

ACUERDO

Reunidos, a 18/09/2019, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Centros Comerciales Carrefour, 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 unos pedidos realizados a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº W191559247 y nº 90495693 (Artículos de supermercado), realizados los días 2 de septiembre y 30 de agosto. Según alega la particular, ante la falta de entrega de ambos pedidos decidió cancelarlos puesto que tras contactar con la reclamada le informaron que tenían problemas para contactar con el repartido o en el hipermercado y no le facilitaron respuesta o solución alguna. No conforme, solicita el cumplimiento de los plazos de entrega y se tenga en cuenta la reclamación.

SEGUNDO.- Que la 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 Carrefour, 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, Carrefour habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha puesto en conocimiento de dichas incidencias al Hipermercado de su zona, para que hechos como este no vuelvan a suceder y como compensación ha activado un cupón de 20 euros para próximas compras en [Carrefour.es/Supermercado Alimentación](http://Carrefour.es/Supermercado).

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Carrefour 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 18/09/2019.

Centro de Atención al Cliente
Centros Comerciales Carrefour, S.A.