

## ACUERDO

Reunidos, a 29/11/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. 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.fnac.es](http://www.fnac.es), del que es responsable Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. (en adelante Fnac), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la reserva nº 12ITLZF6QBNVW (Astérix y Obélix XXL3: El menhir de cristal - Ed. coleccionista - Nintendo Switch) el pasado 17 de septiembre, por un importe de 61,74 Euros. Según alega el particular, el día señalado de la disponibilidad de producto (21 de noviembre) no recibió el producto y que, tras contactar en numerosas ocasiones con la reclamada, recibió finalmente el pedido el pasado 23 de noviembre. No conforme con el retraso, solicita el reembolso del importe relativo a la cuenta de socio del Club, así como la supresión de sus datos personales.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de los artículos 7 (Plazos de entrega) y Título IV (Privacidad en comercio) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Fnac, 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, Fnac ha manifestado que, en compensación por las molestias ocasionadas por el retraso en la entrega, ha procedido a la devolución del importe de la cuota abonada en concepto de alta en el Club Fnac, tal como solicita el PARTICULAR y le ha indicado la información necesaria en relación con el tratamiento de sus datos personales.

**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 Fnac 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.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.