

ACUERDO

Reunidos, a 28/05/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Worten España Distribución, 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 www.worten.es, del que es responsable Worten España Distribución, S.L. (en adelante Worten), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº40481975 (3 juegos PS4 Days Gone) el pasado 24 de marzo, por un importe de 124,97 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (entre 9 y 10 días laborables), el particular afirma haberse puesto en contacto en numerosas ocasiones por diferentes medios con la reclamada, desde la que obtuvo diferentes respuestas sin una solución satisfactoria. Por ello alega, que procedió a solicitar el reembolso del pedido. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el importe pagado, por lo que solicita la devolución inmediata del mismo.

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 Worten, 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, Worten habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido mediante transferencia bancaria.

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 Worten 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 28/05/2019.

Worten España Distribución, S.L.