

ACUERDO

Reunidos, a 06/02/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente _____, en nombre y representación de Hispacachimba 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.hispacachimba.es, del que es responsable Hispacachimba, entidad no adherida a Confianza Online a través del portal www.hispacachimba.es, del que es responsable _____ (en adelante HispaCachimba), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 19467 el pasado 30 de julio 2015. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento del aparato, contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante, afirma que, sin siquiera analizar el producto, le informaron que no aplicaba la garantía. No conforme, el reclamante solicita la reparación del aparato.

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 HispaCachimba, 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, HispaCachimba va a proceder a la recogida del artículo para su revisión.

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 HispaCachimba 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 06/02/2017.

Atención al Cliente
Hispacachimba