

ACUERDO

Reunidos, a 07/04/2020, 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 el cumplimiento defectuoso de una oferta anunciada 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 los pedidos (Comida animales domésticos), nº 2471 con fecha 3 de marzo e importe de 57,51 Euros; nº 5447 (con fecha 29 de febrero, por un importe de 58,18 Euros; nº 3702 con fecha 3 de marzo, por un importe de 57,51 Euros y nº 4026 con fecha 3 de marzo, por un importe de 57,51 Euros. Según alega la particular, para pedidos superiores correspondía un cupón de 5 Euros para usar a partir de marzo, pero tras la entrega de un solo cupón que le enviaron, contactó con la reclamada donde le especificaron que solo era un cupón por cliente no admitiendo más. No conforme, solicita la entrega de sus cuatro cupones restantes correspondientes a los pedidos anteriormente realizados.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío de un cupón correspondiente al primer pedido realizado con esta promoción dentro del periodo indicado y válido hasta el 30 de junio 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 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 07/04/2020.

Zooplus AG