



CONFIANZA

## ACUERDO

Reunidos, a 15/07/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Grupo Segesa Cadena Redder, S.A. 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 reembolso sobre un pedido realizado a través del portal [www.kyeroo.com](http://www.kyeroo.com), del que es responsable Grupo Segesa Cadena Redder, S.A. (en adelante Kyeroo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100036888 (Campana Teka), con fecha 18 de marzo, por un importe de 66,57 Euros. Según alega la particular, solicitó el desistimiento el 22 de marzo (dentro del plazo establecido) y al realizarle el reembolso fuera de plazo, contactó con la reclamada para solicitar el doble del importe del pedido y desde ésta, lo denegaron. No conforme, solicita el abono del importe del pedido por incumplimiento.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Kyeroo, 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, Kyeroo habiendo realizado las aclaraciones pertinentes, va a proceder como gesto comercial al abono del importe de 7.13 Euros, cantidad que resulta de la cantidad reclamada de 22.19 menos los gastos de transporte para la recogida de 15.06 Euros.

**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 Kyeroo 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 15/07/2019.

Grupo Segesa Cadena Redder, S.A.

Comité de Mediación de  
Confianza Online