

## ACUERDO

Reunidos, a 08/07/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Just-EAT Spain, S.L. 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 el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del portal [www.just-eat.es](http://www.just-eat.es), del que es responsable Just-EAT Spain, S.L. (en adelante Just-Eat), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 45098957 (Comida a domicilio), con fecha 18 de junio, por un importe de 25,90 Euros. Según alega el particular, al retrasarse la entrega prevista (18 de junio 22-22:15 horas), comprobó que la comida estaba fría y tuvo que tirar parte de la misma. Afirma que, tras contactar con la reclamada, le ofrecieron un cupón descuento de 3 Euros para la siguiente compra, pero, no conforme, solicita el reembolso de 16 euros correspondientes a las dos raciones que desechó.

**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 Just-Eat, 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, Just-Eat habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío de un cupón por valor de 3 Euros, así como a un descuento del 20% para el próximo pedido con validez hasta el 22/07/2019, como compensación.

**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 Just-Eat 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 08/07/2019.

Just-EAT Spain, S.L.