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 ha manifestado que se ha procedido a modificar los datos incorrectos y al envío del billete a través de correo electrónico.

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, 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 10/12/2019.

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