

ACUERDO

Reunidos, a 12/07/2016, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de FactoríaDigitalCom Soluciones Internet, 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 las incidencias relativas a un servicio contratado a través del portal www.factoriadigital.com, del que es responsable FactoríaDigitalCom Soluciones Internet, S.L. (en adelante Factoría Digital), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató el servicio anual (Registro de dominio + Prestashop básico) el pasado 26 de noviembre de 2015, por un importe de 162,81 Euros. Según alega el particular, tras proceder a realizar la importación de local a remoto como ya había hecho anteriormente, no pudo ejecutar dicha acción, debido a que han desactivado tal posibilidad. Por ello, afirma que contactó con la reclamada y le informaron que era necesario que contratara el servicio VPS. No conforme, el reclamante manifiesta que dicho servicio funcionaba sin necesidad de tener que contratar nada más adicional, por lo que solicita el abono del importe del pedido por las molestias ocasionadas.

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 Factoría Digital, 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, Factoría Digital habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe de los 5 meses de hosting correspondientes a los meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2016, así como a mantener operativo el dominio hasta el 01/12/2016, fecha de vencimiento.

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 Factoría Digital 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 12/07/2016.

FactoríaDigitalCom Soluciones Internet, S.L.