

## ACUERDO

Reunidos, a 21/12/2018, 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](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, el consumidor realizó el pedido nº 1HPX4EF8Y72QY (Apple Watch S3 42mm GPS Caja de aluminio en gris espacial y correa deportiva Negro), el pasado 22 de noviembre, por un importe total de 229 Euros. Ante la falta de entrega, el particular alega que contactó con la reclamada solicitando poder recoger el pedido en la tienda física ya que comprobó su disponibilidad. No obstante, le informaron de que no se podía cambiar el método de recogida ya que se trataba de canales distintos, sin facilitarle una fecha de entrega y retrasando la misma por falta de stock. No conforme, el reclamante solicita recoger el producto en tienda física o, en su defecto, la entrega de un producto sustitutivo equivalente antes de proceder a la cancelación de la compra.

**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 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 entrega del pedido.

**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 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 21/12/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.