

## ACUERDO

Reunidos, a 14/11/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Reformam Network 2010, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.materialesdefabrica.com](http://www.materialesdefabrica.com), del que es responsable Reformam Network 2010, S.L. (en adelante Reformam Network), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 50379 (Revestimiento Blanco) el pasado 10 de octubre, por un importe de 217,98 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que no cumplía con las expectativas tanto en lo que se refería al color como a las complejidades en el montaje. No conforme, solicita el abono del importe del pedido.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Reformam Network, 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, Reformam Network habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a aceptar la devolución tanto del pack completo como de las tres cajas del otro pack que la PARTICULAR no llegó a utilizar, una vez reciban los mismos en sus almacenes y se compruebe el estado de los mismos

**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 Reformam Network 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 14/11/2019.

Reformam Network 2010, S.L.