



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 31/07/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Privalia Venta Directa, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, D. Iñaki Uriarte Landa, 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 reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal www.privalia.com, del que es responsable Privalia Venta Directa, S.A. (en adelante Privalia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº PE171431530 (7 x Moda Hombre) el pasado 13 de junio, por un importe de 154,88 Euros. Según alega la particular, intentó ejercitar el derecho de desistimiento mediante el servicio “Devolfácil” sin éxito, por lo que contactó con la reclamada en varias ocasiones, sin obtener respuesta satisfactoria. No conforme, afirma que a fecha de interposición de la reclamación no ha obtenido una solución, por lo que solicita la devolución del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Privalia, 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, Privalia habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido, previa recepción y comprobación del estado de los artículos.

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 Privalia 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 31/07/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.