

ACUERDO

Reunidos, a 16/04/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Zooplus AG 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.zooplus.es, del que es responsable Zooplus AG (en adelante Zooplus), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 133759188 (Cama ortopédica gris para perros) el pasado 28 de marzo, por un importe de 52,24 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la reclamada procedieron a la cancelación de la compra, sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación no se ha hecho efectivo el reembolso. No conforme, solicita el abono inmediato del importe de la compra.

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 Zooplus, 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, Zooplus habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes, y va a proceder al abono del importe de 52,24 euros del pedido en su tarjeta de crédito.

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 Zooplus 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 16/04/2019.

Zooplus AG