

ACUERDO

Reunidos, a 24/05/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Racatope, 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 el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del portal www.doncanino.com, del que es responsable Racatope, S.L. (en adelante Don Canino), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 24123 (Artículos veterinaria) el pasado 28 de abril. Según alega la particular, recibió el pedido fuera del plazo previsto (24/48h), tras mantener numerosas comunicaciones con la reclamada, desde donde le comunicaron, en primer lugar, que habían sufrido un problema por la falta de existencias, y, posteriormente, que el paquete había sido extraviado. No obstante, el pedido le fue entregado el pasado viernes 4 de mayo, por lo que, no conforme, solicita el reembolso del importe íntegro del pedido.

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 Don Canino, 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, Don Canino, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un cheque descuento del 50% para su próxima compra de un artículo igual o similar al adquirido como compensación, así como, en caso de que el producto no se haya abierto, le ofrecen la posibilidad de recogida y abono del importe del mismo, previa recepción en sus instalaciones y comprobación del estado del producto.

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 Don Canino 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 24/05/2018.

Racatope, S.L.