

ACUERDO

Reunidos, a 20/04/2016, 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 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 varios pedidos el pasado 14 de marzo. No obstante la recepción de la mercancía, la particular alega que faltaba un pedido (129979250), por lo que contactó con la reclamada hasta en tres ocasiones solicitando información sobre el estado del pedido, ya que consta en “almacén” en el seguimiento. Sin embargo, afirma que desde la empresa le informaron que habían procedido a abrir varias incidencias con la empresa de mensajería para esclarecer lo ocurrido. No conforme, afirma que aún no ha recibido el pedido ni una solución satisfactoria, por lo que solicita la entrega inmediata del pedido o la devolución del dinero.

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, ha procedido al abono del importe del pedido junto con los gastos de envío en la cuenta bancaria facilitada por el PARTICULAR, así como a la activación de un cheque regalo por valor de 10€ para canjear en la próxima compra, dada la imposibilidad de entrega el pedido por haber resultado extraviado.

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 20/04/2016.

Privalia Venta Directa, S.A.