

ACUERDO

Reunidos, a 15/10/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Orange España Virtual, 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 la falta de reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal www.simyo.es, del que es responsable Orange España Virtual, S.L. (en adelante Simyo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº SI12357719 el pasado 26 de septiembre. Según alega la particular, ejerció el desistimiento de su compra, que fue aceptado por la reclamada, y el pasado 28 de septiembre solicitó el abono del importe de 7 Euros cobrado en concepto de gastos de envío de la SIM. Sin embargo, señala que tras contactar con la reclamada en diversas ocasiones, le informaron que no iban a proceder al reembolso. No conforme, al no haber recibido en ningún momento la tarjeta SIM, solicita el abono inmediato del importe.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Simyo, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Simyo ha procedido al reembolso del importe de los gastos de envío (7 Euros).

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Simyo 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 15/10/2018.

Orange España Virtual, S.L.