

ACUERDO

Reunidos, a 26/06/2015, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a una promoción a través del portal www.amena.es, del que es responsable Orange Espagne, S.A.U. (en adelante Amena), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor participó en la promoción "Tráete 3 amigos a www.amena.com y te regalamos un LG G2 mini. No obstante la confirmación de la consecución del terminal, el particular alega que desde la reclamada le informaron que no podían servirle el artículo debido a la falta de existencias por la alta participación y su inminente descatalogación, ofreciéndole otro terminal (LG Spirit), además de dos meses de cuotas gratuitas y 500 MG mensuales durante un año. No conforme, el reclamante solicita la entrega del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la participación.

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 Amena, 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, Amena habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío del terminal objeto de la promoción en la dirección 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 Amena 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 26/06/2015.

En representación de Orange

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