

## ACUERDO

Reunidos, a 21/10/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Belibe Salud, 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal <https://www.belibe.es>, del que es responsable Belibe Salud, S.L. (en adelante Belibe), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº BES199746 (2xGorro oncológico) el pasado 8 de octubre, por un importe de 41,90 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular afirma haber intentado contactar con la reclamada en numerosas ocasiones. No obstante, tras informarle de la falta de stock, procedió a la anulación del pedido, pero que la empresa le comunicó que ya estaban preparándolo. No conforme, alega que, a fecha de la interposición de la reclamación, aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita una mejora del servicio de atención al cliente y el reembolso del importe del pedido si éste no fuera entregado.

**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 Belibe, 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, Belibe habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del pedido el pasado 13/10/2017.

**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 Belibe 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 21/10/2017.

Belibe Salud, S.L.