



## ACUERDO

Reunidos, a 28/01/2014, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el responsable del Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Carrefouronline, S.L.U. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, 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.carrefouronline.carrefour.es](http://www.carrefouronline.carrefour.es), del que es responsable Carrefouronline, S.L.U. (en adelante Carrefour), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 35644421 (Aspirador Roomba) el pasado 30 de abril. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada en múltiples ocasiones. No obstante, el reclamante alega que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita su entrega inmediata, así como el reembolso del gasto en llamadas realizadas al teléfono de Atención al Cliente (56,17 Euros).

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (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 34.6 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, procede al envío del nuevo artículo aceptado por el PARTICULAR.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

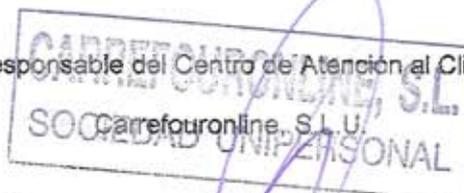
**SEXTO.-** Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Carrefour del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

**SÉPTIMO.-** Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de CONFIANZA ONLINE.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 28/01/2014.

El responsable del Centro de Atención al Cliente



Comité de Mediación de adigital