

## ACUERDO

Reunidos, a 17/05/2016, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de Vente-privee.com 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.vente-privee.com, del que es responsable Vente-privee.com (en adelante Vente-Privee), empresa  
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido  
nº Obsession (Alfombra Tendence arena) el pasado 8 de enero, por un importe de 148,50 Euros. Ante  
la falta de entrega en el plazo previsto y los diversos emplazamientos del envío por parte de la  
reclamada, la particular alega que contactó con la empresa solicitando la cancelación del pedido. No  
obstante la confirmación de la anulación, afirma que aún no ha recibido el dinero ni una solución  
satisfactoria tras los numerosos requerimientos. No conforme, la reclamante solicita el abono inmediato  
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 Vente-Privee, 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, Vente-Privee, habiendo manifestado sus disculpas  
por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido, así como a la activación  
de un cheque descuento por importe de 10 euros y validez de un año, a modo de compensación.

**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  
Vente-Privee 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 17/05/2016.

Vente-privee.com