



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 31/03/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Regalo Original Global, 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 el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del portal [www.regalooriginal.com](http://www.regalooriginal.com), del que es responsable Regalo Original Global, S.L. (en adelante Regalo Original), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 545872 (Desayuno clásico para 1 persona) por un importe de 42 Euros. No obstante la fecha y el horario de entrega acordado (9 – 12 horas), la particular alega que recibió el desayuno con demora y que, además, comprobó que la anotación del horario era erróneo (antes de las 13 horas). No conforme, la reclamante solicita, dado la finalidad del pedido, el abono del importe del mismo, una disculpa por las molestias ocasionadas, así como garantías para poder seguir comprando.

**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 Regalo Original, 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, Regalo Original ha procedido al abono del importe de los gastos de envío, a modo de compensación.

**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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Regalo Original 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 31/03/2016.

Regalo Original Global, S.L.