

## ACUERDO

Reunidos, a 07/10/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Unconditional Partners, 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 relativas al ejercicio de garantía sobre unos productos adquiridos a través del portal [www.totto.es](http://www.totto.es), del que es responsable Unconditional Partners, S.L. (en adelante Tutto), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 800352361856-01 (2 X Mochilas Crayola, Estuche sobre y Billetera tinta), con fecha 2 de enero de 2018, por un importe de 114,96 Euros. Según alega el particular, tras el uso de los artículos, comprobó que estos presentaban desperfectos como las costuras deshilachadas y una de las cremalleras se ha roto. Afirma que, tras contactar con la reclamada le informaron que no aplicaban garantía puesto que, los desperfectos eran causados por un mal uso de los artículos. No conforme, solicita la reparación de los artículos defectuosos.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Tutto, 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, Tutto habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la reparación de los artículos defectuosos sin coste alguno.

**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 Tutto 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 07/10/2019.

Unconditional Partners, S.L.