

ACUERDO

Reunidos, a 28/02/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra, el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Leask, 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal www.powerplanetonline.com, del que es responsable Leask, S.L. (en adelante Power Planet), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido (LeEco Le 2 X620) por un importe de 162,80 Euros. Según alega la particular, tras detectar el mal funcionamiento del terminal, desde el servicio técnico procedieron a su reparación. Sin embargo, tras recibir nuevamente el producto, la reclamante afirma que continúa presentando el mismo fallo, por lo que contactó con la empresa y la informaron que procederían a su reparación. No conforme, la reclamante solicita la sustitución del terminal o la devolución del dinero, pero en ningún caso una nueva reparación.

SEGUNDO.- Que la 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 Power Planet, 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, Power Planet, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido, previa recepción y comprobación del estado del producto.

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 Power Planet 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 28/02/2017.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente
Leask, S.L.