

## ACUERDO

Reunidos, a 28/11/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de SmartSalus Healthcare, S.L. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal [www.smartsalus.com](http://www.smartsalus.com), del que es responsable SmartSalus Healthcare, S.L. (en adelante Smartsalus), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 191030083528 (Bono para tac abdominal) el pasado 30 de octubre, por un precio total de 85 Euros. Según alega la particular, tras realizar el pedido no recibió confirmación del mismo por lo que contactó con la reclamada, quien le confirmó que procederían a su envío. A fecha de interposición de la reclamación y habiendo finalmente solicitado la cancelación del mismo, no ha recibido el reembolso por lo que, solicita que se efectúe a la mayor brevedad posible.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 Smartsalus, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Smartsalus ha manifestado que ha procedido al reembolso del importe reclamado.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

**SEXTO.-** Que la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Smartsalus 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 28/11/2019.

SmartSalus Healthcare, S.L.