



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 16/08/2018, 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](http://www.carrefour.es), del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el particular realizó el pedido nº 42354783 (Frigorífico ACombi No Frost Samsung RB37J5325SS) el pasado 1 de julio, por un importe de 588 Euros. Según alega el particular, le confirmaron a través de SMS de que la entrega se produciría con fecha de 12 de julio, por lo que se quedó el en domicilio esperando al repartidos. No obstante, el reclamante afirma que no solamente no se realizó la entrega el día acordado, sino que las largas llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente no pudieron solucionar la incidencia. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que el 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 Carrefour, 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, Carrefour, debido al retraso en la entrega, va a proceder al reembolso de 29 Euros y a la entrega de un cupón por valor de 9,99 Euros como compensación por las molestias ocasionadas. Asimismo, por los daños presentes en el artículo, le ofrecen un abono por valor de 20 euros.

**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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 16/08/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.