

## ACUERDO

Reunidos, a 23/01/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Photobox SAS 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal [www.photobox.com](http://www.photobox.com), del que es responsable Photobox SAS (en adelante Photobox), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 7517909441 (Álbum foto lujo) el 30 de noviembre de 2015, por un importe de 36,80 Euros más 6 Euros correspondientes a los gastos de envío. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la consumidora manifiesta haber contactado 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 la entrega inmediata del mismo, así como el abono del importe total pagado y una mejora del Servicio de Atención al Cliente.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Photobox, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Photobox habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido (36,80 Euros) en la cuenta bancaria de la PARTICULAR.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 Photobox 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 23/01/2016.

Photobox SAS