

## ACUERDO

Reunidos, a 18/01/2018, por una parte, en nombre y representación propia y,  
por otra en nombre y representación de Yves Rocher 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.yves-rocher.es, del que es responsable Yves Rocher España, S.A.U. (en adelante Yves Rocher),  
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el  
pedido nº 2666009 (Artículos belleza) el pasado 22 de noviembre, por un importe de 22,20 Euros. Ante  
la falta de entrega en el plazo previsto, la particular contactó con la reclamada y tras las comprobaciones  
oportunas verificaron que el pedido se entregó a otra cliente. 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 del  
mismo.

**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 Yves Rocher, 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, Yves Rocher, habiendo manifestado sus disculpas  
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del pedido en el domicilio facilitado por la  
PARTICULAR.

**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  
Yves Rocher 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 el presente documento, para que  
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 18/01/2018.

Yves Rocher España, S.A.U.