

ACUERDO

Reunidos, a 14/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Comercio Tradicional y Electrónico, S.L. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 <https://lolahome.es>, del que es responsable Comercio Tradicional y Electrónico, S.L. (en adelante Lola Home), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100095026 el pasado 30 de diciembre, por un importe total de 252 Euros. Según alega la particular, tras comprobar que el pedido seguía en preparación, por lo que contactó con la empresa quien le aseguró que el envío ya estaba listo. No obstante, la reclamante afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita su entrega inmediata.

SEGUNDO.- Que la 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 Lola Home, 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, Lola Home ha manifestado que ha procedido a la entrega del pedido así como al reembolso del 20% del importe de la compra.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Lola Home 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 14/01/2019.

Comercio Tradicional y Electrónico, S.L.