

ACUERDO

Reunidos, a 29/07/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Xfera Móviles, S.A. 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 sobre un pedido realizado a través del portal www.yoigo.com, del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Yoigo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 19F9D18 (Samsung Galaxy S10 128 GB Negro) el pasado 14 de junio, por un importe de 575 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento en el micrófono y los datos móviles del aparato, contactó el 2 de julio con la empresa para tramitar la sustitución del mismo. Por ello, afirma que el día 4 de julio desde la reclamada le indicaron que ya habían pasado los 14 días para ejercer la garantía legal. No conforme, solicita el cambio de terminal por uno nuevo.

SEGUNDO.- Que el 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 Yoigo, 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, Yoigo habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío de un nuevo terminal como sustitución del anterior además de la correspondiente factura.

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 Yoigo 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 29/07/2019.

Xfera Móviles, S.A.