



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 14/12/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Home Store, S.L.U. 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 al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado a través del portal <https://www.confianzaonline.es>, del que es responsable Home Store, S.L.U. (en adelante Latiendahome), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 637696 (Colchón Komfortland + Portes descanso) el pasado 20 de noviembre, por un importe de 379,96 Euros. Según alega el particular, tras comprobar que el artículo se encontraba manchado, contactó con la reclamada para notificarle la incidencia, desde la cual le informaron los requisitos necesarios para tramitar la garantía. No conforme, solicita la sustitución del pedido, así como la activación de un cupón descuento para sus próximas compras.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Latiendahome, 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, Latiendahome ha procedido al cambio generando un nuevo pedido que se entregará el próximo 19 de diciembre.

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 Latiendahome 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 14/12/2018.

Home Store, S.L.U.