

ACUERDO

Reunidos, a 29/11/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Zooplus AG 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.zooplus.es, del que es responsable Zooplus AG (en adelante Zooplus), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 149839968 (Alimentación para mascotas), con fecha 23 de octubre, por un importe de 71,98 Euros. Según alega la particular, ante la falta de entrega prevista el día 29, contactó con la reclamada donde le informaron de que no pudieron hacer la entrega porque la zona estaba inaccesible o restringida. Afirma que, tras una nueva fecha de entrega, ésta no se produjo y desde la empresa le alegaron lo mismo que en la anterior ofreciéndole un 10% de descuento. No obstante, debido al trastorno ocasionado tuvo que adquirir los alimentos en otro establecimiento asumiendo un coste adicional. No conforme, solicita el abono del coste adicional en otro establecimiento debido a las molestias.

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 Zooplus, 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, Zooplus ha manifestado que la agencia de transporte intentó sin éxito realizar la entrega y que finalmente, tras recibir la queja de la PARTICULAR procedieron a la entrega sin incidencias. Asimismo, Zooplus, atendiendo a la petición de la PARTICULAR le ha enviado un cupón de 16 Euros, como compensación por las molestias ocasionadas.

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 Zooplus 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 29/11/2019.

Zooplus AG