

ACUERDO

Reunidos, a 22/11/2017, 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 la falta de 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 0FKQ4XTY26XQW (Pianissimo – Disco Firmado) el pasado 18 de octubre, por un importe
de 16,99 Euros. Según alega la particular, adquirió el artículo en prereserva para el día 3 de
noviembre. No obstante, afirma que a pesar de los diferentes requerimientos realizados a la reclamada,
sin obtener una respuesta satisfactoria a su incidencia, a fecha de la interposición de la reclamación no
ha podido recoger su compra, por lo que solicita la entrega inmediata de la misma, 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 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 habiendo manifestado sus disculpas por las
molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del pedido, así como a la activación de un cupón
descuento por valor de 5 Euros.

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 22/11/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.