

ACUERDO

Reunidos, a 09/11/2017, 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 PE178873950 (Zaparrillas Shaw Runner) el pasado 18 de septiembre, por un importe de 41,94
Euros. Ante la falta de entrega, la particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada y que
ésta le comunicó que su pedido ya había sido entregado. No obstante, afirma que a fecha de la
interposición de la reclamación aún no ha recibido dicho pedido, por lo que solicita la entrega inmediata
del mismo o, alternativamente, el reembolso del importe del producto.

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 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 procedido al reembolso del importe del pedido incluyendo los gastos de
envío, así mismo, ha procedido a la activación de un cheque descuento por valor de 10 Euros a modo
compensatorio.

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 09/11/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.