

ACUERDO

Reunidos, a 01/06/2019, 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 las incidencias relativas 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 100943698 (Ramo de flores) el pasado 9 de mayo, por un importe de 39,85 Euros. Según alega el particular, la fecha de entrega estaba prevista para el 11 de mayo por la tarde. No obstante afirma que, desde la reclamada le enviaron el pedido por la mañana ese mismo día, por lo que solicita la devolución del importe pagado por las molestias ocasionadas.

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 realizar las aclaraciones pertinentes y, va a proceder a la entrega de un cupón descuento del 20% para una próxima compra que se realice a través de 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, 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 01/06/2019.

Fleurop-Interflora España, S.A.