



Romain O. (CS Global)

Jan 8, 2025, 13:25 GMT+1

Your ref: Invito mediazione n. 1352/2024

Our ref: 4646823571

Dear Sirs and Madams,

Further to the receipt of the " Invito Mediazone n. 1352/2024" on 24/12/2024. First of all, we are truly sorry to hear about the situation experienced by our dear customer XXXXXXXXwith this reservation. We would also like to express our apologies to Avv. ROBERTO VIOLA for missing to answer their previous letter received in our company on 22/11/2024 due to some unintended reasons.

After reviewing the case, we are pleased to inform you that , due to our dedication to customer satisfaction we agree to refund the amount claimed **7874.2 EUR**.

However this refund is conditional to:

- The claimant's written agreement with this offer as full and final settlement.
- The bank details on which the payout should be sent such as:

Bank name

- IBAN number
- Swift/BIC code
- Account number
- Account holder's name
- Account holder's city

Please be reminded that Funds sent via international bank transfer may take up to 2 weeks to be available after the request is processed.

Finally, please note that since we do agree to pay the amount claimed in full, we will not attend the mediation hearing planned for 14/01/2024.

You can send your reply to this email or to cs.relations.emea@booking.com, indicating the reservation number in your email's subject.

We look forward to your prompt reply and a swift resolution of this matter.

Let us know if any questions.

Thank you and all the best,

--

Romain O.
Senior Relations Specialist

Booking.com

Making it easier for everyone
to experience the world.

Il tuo riferimento: Invito mediazione n. 1352/2024

Il nostro riferimento: 4646823571

Egregi signori e signore,

A seguito della ricezione dell'"Invito Mediazione n. 1352/2024" in data 24/12/2024. Innanzitutto, siamo sinceramente dispiaciuti di apprendere della situazione vissuta dal nostro caro cliente RXXXXX EXXXXXX con questa prenotazione. Vorremmo inoltre esprimere le nostre scuse all'Avv. ROBERTO VIOLA per non aver risposto alla sua precedente lettera ricevuta presso la nostra azienda il 22/11/2024 per motivi non intenzionali.

Dopo aver esaminato il caso, siamo lieti di informarvi che, a causa del nostro impegno per la soddisfazione del cliente, accettiamo di rimborsare l'importo richiesto di 7874,2 EUR.

Tuttavia, questo rimborso è subordinato a:

- L'accettazione scritta del richiedente con questa offerta come saldo completo e definitivo. -
I dati bancari su cui inviare il pagamento, ad esempio:

Nome della banca

- Numero IBAN
- Codice Swift/BIC
- Numero di conto
- Nome del titolare del conto
- Città del titolare del conto

Ti ricordiamo che i fondi inviati tramite bonifico bancario internazionale potrebbero richiedere fino a 2 settimane per essere disponibili dopo l'elaborazione della richiesta.

Infine, tieni presente che, poiché accettiamo di pagare l'importo richiesto per intero, non parteciperemo all'udienza di mediazione prevista per il 14/01/2024.

Puoi inviare la tua risposta a questa e-mail o a cs.relations.emea@booking.com, indicando il numero di prenotazione nell'oggetto dell'e-mail.

Aspettiamo con ansia la tua pronta risposta e una rapida risoluzione di questa questione.

Facci sapere se hai domande.

Grazie e in bocca al lupo,

--

Romain O.
Senior Relations Specialist
Booking.com
Rendiamo più facile per tutti
scoprire il mondo.

Romain O. (CS Global)

Jan 8, 2025, 13:58 GMT+1

Your ref: Invito mediazione n. 1352/2024

Our ref: 4646823571

Dear M. Viola,

Thank you for the prompt reply.

We do accept to add the 300 EUR legal fees in our payment. This would therefore amount to a total payment of 8,174.2 EUR.

In order for us to process the payment as soon as possible, please remember to provide the following:

- The claimant's written agreement with this offer as full and final settlement.
- The bank details on which the payout should be sent such as:

Bank name

- IBAN number
- Swift/BIC code

- Account number
- Account holder's name
- Account holder's city

Please also confirm you can cancel the mediation hearing planned for 14/01 as no further mediation is needed.

Looking forward to your reply.

Thank you and all the best

--

Romain O.
Senior Relations Specialist

Booking.com

Making it easier for everyone
to experience the world.