



## ACUERDO

Reunidos. a 17/02/2014, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra Legal Director \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Let's Bonus, 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 imposibilidad de canjear unos tickets adquiridos a través del portal [www.letsbonus.com](http://www.letsbonus.com), del que es responsable Let's Bonus, S.L.U. (en adelante Let's Bonus), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó los pedidos nº ES-210271-41 (3h de Limpieza y Planchado) y nº ES-210271-42 (2h de Limpieza de Cristales) el 7 de noviembre con fecha de validez hasta el 31 de enero de 2014. Según afirma el particular, al contactar con empresa prestadora del servicio SERVIPLUS ANDES se acordó la prestación del servicio el día 22 de noviembre a las 15:30. No obstante, el reclamante alega que el servicio nunca llegó a prestarse ya que no acudió nadie a su domicilio. No conforme, se personó en el establecimiento del proveedor donde le indicaron que debido a un error de horarios en la agenda, no habían acudido a la hora convenida, motivo por el que contactó con la reclamada solicitando la devolución del dinero. Sin embargo, la empresa le comunicó que ya habían transcurrido los 7 días establecidos para solicitar la devolución y que sin pruebas tangibles no se podía saber si se había prestado el servicio. Tras esta conversación se persona en la empresa SERVIPLUS ANDES, donde le comunican que habían mantenido una conversación telefónica hacia unos instantes con LetsBonus, indicándoles que le debían hacer la devolución porque había pagado por un servicio no prestado, pero que la reclamada se negaba a efectuar la devolución, por lo que solicita la devolución inmediata del dinero.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 Let's Bonus, 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, Let's Bonus ha manifestado que ha procedido al abono del importe del pedido.

**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 Let's Bonus 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 17/02/2014.

Comité de Mediación de adigital

Let's Bonus, S.L.U.