



ACUERDO

Reunidos, a 20/03/2015, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a 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 77656937 (artículos de alimentación) el pasado 8 de marzo, por un importe de 102,83 Euros, basándose en las condiciones de la oferta “3x2”. No obstante la confirmación del pedido, la particular alega que detectó que no se habían aplicado los descuentos correctamente en la gama de productos, por lo que contactó con la reclamada sin obtener una respuesta satisfactoria. Por ello, tras recibir el pedido, observó que no se habían aplicados los descuentos, por lo que, nuevamente, volvió a contactar y le informaron que la promoción “3x2” se aplica por tipo de producto y no por gama. No conforme, manifiesta que las condiciones no estaban correctamente especificadas, por lo que solicita la aplicación de la promoción por producto comprado.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) 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 producto facturado erróneamente en la tarjeta bancaria de la PARTICULAR.

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 20/03/2015.

Carrefouronline, S.L.U.