

ACUERDO

Reunidos, a 16/03/2018, 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, on 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 Homment.es, del que es responsable Smart Shop Network, S.L. (en adelante Homment), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó un pedido el pasado 16 de febrero, por un importe de 358 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (de 10 a 15 días tras la compra), la consumidora alega haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones para conocer el estado de su pedido, sin que a fecha de la interposición de la reclamación lo haya recibido. No conforme, solicita la entrega inmediata 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 Homment, 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, Homment, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido en la cuenta bancaria de la PARTICULAR.

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 Homment 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 16/03/2018.

Smart Shop Network, S.L.