

ACUERDO

Reunidos, a 03/06/2016, 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 el pedido
nº 136309590 (artículos de calzado) el pasado 15 de mayo, por un importe de 275,91 Euros. Ante la
falta de entrega en el plazo previsto (entre 18 y 25 de mayo), la particular alega que, tras consultar el
estado del envío, comprobó que aún se encontraba la mercancía en el almacén. No conforme, la
reclamante solicita el abono de los gastos de envío.

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, va a proceder al envío del pedido así como al abono del importe
correspondiente a los gastos de envío, a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

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 03/06/2016.

Privalia Venta Directa, S.A.



Comité de Mediación de adigital