

ACUERDO

Reunidos, a 22/06/2018, 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 falta de 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 100713477 (Ramo Caspio) el pasado 25 de mayo, por un importe de 49,40 Euros. Ante la falta de entrega del producto adquirido, la particular alega haber contactado con la reclamada en varias ocasiones, desde donde le indicaron que no les fue posible entregar el paquete debido a la ausencia del destinatario en su domicilio. No conforme, solicita el reembolso del importe íntegro del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (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 30 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 de los gastos de entrega correspondiente a un importe de 9,90 Euros, así como de 9,50 Euros en concepto de pérdida del ramo, al no poder ser entregado, cantidades ascendientes a un monto total de 30 Euros, que se ingresará en la cuenta asociada a la tarjeta con la que realizó la compra.

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 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 desistirse 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 22/06/2018.

Fleurop-Interflora España, S.A.