

ACUERDO

Reunidos, a 23/10/2018, 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 realizado 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, la consumidora realizó el pedido nº 1811061306 (6 x Figura Vinilo + Backstage Club Servicio Premium) el pasado 13 de agosto, por un importe de 75,04 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido (20 - 21 septiembre), la particular alega haber contactado con la reclamada, desde donde le comunicaron la empresa transportista había extraviado el paquete, resultando imposible servirle el pedido íntegro por falta de stock de algunos de los artículos que conformaban el mismo, ofreciendo como solución el reembolso del importe de la compra y un código descuento de 5 Euros. No conforme, la reclamante solicita el abono del importe de los artículos no disponibles, la entrega de aquellos productos en stock, así como la suscripción gratuita como socia.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Emp-online ha procedido a la activación de la membresía el club BSC de manera gratuita por un período de 6 meses, como gesto comercial.

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 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 23/10/2018.

EMP Merchandising GmbH