

ACUERDO

Reunidos, a 16/01/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Sarenza, S.A.S 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 un pedido realizado a través del portal www.sarenza.es, del que es responsable Sarenza, S.A.S (en adelante Sarenza), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 04818137 (Dakine Campus 33L) el pasado 1 de enero de 2017, por un importe de 62,65 Euros. No obstante la confirmación de la fecha de entrega, la consumidora afirma que desde la reclamada le informaron de que el pedido sería enviado con retraso, por lo que le ofrecieron la devolución de los gastos de envío. Por otro lado, la reclamante afirma que el pedido ha sido cobrado por triplicado. No conforme, la reclamante solicita el abono del importe cobrado de más, así como 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 Sarenza, 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, Sarenza ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, la PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

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 Sarenza 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 16/01/2017.

Sarenza, S.A.S