

## ACUERDO

Reunidos, a 19/03/2018, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de EMP Merchandising 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 la falta de entrega de un pedido formalizado a través del portal <http://www.emp-online.es>, del que es responsable EMP Merchandising GmbH (en adelante Emp-online), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 101402555700 (Zapatillas Parches + Figura Vinilo James Hetfield), el pasado 26 de febrero por un importe total de 49,98 Euros. Según alega el particular, tras realizar el pedido recibió varias comunicaciones de la reclamada indicándole que fue devuelto a su almacén central ante la imposibilidad de completar la entrega e informándole de la necesidad de tramitar un nuevo pedido. No conforme, solicita la entrega del artículo según las condiciones pactadas en el momento de la compra, o en su defecto, la entrega de un producto de similares características.

**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 Emp-online, 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, Emp-online, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la entrega de un nuevo pedido respetando las condiciones pactadas en la compra inicial.

**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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Emp-online 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 19/03/2018.

EMP Merchandising GmbH