

ACUERDO

Reunidos, a 04/09/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Zooplus AG 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 _____, del que es responsable Zooplus AG (en adelante Zooplus), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 115748355 (Hill's Pienso para perros 12kg) el pasado 29 de julio, por un importe de 57,99 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega haber contactado con la reclamada en varias ocasiones para comunicar la incidencia. Finalmente recibió el pedido el pasado 10 de agosto a pesar de haber recibido confirmación de entrega el pasado 2 de agosto, completamente precintado en las esquinas lo que le llevó a deducir que había sido reparada y sin ninguna información por parte de la reclamada. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Zooplus, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Zooplus, ha procedido al abono del importe íntegro del pedido, así como a la activación de un cupón por valor del 10% de descuento para canjear en futuras compras, a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 Zooplus 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 04/09/2018.

Zooplus AG