

ACUERDO

Reunidos, a 28/05/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ para Confianza Online, 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal www.orange.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 realizó el pedido nº 270415A028921 el pasado 27 de abril. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular alega que contactó con la reclamada y le informaron que el envío se demoraría debido a una incidencia masiva. No obstante el tiempo transcurrido, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido ni la activación de la línea, por lo que solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

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, ha procedido a la entrega del pedido y a la activación de la línea, así como al abono de 41,96 Euros en la factura de 08/05/2015.

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 28/05/2015.

En representación de Orange

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



Comité de Mediación de adigital