

ACUERDO

Reunidos, a 20/11/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia
y, por otra _____ en nombre y representación de Media Saturn Multichannel, S.A.U.
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.mediamarkt.es, del que es responsable Media Saturn Multichannel, S.A.U. (en adelante Media
Markt), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor
realizó el pedido nº 15378731 (Reproductor multimedia – Apple TV) el pasado 18 de octubre, por un
importe de 189 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (de 2 a 3 días laborables), el
particular afirma haber contactado con la reclamada en diversas ocasiones, sin obtener una respuesta
satisfactoria a su incidencia. No conforme, solicita la entrega del pedido a la mayor brevedad posible.

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 Media Markt, 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, Media Markt habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del pedido en la dirección facilitada por el
PARTICULAR.

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
Media Markt 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 20/11/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.