

ACUERDO

Reunidos, a 02/07/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de The Xopso Group S.L ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal www.xopso.es, del que es responsable The Xopso Group S.L (en adelante Xopso), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 140526-1055125 (Smart TV HDMI Dual core + Mando Qwerty) el pasado 23 de mayo, por un importe de 80,98 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento del aparato, contactó con la empresa para tramitar la garantía. Por ello, afirma que, tras seguir las instrucciones dadas por el servicio técnico, el defecto no fue solventado, por lo que solicitó la devolución del importe. No obstante, el particular manifiesta que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la recogida inmediata del pedido y la devolución del dinero.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Xopso, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Xopso habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la recogida del producto en el domicilio del PARTICULAR y, tras la comprobación del estado del mismo, a la devolución de su importe.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 Xopso 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 02/07/2014.



The Xopso Group S.L

THE XOPSO GROUP S.L

www.xopso.es

CIF: E5086315751

Avd. Manoleras 30, 0015

España - Madrid 26050