

ACUERDO

Reunidos, a 25/02/2014, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de ONO (Cableuropa, 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 pedido realizado a través del portal www.ono.es, del que es responsable ONO (Cableuropa, S.A.U.) (en adelante Ono), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido con ID nº 15824940 (Aumento de velocidad de 50Mb a 100Mb) el pasado 17 de enero, basándose en las condiciones de la oferta y por un importe de 42,90 Euros. No obstante, el particular afirma que, desde la reclamada le informaron de que el aumento de velocidad solicitado tenía otro precio distinto al de las condiciones especificadas en el momento de la compra. No conforme, el reclamante solicita que se le preste el servicio según las condiciones pactadas en el momento de la contratación, así como el envío del contrato por escrito.

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 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Ono ha manifestado que tras ponerse en contacto con el PARTICULAR la incidencia ha quedado resuelta.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 25/02/2014.



ONO (Cableuropa, S.A.U.)

