



ACUERDO

Reunidos, a 4/02/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Zalando GmbH ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____ 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 a la entrega de un pedido realizado a través del portal www.zalando.es, del que es responsable Zalando GmbH (en adelante Zalando), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 11401000712871 (Guantes + Pañuelo + Monedero) el pasado 17 de diciembre, por un importe de 68,85 Euros. Según alega el particular el pasado 23 de diciembre le notificaron que el producto estaba disponible para su recogida. No obstante, al personarse en el lugar de recogida le informaron de que no tenían paquetes a su nombre, por lo que contactó con la empresa en múltiples ocasiones, sin haber recibido aún una solución. No conforme con las incidencias ocurridas, solicita el reembolso inmediato del dinero.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Zalando, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Zalando ha manifestado que va a proceder al abono del importe del pedido en la cuenta bancaria del PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 Zalando 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 4/02/2014.

Zalando GmbH

Comité de Mediación de adigital