

ACUERDO

Reunidos, a 08/02/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Cortefiel, S.A. 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 entrega de un pedido realizado a través del portal Springfield Shop Online, del que es responsable Cortefiel, S.A. (en adelante Cortefiel), empresa no adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 69238 (varios artículos de textil) el pasado 1 de enero, por un importe de 197,94 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular alega que contactó con la reclamada y le informaron que debido al importe del pedido, era necesario que enviara el documento de identidad. No obstante, afirma que, tras proceder a su envío, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita el abono del importe del mismo, así como una explicación de lo ocurrido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Cortefiel, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Cortefiel habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe total del pedido, así como al ofrecimiento de un descuento de 20 Euros para futuras compras, a modo de compensación.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Cortefiel 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 08/02/2015.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente
Cortefiel, S.A.



Comité de Mediación de adigital