

ACUERDO

Reunidos, a 04/01/2018, 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, 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 de
un artículo adquirido 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 FE/15521560 (iPhone 6 64 GB Dorado
Reacondicionado) el pasado 14 de diciembre de 2016, por un importe de 505,94 Euros. Según alega la
particular, tras detectar el mal funcionamiento del terminal adquirido contactó con la reclamada para
tramitar la garantía. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación el dispositivo
aún no ha sido recogido, ni ha obtenido una solución a su incidencia, por lo que no conforme solicita la
recogida y reparación del artículo a la mayor brevedad posible.

SEGUNDO.- Que la 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 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, ha procedido al abono del importe correspondiente a través del mismo
método de pago utilizado para realizar la compra, así como a la activación de un cheque descuento por
valor de 80 Euros para canjear en futuras compras.

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 desistirse 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 el presente documento, para que
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 04/01/2018.

Privalia Venta Directa, S.A.