

## ACUERDO

Reunidos, a 11/10/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Vodafone Ono, S.A.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 el incumplimiento de las condiciones relativas a un servicio contratado a través del portal [www.ono.es](http://www.ono.es), del que es responsable Vodafone Ono, S.A.U. (en adelante Ono), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató la promoción “Ahora con Vodafone Fútbol y también tienes Motor”, ofrecida el pasado 29 de agosto. Según alega el particular, le fue cobrado el servicio de Vodafone Motor, a pesar de haber aceptado la promoción ofertada, por lo que contactó con la reclamada, quién le comunicó que debía haberse dado de baja del servicio que ya tenía contratado previamente. No conforme, solicita el abono de mencionado importe.

**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 Ono, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Ono ha procedido al abono del importe reclamado, así como a realizar un seguimiento de las facturas mensuales hasta el fin de la promoción.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 Ono 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 11/10/2017.

Vodafone Ono, S.A.U.