

ACUERDO

Reunidos, a 15/06/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Hipercor, 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.hipercor.es, del que es responsable Hipercor, S.A. (en adelante Hipercor), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1714694000436 (9 x Productos Moda) el pasado 26 de mayo, por un importe de 64,98 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (10 días laborables), la particular afirma haber puesto en contacto con la reclamada sin obtener una solución. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita la entrega inmediata o la devolución del importe del pedido.

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 Hipercor, 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, Hipercor habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe de los gastos de envío, así como a la activación de un vale de 10 Euros, cuya validez es de un mes.

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 Hipercor 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 15/06/2017.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente
Hipercor, S.A.