



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 13/06/2017, 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 entrega parcial 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, el consumidor realizó el
pedido nº 100457369 (2 x Ramo de rosas) el pasado 1 de mayo, por un importe de 63,88 Euros. El
particular alega que únicamente fue entregado uno de los dos ramos adquiridos, y que contactó por ello
con la empresa, pero le informaron de que no eran admitidas las quejas relativas a los productos
percederos una vez transcurridas las 24 horas. El reclamante manifiesta que la naturaleza del pedido
era un regalo, motivo por el cual no pudo tener conocimiento inmediato de la entrega parcial. No
conforme, solicita el abono del importe correspondiente.

SEGUNDO.- Que el 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 al abono del importe correspondiente.

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
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 13/06/2017.

Fleurop-Interflora España, S.A.