

## ACUERDO

Reunidos, a 16/10/2016, 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal [www.privalia.com](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 146878380 (Guantes Fleece + Zapatillas de piel combinada). Según alega el particular, tras recibir el pedido, comprobó que los guantes tenían un agujero. No conforme, el reclamante solicita la sustitución del artículo sin ningún coste adicional.

**SEGUNDO.-** Que el 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 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, ha ofrecido la posibilidad de devolución del pedido sin coste alguno para el posterior abono del importe del mismo.

**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 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 16/10/2016.

Privalia Venta Directa, S.A.