

## ACUERDO

Reunidos, a 01/10/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Home Store, S.L.U. 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.latiendahome.com](http://www.latiendahome.com), del que es responsable Home Store, S.L.U. (en adelante Latiendahome), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 783881 (Colchón viscosensitive con almohadas), con fecha 10 de septiembre de 2019, por un importe de 107,89 Euros. Según alega la particular, tras retraso en la entrega prevista (48-72 horas), en varias ocasiones desde la reclamada le informaron que debido al temporal meteorológico la entrega se retrasaba. Afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación, no ha tenido respuesta o solución alguna por lo que, no conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas así como, una explicación de los hechos.

**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 Latiendahome, 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, Latiendahome, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha indicado que el pedido no fue entregado debido a los daños que el temporal había ocasionado en la fábrica. No obstante, procedieron a ofrecer la posibilidad de anular el pedido a lo que la PARTICULAR dio su conformidad.

**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 Latiendahome 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 01/10/2019.

Home Store, S.L.U.