

## ACUERDO

Reunidos, a 20/02/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Really Big Promotions, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal <https://www.guapalia.com>, del que es responsable Really Big Promotions, S.L. (en adelante Guapalia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 330451 (3 x artículos de perfumería) el pasado 2 de febrero, por un importe de 49,81 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (5 de febrero), la particular alega haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones para comprobar el estado de su pedido, sin recibir una respuesta satisfactoria. Además, al consultar su Área Cliente, comprobó que el registro del pedido está incompleto, ya que falta uno de los tres productos adquiridos. No conforme, solicita la devolución inmediata del importe íntegro de la compra.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Guapalia, 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, Guapalia, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del producto no enviado y de los gastos de envío por el retraso en la entrega a modo compensación.

**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 Guapalia 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 20/02/2018.

Really Big Promotions, S.L.