

ACUERDO

Reunidos, a 10/05/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Helios Web, SAS 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 de un pedido realizado a través del portal <https://www.hypnia.es>, del que es responsable Helios Web, SAS (en adelante Hypnia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1500000252 (Colchón Confort Plus+ Almohada ergonómica) el pasado 30 de marzo, por un importe total de 399 Euros, basándose en las condiciones de entrega y devolución gratuitas. Según alega el particular, al mes de uso procedió a solicitar la devolución a la reclamada, quien le informó que debía de entregar el colchón en una dirección que correspondía a una gasolinera. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la recogida del colchón en su domicilio o, en defecto el abono de los gastos de envío, así como una compensación económica por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Hypnia, 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, Hypnia habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y, al abono del importe completo del pedido, sin necesidad de devolver el colchón como compensación.

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 Hypnia 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 10/05/2019.

Helios Web, SAS