

ACUERDO

Reunidos, a 05/06/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Centros Comerciales Carrefour, 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 falta de entrega de un pedido realizado a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour - Food), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 89164388 (Artículos alimentación) el pasado 26 de mayo, por un importe de 77,95 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (26 de mayo, en la franja horaria de 10h a 13h), a pesar de las comunicaciones en que indicaban que el pedido se encontraba en reparto, la particular alega haber contactado con la reclamada en varias ocasiones, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso del importe íntegro de la compra, así como un compromiso de mejora del servicio de reparto y atención al cliente.

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 Carrefour, 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, Carrefour, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un cupón descuento por importe de 20 Euros para canjear en futuras compras en el Supermercado Online, con validez hasta el 31/12/2018, 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 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 Carrefour 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 05/06/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.