

## ACUERDO

Reunidos, a 08/04/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Showroomprive.com 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 [www.showroomprive.es](http://www.showroomprive.es), del que es responsable Showroomprive.com (en adelante Showroomprive), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 163081472 (Artículos de hogar) el pasado 20 de febrero, por un importe de 219,49 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (72 horas), la particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones, desde la que le informaron que el retraso se debía a una anomalía, e intentaron encontrar una solución para enviarle el pedido. No obstante, afirma que le anularon el pedido, por lo que solicita la entrega inmediata del mismo, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Showroomprive, 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, Showroomprive habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y al abono del importe del pedido, así como a la activación de un vale de descuento por valor de 20 Euros en su cuenta socio.

**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 Showroomprive 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 08/04/2019.

Showroomprive.com