



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 30/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Altadill, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal _____, del que es responsable Altadill, S.L. (en adelante Electropremium), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº SZYWABYGH (Lavavajillas SIEMENS + Lavadora SAMSUNG) el pasado 1 de julio, por un importe de 1.425,12 Euros. Según alega el particular, a pesar de contratar el servicio “premium” de envío e instalación el lavavajillas no le fue instalado debido a que faltaba una pieza para ejecutar la misma. No obstante, afirma que tras contactar con la reclamada le informaron de que no le devolverían el importe correspondiente al envío, por lo que no conforme, solicita el reembolso del importe correspondiente al servicio contratado y no prestado.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Electropremium, 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, Electropremium ha manifestado que ha procedido al abono del importe correspondiente a la instalación que asciende a 44,88 Euros.

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 Electropremium 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 30/01/2019.

Altadill, S.L.