

ACUERDO

Reunidos, a 29/01/2020, 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 reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal _____, del que es responsable Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A. (en adelante Iberia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido de unos billetes con nº de localizador NC94EO (Ida y vuelta Madrid - Tenerife) por un precio total de 283,30 Euros y procedió a solicitar la devolución. Según alega el particular, tras sufrir un accidente que le imposibilitaba coger el vuelo y encontrándose de baja laboral según prescripción médica, contactó con la reclamada quien negó la devolución del importe de los billetes. No conforme y dado que a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución al respecto, solicita el el reembolso tanto del importe de los billetes como el de las tasas.

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, 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 ha manifestado que de manera excepcional va a proceder al reembolso del importe de los billetes.

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 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 29/01/2020.

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