

## ACUERDO

Reunidos, a 11/11/2019, 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 la falta de 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 un pedido (Comida a domicilio) el pasado 27 de octubre, por un importe de 32 Euros y con horario de entrega estimado a las 21:30 horas. Según alega el particular, transcurrido el horario de entrega contactó con la reclamada quien le puso en contacto con el restaurante. No obstante, le indicaron que no disponían de repartidor por lo que la entrega no se iba a poder efectuar. No conforme, solicita una mejora en el servicio habiéndole podido ofrecer otras opciones para que el servicio se hubiese llevado a cabo.

**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, ha procedido a facilitar un código descuento del mismo importe del pedido 32 Euros válido hasta el 6 de enero de 2020.

**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 11/11/2019.

Just-EAT Spain, S.L.