



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 06/09/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Packlink Shipping, 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 la falta de cumplimiento de un servicio contratado a través del portal www.packlink.es, del que es responsable Packlink Shipping, S.L. (en adelante Packlink), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora contrató el servicio con seguimiento nº ES2017CMSF0000241518 (Muro de Alcoy – Bristol) el pasado 28 de junio, por un importe de 67,75 Euros. Según alega la particular una de las maletas que se tenían que entregar llegó con cuatro días de retraso, y la otra llegó a un destino erróneo, por lo que contactó con la reclamada para gestionar el retorno del artículo extraviado a lugar de origen. Sin embargo, afirma que fue entregada al lugar de destino. No conforme, solicita el abono del importe del servicio.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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, ha procedido al abono del importe del servicio contratado.

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 06/09/2017.

Packlink Shipping, S.L.