

ACUERDO

Reunidos, a 04/04/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Grandes Almacenes Fnac España, S.A.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 las incidencias relativas a la entrega de un pedido realizado a través del portal www.fnac.es, del que es responsable Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. (en adelante Fnac), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 005Q2SXKSDOZG (BQ Aquaris X5 HD) el pasado 5 de diciembre de 2015, por un importe de 235,98 Euros. No obstante la contratación del servicio de envío exprés, la particular alega que no recibió el pedido en el plazo establecido y que, tras contactar en numerosas ocasiones con la reclamada sin obtener una solución satisfactoria, tuvo que acudir al centro de logística para recogerlo personalmente. No conforme, solicita, a pesar del abono de los gastos de envío realizado por la empresa, una compensación por las molestias y desplazamientos ocasionados.

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 Fnac, 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, Fnac ha procedido al abono del importe de los gastos de envío, así como a la activación de un cupón por valor de 3 Euros, como gesto comercial.

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 Fnac 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 04/04/2016.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.