

ACUERDO

Reunidos, a 23/10/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Piensos y Mascotas, 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal www.piensoymascotas.com, del que es responsable Piensos y Mascotas, S.L. (en adelante Piensos y Mascotas), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 282367 (comida para mascotas) el pasado 29 de septiembre, por importe de 72,98 Euros. Según alega la particular, tras la confirmación del pedido desde la reclamada le informaron en varias ocasiones que el pedido sufría un breve retraso en la entrega. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación la fecha de entrega ha sido rectificada en varias ocasiones y continuar sin recibir el pedido. No conforme, solicita la entrega inmediata del mismo y una explicación de lo ocurrido.

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 Piensos y Mascotas, 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, Piensos y Mascotas habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y habiendo dado las explicaciones oportunas, va a proceder al envío del pedido con carácter urgente.

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 Piensos y Mascotas 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 23/10/2019.

Pienso y Mascotas, S.L.