

ACUERDO

Reunidos, a 08/02/2016, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de OMI Europa, S.L 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 un pedido realizado a través del portal www.packlink.es, del que es responsable OMI Europa, S.L (en adelante Packlink), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora contrató el servicio de transporte nº ES2015CMSF0000368739 (Pontevedra - Barcelona) el pasado 14 de diciembre de 2015, por un importe de 4,39 Euros. Según alega la particular, no recibió el pedido, debido a que el paquete había sido extraviado. No conforme, la reclamante solicita el reembolso del importe del servicio, así como el abono del contenido por parte del seguro.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 Packlink, 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, Packlink habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente a la compensación estimada por el seguro y solicitada por 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 Packlink 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 08/02/2016.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente
OMI Europa, S.L