



ACUERDO

Reunidos, a 02/02/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Carrefouronline, S.L.U. 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 www.carrefouronline.carrefour.es, del que es responsable Carrefouronline, S.L.U. (en adelante Carrefour), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 36769945 (puzzle 3D+Guitza Studio manualidades), el pasado 12 de diciembre de 2014, por un precio total de 64,35 Euros y con centro de recogida en Burgos. Según afirma la particular, la agencia de transporte le comunicó que el 15 de diciembre le entregarían su pedido en el centro designado de 17:00 a 18:00. No obstante, al acudir a recogerlo le indicaron que su pedido no estaba allí, por lo que contactó con la mensajería que le comunicó que la reclamada no había adjuntado el albarán de entrega. Posteriormente, contactó con la empresa que le informó de que ese mismo día recibiría una respuesta. Sin embargo, transcurridos varios días comprobó que en la web de la empresa de transporte aparecía acordado como fecha de nueva entrega el 19 de diciembre. Al tratarse de regalos, procedió a su compra en una tienda física, solicitando el 30 de diciembre la anulación del pedido, cuyo importe sería abonado en 10 días. La reclamante afirma que el 12 y el 14 de enero contactó telefónicamente con la reclamada, sin obtener una solución satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso inmediato del importe pagado y la retirada del Sello de Confianza Online a la empresa.

SEGUNDO.- Que la 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 Carrefour, 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, Carrefour habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 Carrefour 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 02/02/2015.

Comité de Mediación de adigital

Carrefouronline, S.L.U.