

ACUERDO

Reunidos, a 20/03/2019, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía de un artículo adquirido 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 particular realizó un pedido (Apple Iphone SE) el pasado 30 de marzo de 2017. Según alega la particular, tras detectar, el pasado mes de noviembre, el mal funcionamiento de la pantalla del terminal contactó con la reclamada para ejecutar la garantía. No obstante, afirma que, a pesar de remitir el teléfono a la reclamada, el mismo le fue devuelto sin reparar, y a pesar de contactar en diversas ocasiones con la empresa no ha recibido una solución satisfactoria a su incidencia. No conforme, solicita el reembolso del importe del terminal en el momento de la reclamación, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la devolución por importe de 376 Euros en su cuenta bancaria.

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 20/03/2019.

En representación de Orange

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