

## ACUERDO

Reunidos, a 10/02/2020, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de E2evolution, SAS 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 <https://www.zoomalia.es>, del que es responsable E2evolution, SAS (en adelante Zoomalia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº JA207577780 (Feliway Classic Recambio 30 días - 48 ml Recambio de 48 ml) el pasado 3 de enero, por un importe de 13,98 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (24/48 horas publicado en la web), la particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita el reembolso del importe del pedido.

**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 Zoomalia, 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, Zoomalia habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a reclamar el pedido al transportista y por ello al reembolso íntegro del importe del mismo.

**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 Zoomalia 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 10/02/2020.

E2evolution, SAS