



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 20/11/2017, 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 el retraso en la 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 0N3K4R28FGE7Q (Taza Harry Potter – Caldero 3D) el pasado 6 de noviembre, por un importe de 17,09 Euros. Según alega la particular, recibió el pedido el día 13 de noviembre, cuando la fecha acordada para la entrega era del día 7 noviembre, fecha en la que necesita el producto al tratarse de un regalo. Asimismo, señala que contactó con la reclamada, y ésta le comunicó que la empresa de transporte había realizado un intento de entrega sin éxito. Sin embargo, afirma que se encontraba disponible para la recepción del pedido en todo momento, por lo que solicita una compensación por las molestias ocasionadas, así como una mejora en los servicios correspondientes.

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 activación de un cupón descuento por valor de 5 Euros, 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 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 20/11/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.