



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 29/11/2017, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Nexway, SAS 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 activación de un servicio no solicitado a través del portal www.kaspersky.es, del que es responsable Nexway, SAS (en adelante Kaspersky Lab), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende la reclamación, el consumidor realizó el pedido Kaspersky Total Security 2017 (suscripción anual) el pasado 27 de noviembre de 2016, por un importe de 63,96 Euros. El particular alega que el día 12 de noviembre recibió un correo electrónico de la reclamada informándole de su renovación automática. No conforme, contactó con la misma para anular dicha renovación y, a pesar de su confirmación, afirma que recibió un cargo en su cuenta, por lo que solicita el reembolso del importe cobrado y la anulación de la renovación.

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 Kaspersky Lab, 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, Kaspersky Lab ha procedido al abono del importe cobrado en la cuenta bancaria del PARTICULAR.

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 Kaspersky Lab 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 29/11/2017.

Nexway, SAS