



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 19/07/2018, 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](http://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 100738330 (Ramo Borgoña) el pasado 15 de julio, por un importe de 68,40 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido (lunes 16 por la mañana), la particular alega haber contactado con la reclamada para informar de la incidencia, quien, disculpándose, comunicó que la entrega se haría efectiva la tarde siguiente junto con una planta, a modo de compensación. No conforme, solicita una mayor proactividad a la hora de informar del incumplimiento de las condiciones pactadas, atención telefónica efectiva para el seguimiento de las entregas, así como, la entrega inmediata del pedido o, en su defecto, el abono de su importe íntegro.

**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, ha esclarecido, por un lado, que comunicó la incidencia tan pronto como se conoció la misma, por otro, que ya existe una extensión telefónica específica para el seguimiento de pedidos; y, por último, que procedió a la entrega del pedido el día 17 de julio por la mañana porque la residencia de la PARTICULAR solo aceptaba entregas hasta las 19 horas.

**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 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 19/07/2018.

Fleurop-Interflora España, S.A.