

## ACUERDO

Reunidos, a , por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Smart Shop Network, S.L. 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 del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal [www.fenixdeals.com](http://www.fenixdeals.com), del que es responsable Smart Shop Network, S.L. (en adelante FenixDeals), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 7203 (Pack Hoverboard) el pasado 15 de diciembre de 2017, por un importe de 199 Euros. Según alega el particular, tras contactar con la reclamada para anular el pedido, lo recibió el pasado 28 de diciembre, por lo que procedió a devolverlo. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación aún no ha recibido el reembolso del importe de la compra, por lo que solicita su inmediato abono.

**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 FenixDeals, 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, FenixDeals, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido en la cuenta bancaria facilitada por el 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 FenixDeals 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 .

Smart Shop Network, S.L.