

## ACUERDO

Reunidos, a 11/09/2018, 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 defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.interflora.es](http://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 100753334 (Ramo de flores Chamaedorea) el pasado 15 de agosto, por un importe de 52,90 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que el artículo recibido no se correspondía con la descripción y las imágenes ofrecidas en la página web, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia y mostrar su descontento al respecto del retraso en la entrega y del servicio de reparto, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso del importe íntegro del pedido.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Interflora, habiendo ofrecido las aclaraciones pertinentes por las que no comporta atender la solicitud objeto de la reclamación, va a proceder a la activación de código web por valor de un 20% de descuento para canjear en futuras compras, como gesto comercial.

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

En Barcelona, a 11/09/2018.

Fleurop-Interflora España, S.A.