



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 29/11/2017, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Help Web Solutions, S.L.U. 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 las incidencias relativas a la tramitación de la garantía de un artículo a través del portal [www.bateriasrobot.com](http://www.bateriasrobot.com), del que es responsable Help Web Solutions, S.L.U. (en adelante Baterías Robot), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº YAXSRGHBV (Batería Roomba Series 500, 600, 700) el pasado 13 de junio, por un importe de 41,14 Euros. Según alega el particular, al detectar un problema en el artículo adquirido contactó con la reclamada sin obtener una respuesta a su incidencia. No conforme, solicita que se le proporcione soporte por parte del servicio de atención al cliente a su incidencia.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 20 (SAC) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Baterías Robot, 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, Baterías Robot va a proceder a contactar con el PARTICULAR para que envíe el artículo a coste cero, así como poder analizarlo y darle la posibilidad del cambio del producto por otro de similares características, o la devolución del importe del mismo.

**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 Baterías Robot 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 29/11/2017.

Help Web Solutions, S.L.U.