



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 17/04/2015. por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Orange Espagne, 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 las incidencias ocurridas con ocasión de un pedido realizado a través del portal www.orange.es, del que es responsable Orange Espagne, S.A.U. (en adelante Orange), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR realizó la compra (Sony Xperia Z3 Morado D6603, sin tarifa ni compromiso) el pasado 11 de febrero, por un importe de 161 Euros. No obstante la confirmación la compra, el PARTICULAR alega que desde la reclamada procedieron a la anulación de la misma, sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, el PARTICULAR solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

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 Orange, 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, Orange habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío del producto adquirido respetando el precio inicialmente acordado.

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 Orange 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 17/04/2015.

Servicio al Cliente ORANGE
Orange Espagne, S.A.U.

Comité de Mediación de adigital