



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 25/02/2019, por una parte _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Foodterapia, 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://www.dietox.it/>, del que es responsable Foodterapia, S.L. (en adelante Dietox), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº SKWPMZJJG (Artículos de zumo detox) el pasado 6 de enero, por un importe de 220 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (24 horas), la particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones, sin obtener ninguna respuesta satisfactoria, lo que le llevó a cancelar el pedido. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido la devolución del importe, por lo que solicita el reembolso inmediato.

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 Dietox, 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, Dietox ha manifestado que al tratarse de un producto perecedero, no se reconoce el derecho de desistimiento para este tipo de productos. Que tras la solicitud del PARTICULAR, le ofrecen la posibilidad de la reposición del producto de manera gratuita y el obsequio del producto Fit Water – 20 Giorni valorado en 36 Euros como compensación por las molestias ocasionadas

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 Dietox 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 25/02/2019.

Foodterapia, S.L.