

ACUERDO

Reunidos, a 29/01/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Smart Shop Network, 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 la falta de conformidad de un artículo adquirido a través del portal fenixdeals.com, del que es responsable Smart Shop Network, S.L. (en adelante FenixDeals), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 6201 (Hoverboard 8 pulgadas Negro + Palo para convertir el Patinete Eléctrico en Mini-Segway) el pasado 25 de noviembre, por un importe de 173,99 Euros. Según alega la particular, el Hoverboard se encontraba defectuoso, y a pesar de haber contactado en diversas ocasiones con la reclamada, no ha obtenido una respuesta. No conforme, solicita el cambio del artículo por otro en perfectas condiciones, o en su defecto, el reembolso del importe del pedido.

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 FenixDeals, 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, FenixDeals, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la recogida y sustitución del artículo defectuoso.

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

En Barcelona, a 29/01/2018.

Smart Shop Network, S.L.