

## ACUERDO

Reunidos, a 12/12/2017, por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Masquepet, S.R.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 la entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.kiwoko.com](http://www.kiwoko.com), del que es responsable Masquepet, S.R.L. (en adelante Kiwoko), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1000092170 (Sanicat + 2 x Royal Canin + 2 x Arena Absorbente) el pasado 20 de noviembre, por un importe de 44,55 Euros. Según alega el particular, recibió el pedido incompleto, por lo que le informaron de que su compra había sido dividida. No conforme, afirma que contactó con la empresa en numerosas ocasiones, recibiendo el día 24 de noviembre la otra parte del pedido sin la totalidad de los artículos y con uno de los productos abiertos, por lo que solicita el reembolso del importe de la compra.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Kiwoko, 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, Kiwoko habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido, así como a la activación de un cupón descuento por valor de 10 Euros

**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 Kiwoko 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 12/12/2017.

Masquepet, S.R.L.