

ACUERDO

Reunidos, a 03/04/2018, 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 el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del
portal 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, la
consumidora realizó el pedido nº 100652412 (Corona mediana) el pasado 19 de marzo, por un importe
de 158,90 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega haber contactado con
la reclamada en numerosas ocasiones. No obstante, el pedido fue entregado a su destinatario después
de lo pactado, por lo que, no conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas en
forma de productos para ser enviados a sus familiares.

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 Interflora, 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, Interflora, habiendo manifestado sus disculpas por
las molestias ocasionadas, va a proceder al envío de un detalle de condolencias a la dirección facilitada
por la PARTICULAR, así como a la activación de un cupón de descuento por valor del 10% para
canjear en la próxima compra.

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
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 03/04/2018.

Fleurop-Interflora España, S.A.