

ACUERDO

Reunidos, a 15/04/2016, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Redcoon Electronic Trade, S.L.U. 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 un pedido realizado a través
del portal www.redcoon.es, del que es responsable Redcoon Electronic Trade, S.L.U. (en adelante
Redcoon), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el
consumidor realizó el pedido nº AUF-F-4444483 (Placa inducción Siemens EH675MV17E) el pasado 2
de marzo, por un importe de 567,22 Euros. Según alega el particular, tras realizar el envío, la empresa
de transporte procede a devolver el pedido, alegando que la mercancía estaba rota. Por ello, afirma
que, tras contactar con la reclamada, le validaron un nuevo pedido (AUF-F-0212124), el cual, tras
proceder con el envío, también fue notificado por la mensajería de que la mercancía estaba rota. No
conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del pedido.

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 Redcoon, 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, Redcoon, habiendo manifestado sus disculpas por
las molestias ocasionadas, va a proceder a la validación y entrega de un nuevo pedido, que será
entregado al PARTICULAR utilizando una agencia de transportes diferente.

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
Redcoon 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 15/04/2016.

Redcoon Electronic Trade, S.L.U.