

ACUERDO

Reunidos, a 21/10/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Quirumed, 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 un producto adquirido a través del portal www.quirumed.com, del que es responsable Quirumed, S.L. (en adelante Quirumed), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1200381758 (Equipo Auto-Cpap), con fecha 12 de agosto de 2019, por un importe de 499,99 Euros. Según alega el particular, tras el uso del producto comprobó que este dejó de funcionar por lo que, contactó con la reclamada y por correo electrónico le remitieron un manual de instrucciones y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita la reparación, sustitución o el reembolso y una explicación por parte el Servicio de Atención al Cliente.

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 Quirumed, 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, Quirumed habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y habiendo revisado técnicamente el humidificador y no detectar avería del humidificador, va a proceder a la sustitución de uno nuevo.

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 Quirumed 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 21/10/2019.

Quirumed, S.L.