

## ACUERDO

Reunidos, a 31/03/2016, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de Privalia Venta Directa, 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  
www.privalia.com, del que es responsable Privalia Venta Directa, S.A. (en adelante Privalia), empresa  
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido  
nº 127367270 (Slip-On Star Wars + Set Aseo Star Wars) el pasado 21 de febrero, por un importe de  
20,93 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega que solicitó la devolución  
del dinero. No obstante, afirma que desde la reclamada no procedieron al abono y que, además, le  
emplazaron el envío hasta en dos ocasiones más. No conforme, la reclamante solicita el reembolso  
inmediato del importe del pedido.

**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 Privalia, 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, Privalia habiendo manifestado sus disculpas por las  
molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido.

**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  
Privalia 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.

Privalia Venta Directa, S.A.