

ACUERDO

Reunidos, a 18/05/2016, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Zooplus AG 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.zooplus.es, del que es responsable Zooplus AG (en adelante Zooplus), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 41967234 el pasado 11 de julio de 2014, por un importe de 39,88 Euros. Según alega la particular, tras detectar el mal funcionamiento del aparato, contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante, afirma que desde la reclamada le ofrecieron asistencia técnica telefónica. No conforme, la reclamante manifiesta que no va a realizar ninguna manipulación sobre el producto, por lo que solicita la reparación o sustitución del mismo.

SEGUNDO.- Que la 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 Zooplus, 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, Zooplus ha manifestado que va a proceder a la sustitución y envío del artículo a la dirección facilitada por la 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Zooplus 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 18/05/2016.

Zooplus AG