

ACUERDO

Reunidos, a 26/03/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Orange España Virtual, S.L. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 cancelación unilateral de 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, el consumidor realizó el pedido (Outlet Alcatel negro) el pasado 26 de febrero, por un importe de 0 Euros. No obstante, ante la falta de entrega en el plazo previsto el particular afirma que se puso en contacto con la reclamada, desde la que le informaron que su pedido se había extraviado y que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío del terminal extraviado respetando el precio y a la devolución de importe excedente sobre el precio actual.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 26/03/2019.

En representación de Orange

Servicio al Cliente ORANGE
Orange España Virtual, S.L.