

## ACUERDO

Reunidos, a 16/05/2019, 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](http://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 nº100891992 (Ramo de flores Sexta) el pasado 1 de abril, por un importe de 48,90 Euros. Según alega el particular, recibió confirmación por la reclamada de la fecha y la nueva dirección de entrega. Ante la falta de recepción del ramo afirma haberse puesto en contacto con la reclamada, quien le informó que realizaron un intento fallido de entrega. Por ello, solicitó la cancelación del pedido, denegada por la empresa debido a que el ramo había sido preparado. No conforme, solicita el reembolso inmediato del importe pagado.

**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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la anulación del pedido y va a proceder al abono del importe del mismo.

**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, 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 16/05/2019.

Fleurop-Interflora España, S.A.