

## ACUERDO

Reunidos, a 26/03/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Onderdelenwinkel Europa BV 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 las incidencias relativas a la entrega de un pedido realizado a través del portal <https://www.fiyو.es/>, del que es responsable Onderdelenwinkel Europa BV (en adelante Fiyو), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1400027847 (Bomba + Pala mezcladora para freidora sin aceite) el pasado 9 de enero, por un importe de 69,57 Euros. Según alega el particular, solicitó el envío urgente en 72 horas, sin embargo, la compra llegó el pasado 28 de enero, motivo por el que solicitó la devolución del mismo. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no se ha hecho efectivo el reembolso, por lo que no conforme, solicita el abono íntegro del importe de su pedido.

**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 Fiyو, 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, Fiyو habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al reembolso del importe total del pedido.

**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 Fiyو 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 26/03/2019.

Onderdelenwinkel Europa BV