

ACUERDO

Reunidos, a 14/04/2016, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Chal-Tec GmbH 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.electronic-star.es, del que es responsable Chal-Tec GmbH (en adelante Electronic Star), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 402-6858474-9292332 (Klarstein Louisiana K,chenwagen Trolley) por un importe de 119,89 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido y proceder a su montaje, comprobó que una de las piezas estaba defectuosa, por lo que contactó con la reclamada solicitando su sustitución. No obstante, afirma que desde la reclamada le ofrecieron la posibilidad de sustituir el producto completo o la devolución del dinero. No conforme, el reclamante solicita, dado el carácter complejo del montaje, la sustitución únicamente de la pieza averiada.

SEGUNDO.- Que el 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 Electronic Star, 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, Electronic Star habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la recogida del artículo defectuoso y al abono del importe, previa validación y pago de un nuevo pedido por parte del PARTICULAR.

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 Electronic Star 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 14/04/2016.

Chal-Tec GmbH