

## ACUERDO

Reunidos, a 23/10/2015, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Redcoon Electronic Trade, S.L.U. 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 [www.redcoon.es](http://www.redcoon.es), del que es responsable Redcoon Electronic Trade, S.L.U. (en adelante Redcoon), e impresa a adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº AUF-F-4316496 (Panasonic TX-40Cx700E) por un importe de 706,99 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular contactó con la reclamada y le informaron que el envío estaba retenido hasta la validación del pago. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el aparato e incluso el precio en el sitio web ha disminuido, por lo que solicita la cancelación del pedido y el abono inmediato del importe del mismo y de las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

**SEGUNDO.-** Que el 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 Redcoon, 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, Redcoon ha procedido a la activación de un cheque descuento por valor de 15 Euros (DIVA906059446).

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 Redcoon 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 23/10/2015.

Redcoon Electronic Trade, S.L.U.