



ACUERDO

Reunidos, a 11/02/2015, por una parte _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Sarenza 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.sarenza.es, del que es responsable Sarenza (en adelante Sarenza), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 89809761 (zapatillas) el 11 de agosto, por un precio total de 54,90 Euros. Según alega la particular, tras detectar el pasado diciembre el deterioro de la tela de las zapatillas contactó con la empresa en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del importe pagado.

SEGUNDO.- Que la 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 Sarenza, 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, Sarenza habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha informado a la PARTICULAR del procedimiento a seguir para remitir el artículo, y así proceder a la comprobación del estado del mismo.

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 Sarenza 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 11/02/2015.

Sarenza