



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 10/07/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Sarenza, S.A.S 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.sarenza.es, del que es responsable Sarenza, S.A.S (en adelante Sarenza), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 5338407 (Calzado deportivo) el pasado 28 de diciembre, por un importe de 58,49 Euros. Según alega el particular, el producto que le fue entregado en enero sufrió la deterioración en el mes de abril. No conforme, solicita el abono del importe del pedido, o en su defecto, la sustitución del artículo por otro de iguales o similares características.

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 Sarenza, 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, Sarenza va a proceder a realizar un control de calidad para determinar si el artículo es defectuoso, previo envío por parte del PARTICULAR, y en tal caso procederá al abono del importe del artículo.

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 Sarenza 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 10/07/2017.

Sarenza, S.A.S