



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 24/03/2017, por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de B. Senior Expert, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal [www.calledelregalo.es](http://www.calledelregalo.es), del que es responsable B. Senior Expert, S.L. (en adelante Calle del Regalo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1489442966183915 (jarra de cristal) el pasado 13 de marzo, por un importe de 20,40 Euros. Según alega el particular, el producto llegó con retraso sobre la fecha indicada en el momento de la compra y, además, estaba roto. Por ello, manifiesta que contactó con la empresa que lo fabricó y ésta le indicó que le devolverían el dinero. No obstante, y a pesar de la recogida del pedido en su domicilio, afirma que no ha recibido el reembolso. No conforme, el reclamante solicita el abono inmediato del importe del pedido..

**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 Calle del Regalo, 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, Calle del Regalo, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe correspondiente.

**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 Calle del Regalo 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 24/03/2017.

B. Senior Expert, S.L.