

ACUERDO

Reunidos, a 11/02/2016, por una parte, en nombre y representación propia y,
por otra en nombre y representación de 1&1 Internet España S.L.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 relativas a un pedido realizado a través del
portal www.1and1.es, del que es responsable 1&1 Internet España S.L.U. (en adelante 1and1),
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor es cliente
de la empresa desde hace un tiempo, si bien el 22 de marzo de 2015 comunicó a la empresa su
deseo de renovar el servicio. No obstante, el particular afirma que la reclamada le contactó el pasado 3
de febrero para informarle de que se iba a realizar el cargo correspondiente a la renovación del
servicio. Por ello, el particular manifiesta que contactó de nuevo con la reclamada, no habiendo
obtenido respuesta satisfactoria. No conforme, el reclamante solicita la cancelación de la renovación y
de la facturación, así como la eliminación de sus datos de carácter personal de la base de datos de la
reclamada.

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 1and1, 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, 1and1 ha procedido a la tramitación de la baja del
contrato suscrito, así como a la cancelación de la última factura generada.

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
1and1 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 11/02/2016.

1&1 Internet España S.L.U.