

ACUERDO

Reunidos, a 12/03/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Fleurop-Interflora España, S.A. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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, del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante Interflora), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 100861897 (Ramo de rosas) el pasado 14 de febrero, por un importe de 64,39 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (ese mismo día por la mañana), el particular afirma que el pedido no se materializó en tiempo y forma por lo que se puso en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita la devolución del importe.

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 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 ha procedido a generarle nuevamente un código descuento del 10% para una futura compra en la página web.

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 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 12/03/2019.

Fleurop-Interflora España, S.A.