



ACUERDO

Reunidos, a 07/02/2015, 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](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 36791284 el pasado 22 de diciembre de 2014, por un importe de 649,92 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular alega que contactó con la reclamada y le informó, hasta en dos ocasiones, que su pedido se demoraría debido a la falta de aprovisionamiento. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita la entrega inmediata del mismo o la posibilidad de recogida en tienda.

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 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, por un lado, ha procedido a la entrega del pedido, así como al abono del importe de los gastos de envío; y por otro, ha procedido a la activación de un cupón de descuento por valor de 10 Euros a modo de compensación.

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 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 07/02/2015.

Carrefouronline, S.L.U.

Comité de Mediación de adigital