

ACUERDO

Reunidos, a 11/05/2018, 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, 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 100669769 (Rosa Sant Jordi) el pasado 21 de abril, por un importe de
34,40 Euros. Según alega el particular, tras recibir el artículo y comprobar que no se correspondía con
la descripción dada por la reclamada, contactó con la misma para comunicar la incidencia sin obtener
una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso del importe íntegro del pedido o, en su
defecto, la entrega del producto correcto.

SEGUNDO.- Que el 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 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 abono del importe íntegro del pedido a través de la forma
de pago empleada por el PARTICULAR en el momento de la 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 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 11/05/2018.