

## ACUERDO

Reunidos, a 06/04/2020, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Entradas Eventim, S.A.U. 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 de un pedido realizado a través del portal [www.entradas.com](http://www.entradas.com), del que es responsable Entradas Eventim, S.A.U. (en adelante Entradas.com), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº localizador 1612061995 (2 X Entradas el Rey León), con fecha 8 de enero. Según alega la particular, contactó con la reclamada debido al estado actual de alarma en el que se encuentra el país y queda suspendida la función y le informaron de que no podían proceder a la cancelación tal y como tienen establecido en sus bases. No conforme, solicita el reembolso del pedido.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Entradas.com, 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, Entradas.com habiendo contactado con el promotor del evento les ha autorizado a realizar la devolución del importe.

**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 Entradas.com 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 06/04/2020.

Entradas Eventim, S.A.U.