



ACUERDO

Reunidos, a 23/03/2015, 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 77547927 (artículos de alimentación) el pasado 5 de marzo, por un importe de 91,17 Euros. Ante la falta de entrega en la fecha y franja horaria prevista, la particular que contactó con la reclamada, y le informaron que el envío se demoraría alrededor de 2 horas, según la información facilitada por la empresa de logística. No obstante, afirma que procedió a solicitar la cancelación del pedido. No conforme, la reclamante solicita una mejora en las comunicaciones o avisos en este tipo de casos, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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 a la activación de un cupón de gastos de envío gratuitos para compras inferiores a 90 Euros, con validez hasta el 31/03/2015.

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 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 23/03/2015.

Carrefouronline, S.L.U.