



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 29/07/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Descanso VIP, 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 las incidencias en la entrega de un pedido realizado a través del portal www.topdormitorios.com, del que es responsable Descanso VIP, S.L. (en adelante Top Dormitorios), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº KSDRWCXEW (Topper Viscoelástico Premium) con fecha 16 de febrero de 2019, por un importe de 126 Euros. Según afirma la particular, la empresa de transportes no contactó con ella en los intentos de entrega, por lo que procedió a solicitar la devolución del producto. Por ello alega que, la reclamada le indicó que le descontarían los portes del transporte puesto que el paquete había salido en fecha del almacén. No conforme, solicita la devolución de los gastos de transporte, así como una disculpa pública y una mejora en el servicio.

SEGUNDO.- Que la 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 Top Dormitorios, 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, Top Dormitorios habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a hacer el abono del importe en su cuenta 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Top Dormitorios 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 29/07/2019.

Descanso VIP, S.L.