

## ACUERDO

Reunidos, a 02/07/2018, por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. 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.fnac.es](http://www.fnac.es), del que es responsable Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. (en adelante Fnac), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó los pedidos nº 00JCGOEBJBS2E y nº 12529YUSEYYMU (Apple Ipad Pro 10,5" 64 gb WiFi Gris Espacial) el pasado 3 y 5 de junio respectivamente, por importe de 634,23 Euros cada uno. No obstante, la confirmación del primer pedido, la particular afirma que desde la reclamada le indicaron que no podían servirle el producto, sin ofrecer explicación alguna. Sin embargo, tras contactar en varias ocasiones con la empresa, le explicaron que al no coincidir el nombre del titular de la tarjeta con el de la cuenta, por seguridad, no se pudo completar el pago y le ofrecieron un código descuento para poder comprar el producto al precio de la promoción en la que estaba interesada. Después de realizar el segundo pedido, se desplazó al establecimiento de la reclamada para recoger el artículo, donde tuvo que esperar desde la 13:30 hasta las 17:30 horas a que le entregaran la mercancía. No conforme, solicita el abono del importe de 6,325 Euros, correspondiente a las llamadas realizadas.

**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 Fnac, 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, Fnac habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un cupón descuento por valor de 6 Euros como compensación.

**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 Fnac 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 02/07/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.