



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 12/11/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Eurocios Freetime, 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 www.ubeo.app, del que es responsable Eurocios Freetime, S.L. (en adelante Subasta de Ocio), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 000003729 (Radiador de aceite + Pack de 4 tazas) el pasado 16 de octubre, por un importe de 33,78 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, contactó con la reclamada en numerosas ocasiones pero no ha recibido una respuesta satisfactoria a su incidencia, desconociendo por completo el estado del envío, pues tampoco puede acceder a su área cliente al encontrarse la web de la empresa en proceso de mantenimiento. Asimismo, alega que el pedido objeto de la reclamación se realizó junto a otro pagado contrareembolso, que tampoco ha sido entregada, subrayando el hecho de que no recibió confirmación electrónica de ninguno de los mencionados pedidos. No conforme, solicita la entrega del pedido en un plazo máximo de dos semanas o, en su defecto, el abono íntegro de su importe en el mismo método de pago empleado para efectuar la compra.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Subasta de Ocio, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Subasta de Ocio, habiendo hechos las aclaraciones pertinentes, va a proceder al abono del importe total de 94,10 Euros relativo los productos no recibidos en el mismo método de pago.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

**SEXTO.-** Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Subasta de Ocio 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 12/11/2018.

Eurocios Freetime, S.L.