

ACUERDO

Reunidos, a 11/04/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra nombre y representación de Santafixie Group, 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 las incidencias relativas a la devolución de unos pedidos realizados a través del portal <https://www.santafixie.com>, del que es responsable Santafixie Group, S.L. (en adelante Santafixie Group), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó los pedidos nº 100035560 (Bicicleta Fixie State) y nº 100035580 (Bicicleta Fixie State) los pasados 7 y 8 de marzo, por importes respectivos de 430 Euros y 431 Euros. Según alega la particular, tras pedir la cancelación de una de las compras debido a una serie de incidencias con el medio de pago, la reclamada no le abonó el importe correspondiente y, a fecha de la interposición de la reclamación, no le han ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso de la cantidad pendiente en relación al pedido anulado (26 GBP), así como una compensación por todas las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Santafixie Group, 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, por un lado, Santafixie Group, ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, y, por otro, la PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

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 Santafixie Group 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 11/04/2018.

Santafixie Group, S.L.