

ACUERDO

Reunidos, a 25/05/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Masquepet, S.R.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 www.kiwoko.com, del que es responsable Masquepet, S.R.L. (en adelante Kiwoko), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1000068662 (Sustrato Natural para Acuarios) el pasado 8 de abril, por un importe de 23,99 Euros. Ante la falta de entrega en el período comprometido, el particular alega que contactó con la empresa y le informaron de que no disponían del producto en ese tamaño, negándose a hacer la entrega en otros envases, y finalmente no obtuvo una solución satisfactoria. No conforme, solicita la entrega inmediata del artículo.

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 Kiwoko, 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, Kiwoko, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del producto, con un descuento del 10%, y, asimismo, a la activación de un vale descuento por valor de 5 Euros para canjear en su próxima compra.

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 Kiwoko 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 25/05/2017.

Masquepet, S.R.L.