

## ACUERDO

Reunidos, a 30/05/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de International Maga Shops, S.L. 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 [www.latiendahome.com](http://www.latiendahome.com), del que es responsable International Maga Shops, S.L. (en adelante Latiendahome), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor tramitó la sustitución de un colchón con nº de pedido 293897 el pasado 10 de mayo, por un importe de 60 Euros. No obstante la confirmación de la fecha y horario de entrega por parte de la empresa, el particular alega que no pudo recepcionar el artículo, debido a que procedieron al envío en otro horario diferente. Por ello, afirma que, tras contactar con la empresa de transporte e informarle de la imposibilidad de entrega en horario de tarde, acordaron la entrega el día 18 en horario de 13 a 14 h. Sin embargo, manifiesta que no ha recibido el producto, por lo que solicita la entrega inmediata del colchón a partir de las 18 horas o la recogida del producto anterior y la devolución del dinero.

**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 Latiendahome, 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, por un lado Latiendahome ha manifestado que va a proceder a la recogida y sustitución del artículo en el domicilio facilitado por el PARTICULAR y, por otro, el PARTICULAR se compromete a realizar el abono de 50 Euros, correspondiente a los portes del envío del producto, antes del 15 de junio de 2016, así como a facilitar la entrega y retirada de los artículos en su domicilio.

**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 Latiendahome 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 30/05/2016.

International Maga Shops, S.L.