

ACUERDO

Reunidos, a 03/09/2018, 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal 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, el consumidor realizó el pedido nº 07OA4UOIJJLA (Videojuego Shenmue) el pasado 21 de agosto, por un importe de 30,39 Euros. Ante la falta de notificación para la recogida del producto, que según el plazo previsto estaría disponible a partir del 21 de agosto, el particular alega haber contactado en varias ocasiones con la reclamada, desde donde a fecha de la interposición de la reclamación no le han ofrecido una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la entrega del pedido o, en su defecto, el reembolso del importe correspondiente y la devolución del cupón de descuento empleado en la compra.

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 indicado que debido a una rotura de stock no se ha podido realizar el envío en el plazo previsto por lo que, dado que tienen constancia de que les entregarán unidades durante esta semana, procederán al envío a la mayor brevedad posible.

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 03/09/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.