

ACUERDO

Reunidos, a 02/10/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra, _____ en nombre y representación de K-2 Group New Business Spain, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal <https://www.grupok-2.com>, del que es responsable K-2 Group New Business Spain, S.L. (en adelante Grupok-2), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido P41810 (Plancha Transfer) el pasado 12 de agosto, por un importe de 234,62 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que el artículo recibido no se correspondía con el realmente entregado, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, tramitó la devolución de la primera compra y realizó un segundo pedido (P42275) el pasado 16 de agosto. No obstante, ante la falta de entrega en el plazo requerido canceló la segunda transacción. Sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido ninguno de los reembolsos correspondientes, por lo que, no conforme, solicita el abono del importe íntegro de los dos pedidos.

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 Grupok-2, 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, Grupok-2 ha procedido al reembolso del importe de 234,62 Euros correspondiente al primer pedido. Asimismo, también han procedido al reembolso de los gastos de envío ocasionados al PARTICULAR, importe de 10,77 Euros.

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 Grupok-2 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 02/10/2018.

K-2 Group New Business Spain, S.L.