

ACUERDO

Reunidos, a 16/02/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Foticos, 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 regalospersonales.com, del que es responsable Foticos, S.L. (en adelante Regalospersonales), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº W00718119 por un importe de 29,44 Euros. Según alega el particular, tras proceder al pago del pedido y ante la falta de información sobre la entrega del mismo, contactó con la reclamada y le informaron que, debido a una incidencia informática, éste aún no había sido tramitado, ofreciéndola la devolución del dinero. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del artículo, así como el abono del importe por las molestias ocasionadas.

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 Regalospersonales, 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, Regalospersonales va a proceder al abono del importe de los gastos de envío, así como al envío de un código con el 50% de descuento en futuras compras, válido durante cuatro meses.

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 Regalospersonales 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 16/02/2017.

Foticos, S.L.