

ACUERDO

Reunidos, a 05/11/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Over the Top Internet Television, S.L. 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 servicio contratado a través del portal www.totalchannel.com del que es responsable Over the Top Internet Television, S.L. (en adelante TotalChannel), empresa no adherida a Confianza Online,. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató el paquete Total Channel con beIN SPORTS . Según alega el particular, cuando trató de utilizar el servicio para ver el partido PSG-Real Madrid, la reclamada le informó de que se estaban produciendo una serie de problemas y le ofrecieron una alternativa. Por ello, afirma que trató de hacer uso de dicha alternativa, si bien se encontró con que ésta tampoco funcionaba correctamente. No conforme, solicita la devolución del importe abonado.

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 TotalChannel, 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, TotalChannel habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un mes de servicio gratuito.

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 TotalChannel 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 05/11/2015.

Over the Top Internet Television, S.L.