

## ACUERDO

Reunidos, a 20/09/2017, por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Danone, S.A. 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 cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal corporate.danone.es, del que es responsable Danone, S.A. (en adelante Danone), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor se dio de alta en la plataforma de la reclamada con objetivo de la promoción "Pitufos". Según alega el particular, al intentar canjear los códigos promocionales en el sitio web recibió un error indicándole que la promoción había finalizado. No obstante, afirma que el plazo para beneficiarse de la campaña promocional seguía vigente, por lo que solicita una compensación por el incumplimiento de las condiciones anunciadas.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Danone, 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, Danone va a proceder a la entrega de un lote de productos Danone, así como a la activación de cinco códigos Waki TV, a modo de 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Danone 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 20/09/2017.

Danone, S.A.