

ACUERDO

Reunidos, a 16/01/2020, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Sovint Sinergias, 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.dalionstore.com, del que es responsable Sovint Sinergias, S.L. (en adelante Orbizalia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 8784 (Televisión Led 55" Toshiba), con fecha 24 de noviembre de 2019, por un importe de 362,88 Euros. Según alega el particular, tras la entrega del pedido comprobó que éste presentaba desperfectos por lo que, sin llegar a desempaquetarlo al completo, contactó con la reclamada para proceder a su sustitución donde le solicitaron fotos del estado del producto y el nº de serie del mismo. Afirma que, tras varias conversaciones, facilita un domicilio alternativo para la recogida del televisor que la empresa de transportes realiza, pero a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita el reembolso del pedido o la entrega de un pedido nuevo.

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 Orbizalia, 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, Orbizalia habiendo realizado las comprobaciones oportunas mediante el seguro de la empresa de transporte y decretar que la rotura de pantalla de la televisión, pudo deberse al intentar el PARTICULAR colgar en un soporte de pared la misma, va a proceder en este caso, al reembolso del pedido en virtud del compromiso de calidad de Dalion Store.

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 Orbizalia 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 16/01/2020.