

ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2018, por una parte, _____ en nombre y representación propia
y, por otra _____ en nombre y representación de Grandes Almacenes Fnac España, 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 la falta de reembolso de un servicio contratado a través del
portal www.fnac.es, del que es responsable Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. (en adelante
Fnac), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor
realizó el pedido nº 0FCIW8K00LN8Y (Renovación Carnet de Socio FNAC) el pasado 26 de diciembre,
por un importe de 15 Euros. Según alega el particular, contrató la renovación de su tarjeta socio por error,
tras lo cual contactó con la reclamada para solicitar la cancelación del pedido, sin obtener una solución
satisfactoria a su incidencia. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente a la renovación,
así como la cancelación de su cuenta como socio.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración
del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Fnac, 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, Fnac, habiendo manifestado sus disculpas por las
molestias ocasionadas, va a proceder a la cancelación de la tarjeta socio perteneciente al PARTICULAR,
así como al abono del importe correspondiente a la renovación de la misma.

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
Fnac 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 el presente documento, para que
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 22/01/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.