

ACUERDO

Reunidos, a 18/04/2018, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal www.zooplus.es, 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 107887066 (6 x Artículos de veterinaria) el pasado 2 de abril, por un importe de 120,99 Euros. Según alega la particular, antes de realizar el pedido contactó con la reclamada para dejar constancia de su preferencia por una determinada empresa de transporte, dada su mala experiencia previa con otra de las compañías encargadas del reparto. Sin embargo, tras realizar el pedido recibió una comunicación de la reclamada en la que le indicaban que, debido a las características del pedido, una parte del mismo sería entregada por la empresa contra la que había presentado queja previamente. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas, así como la concreción por parte de la reclamada de los productos que son entregados por una y otra empresa de transporte.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 Zooplus, 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, Zooplus, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a trasladar la queja sobre el anterior pedido a la empresa responsable de su entrega, y va a proceder a la activación de un cupón de descuento del 10%.

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 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 18/04/2018.

Zooplus AG