



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 02/10/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y,
por otra _____ en nombre y representación de Fleurop-Interflora España, 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal
www.interflora.es, del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante Interflora),
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó
el pedido nº 100533521 (Ramo de flores) el pasado 25 de agosto, por un importe de 90,40 Euros. Ante
la falta de entrega en el día previsto (26 de agosto), la particular afirma que la empresa contactó con
ella para ofrecerle realizar la entrega el día 28 de agosto. No obstante, al ser el pedido un regalo que
debía ser recibido en la fecha establecida, optó por la cancelación de la compra. No conforme con lo
sucedido, la reclamante solicita una explicación de lo ocurrido y 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 Interflora, 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, Interflora habiendo manifestado sus disculpas por
las molestias ocasionadas, ha procedido a ofrecer un código descuento del 20% para una futura
compra, 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de
Interflora 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 02/10/2017.

Fleurop-Interflora España, S.A.