



ACUERDO

Reunidos, a 7/04/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Groupon 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 las incidencias ocurridas con ocasión de la compra de unos cupones a través del portal www.groupon.es, del que es responsable Groupon Spain, S.L. (en adelante Groupon), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora adquirió 3 cupones nº 0010228NSV, 0010140ENB y 0010210VV6 (Mods Hair: Peluquería con lavado, peinado, secado, mascarilla de queratina, maaje, corte o cambio de look y tinte) el pasado 23 de marzo de 2014. Según afirma la particular, al ir a canjear el servicio en la peluquería le indicaron que únicamente se podía adquirir un cupón por persona, por lo que no le podían prestar el servicio en los siguientes y que debía contactar con la reclamada para que le devolviesen el importe de los cupones no canjeados. Según alega la reclamante, al contactar con la empresa observó que en su cuenta de socio que dos de los cupones aparecían como canjeados, cuando solamente se había utilizado uno, por lo que contactó con la reclamada. No obstante, desde la empresa le solicitaron que la peluquería les enviase un correo informándoles del cupón que había sido canjeado, así lo hizo y posteriormente al volver a acceder a su cuenta, comprobó que el otro cupón restante figuraba como anulado, por problemas con el pago. No conforme, la reclamante solicita la devolución de los cupones no canjeados.

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 Groupon, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Groupon habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido en la tarjeta de crédito de la PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 Groupon 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 7/04/2014.

Groupon Spain, S.L.



Groupon Spain S.L.U. | Paseo de la Castellana, 79 - 8ª planta
28046 Madrid | CIF: B-85834729 | TEL: 902 050 668 | info@groupon.es

Comité de Mediación de adigital