

ACUERDO

Reunidos, a 05/04/2019, 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 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 entrega parcial 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 los pedidos nº 1WLX5CZ106SRY y 087KBAB8DA8MM (Libros) el pasado 1 de abril, por un importe de 116,67 y 124,64 Euros, basándose en la promoción 15 Euros para pedidos de 100 Euros. Según alega el particular, no recibió todos los productos solicitados, por lo que contactó con la empresa, desde la que le informaron que no le podían aplicar el descuento por no llegar a los 100 Euros. Por ello, afirma que procedió a solicitar la devolución, pero la reclamada le comunicó que el plazo había acabado, por lo que solicita un cupón de descuento, o en su defecto la devolución de los productos.

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 ha realizado las aclaraciones pertinentes sobre la promoción ofrecida y dado que los pedidos no alcanzaron el mínimo de 100 Euros, no corresponden los cupones. Que como gesto comercial ha facilitado un cupón por valor de 15 Euros.

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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 05/04/2019.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.