



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 30/11/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Vahalla Internet, 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 al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado a través del portal www.luxmovil.com, del que es responsable Vahalla Internet, S.L. (en adelante Luxmovil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó un pedido de un Soporte Reposacabezas + Altavoz Bluetooth Waterproof el pasado 25 de noviembre de 2016, por un importe de 27,90 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento de la batería del Altavoz, contactó con la empresa para tramitar la garantía. Por ello, afirma que envió el dispositivo a la reclamada y ésta le informó de que dicho deterioro no lo cubría la garantía. No conforme, solicita la sustitución del producto por otro en perfectas condiciones, el abono del importe de la tarjeta SD que se encontraba en el interior del artículo o su devolución, así como la reparación del altavoz.

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 Luxmovil, 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, Luxmovil va a proceder al envío del Powerbank, previo pago por parte del PARTICULAR del coste de envío (2,99 Euros), al no estar cubierto por la garantía 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 Luxmovil 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 30/11/2017.

Vahalla Internet, S.L.