

ACUERDO

Reunidos, a 11/04/2016, 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 las incidencias relativas a la entrega de un pedido realizado a través del portal , del que es responsable Privalia Venta Directa, S.A. (en adelante Privalia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 128084060 (Chaleco Vortex Marino) el pasado 28 de febrero, por un importe de 45,49 Euros. Según alega el particular desde la empresa de transporte intentaron una primera entrega sin avisar, por lo que no pudo recepción la mercancía dado que no se encontraba en el domicilio. Por ello, tras contactar en varias ocasiones con dicha empresa y con la reclamada, afirma que no obtuvo una solución satisfactoria, por lo que decidió acudir personalmente a por el producto previo aviso. Sin embargo, tras acudir, le informaron que el repartidor había procedido a la entrega del artículo a un vecino. No conforme, solicita el abono de los gastos de envío, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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 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 correspondiente a los gastos de envío, así como a la activación de un cheque regalo de 10 Euros, para compras superiores a 10 Euros.

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 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 11/04/2016.

Privalia Venta Directa, S.A.