

## ACUERDO

Reunidos, a 31/10/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Floraqueen Flowering the World, S.L. 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.floraqueen.es](http://www.floraqueen.es), del que es responsable Floraqueen Flowering the World, S.L. (en adelante Floraqueen), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 66240236 (Ramo de rosas) el pasado 9 de octubre, por un importe de 39,90 Euros. Según alega el particular, desde la reclamada hicieron intento de entrega y la destinataria indicó que al no encontrarse en su domicilio en ese momento, podrían hacer la entrega a una dirección distinta a la solicitada pero el repartidor se negó. No obstante, contactó con la empresa quien le confirmó que la entrega se intentaría realizar de nuevo sin problema alguno pero finalmente no se llevó a cabo. No conforme, solicita el abono íntegro del importe del pedido.

**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 Floraqueen, 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, Floraqueen, habiendo realizado las aclaraciones pertinentes, va a proceder, como gesto comercial, al envío de un pedido idéntico al reclamado sin coste alguno para el PARTICULAR.

**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 Floraqueen 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 31/10/2018.

Floraqueen Flowering the World, S.L.