



MEDIACIÓN
ONLINE *B2B*

REGLAMENTO DE LA INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN

TÍTULO I | CONCEPTOS GENERALES

Artículo 1 / Denominación y naturaleza

En virtud del artículo 5 de los Estatutos de Confianza Online, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y del acuerdo de la Junta Directiva de fecha 2 de junio de 2020 se crea la Institución de Mediación, en el seno de la citada Asociación, con las funciones que se especifican en el presente Reglamento y con objeto de administrar los procedimientos de mediación que le sean solicitados.

La Institución de Mediación se regirá por las disposiciones legales vigentes que resulten de aplicación, por el presente Reglamento y por las normas y disposiciones que, en interpretación y desarrollo de los mismos, se establezcan.

La Institución de Mediación se diferencia del Comité de Mediación de Confianza Online. Por ende, quedan excluidas de la aplicación de este Reglamento las controversias entre consumidores y empresas en materia de consumo que correspondan al Comité de Mediación de Confianza Online, como ADR acreditado y que se dirimirán en virtud de su Código de Ético.

Artículo 2 / Ámbito de aplicación y objeto

Las estipulaciones contempladas en este Reglamento son de obligado cumplimiento y se aplicarán a las mediaciones que le sometan, soliciten, administre y se realicen desde la Institución de Mediación de Confianza Online.

Quedan sometidas al ámbito de aplicación del presente Reglamento los procedimientos de mediación que versen sobre las siguientes materias: a) civil y b) mercantil, quedando excluidas, por tanto, la admisión y mediación de las siguientes materias: a) consumo, b) penal, c) familiar, d) laboral y e) publicidad y protección de datos relacionado con la publicidad.

Asimismo, estas normas tienen por objeto establecer los principios y reglas de actuación de los mediadores pertenecientes a la Institución de Mediación, a la propia Institución y al procedimiento de mediación.

Artículo 3 / Funciones de la Institución de Mediación de Confianza Online

La Institución de Mediación administrará los procedimientos de mediación que se sometan o soliciten y tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Promover, difundir y desarrollar la mediación como método alternativo y complementario de resolución de controversias.
- b) La mediación en cualquier controversia o conflicto cuando le sea solicita o sometida, a excepción de aquellas controversias o conflictos que correspondan a materias excluidas (véase artículo 2). En cualquier caso, en materia de publicidad y protección de datos relacionado con la publicidad, la Institución de Mediación de Confianza Online podrá ofrecer a las partes el traslado de la controversia al Jurado de la Publicidad de Autocontrol, sometiéndose al Reglamento que regula dicho Jurado, así como acorde a sus tarifas.
- c) La administración de la mediación que, libre y voluntariamente, le sometan o le soliciten personas físicas o jurídicas, para una resolución alternativa de sus conflictos en los diferentes ámbitos de aplicación, con sujeción en todo caso, a los principios recogidos en la legislación vigente en la materia.
- d) La designación, el nombramiento o la confirmación cuando haya sido propuesto directamente por las partes en los supuestos en los que lo resulte factible, del mediador o mediadores que hayan de intervenir en la mediación.
- e) Custodiar y conservar los expedientes de mediación.
- f) En general, cualesquiera otras funciones relacionadas directa o indirectamente con la mediación que les sean encomendadas por la Junta Directiva de Confianza Online.

TÍTULO II | DE LA MEDIACIÓN Y DE LAS PERSONAS MEDIADORAS

Artículo 4 / La mediación

Se entiende por mediación el procedimiento de resolución alternativa de litigios, tanto nacionales como transfronterizos, en que las partes, asistidas por un mediador, intentan alcanzar un acuerdo que sea satisfactorio para ambas.

Artículo 5 / Principios generales

Los principios que rigen la mediación serán:

- a) Voluntariedad y libre disposición. El sometimiento, aceptación o participación en la mediación es voluntario. Por ello, cualquiera de las partes o ambas podrán abandonar el procedimiento de mediación en cualquier momento, sin necesidad de alcanzar un acuerdo.
- b) Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores. Se garantizará, en cualquier caso, la intervención igualitaria de las partes y con las mismas oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.
- c) Neutralidad. Las actuaciones de mediación se desarrollarán de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo de mediación.
- d) Confidencialidad. Tanto el procedimiento de mediación como la documentación que se utilice en la misma es confidencial. La obligación de confidencialidad se extiende tanto a los mediadores, que quedarán protegidos por el secreto profesional, como a la propia Institución de Mediación de Confianza Online y a las partes intervinientes de modo que la información que hubieran podido obtener derivada de los procedimientos de mediación, no podrá ser revelada, con las excepciones establecidas por ley.

Artículo 6 / Designación de las personas mediadoras

Cuando una controversia sea sometida a la Institución de Mediación de Confianza Online, ésta designará libremente a los mediadores que, en todo caso, reúnan los siguientes requisitos: a) hallarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles, se encuentren en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior, así como con formación específica para el ejercicio de tal función.

Artículo 7 / Derechos de las personas mediadoras

Las personas mediadoras tienen derecho a:

- 1) Desarrollar su actuación profesional con plena libertad e independencia.
- 2) Obtener el debido respeto durante su ejercicio por las partes.
- 3) Renunciar a la mediación, en cuyo caso deberá justificar las razones de dicha renuncia haciéndolo constar en la respectiva acta que facilitará a las partes y a la Institución de Mediación.
- 4) Decidir, según la naturaleza del conflicto y de las partes involucradas, si la mediación es el método más idóneo para lograr los objetivos propuestos, y de no ser así, renunciar a iniciarla o dar por finalizada la mediación comenzada.
- 5) Recibir honorarios por su actuación profesional y el reintegro de los gastos que se hayan podido generar en el desempeño de su función.

Artículo 8 / Obligaciones de las personas mediadoras

Las personas mediadoras están obligadas a:

- a) Realizar personalmente la actuación mediadora e informar a las partes en conflicto sobre la mediación, sus ventajas, efectos y coste.
- b) Facilitar la comunicación entre las partes en conflicto y promover la comprensión y el respeto entre las mismas.
- c) Respetar los principios esenciales que rigen la mediación y el procedimiento de mediación que se recoge en el presente Reglamento.
- d) Propiciar que las partes en conflicto tomen sus propias decisiones disponiendo de la información y el asesoramiento suficiente para que desarrollen los acuerdos de una manera libre, voluntaria y exenta de coacciones.
- e) Mantener la neutralidad e imparcialidad durante todo el procedimiento, ayudando a conseguir acuerdos sin imponer o proponer solución o medida concreta alguna.
- f) No podrá iniciar o deberá abandonar la mediación cuando concurren circunstancias que afecten a su imparcialidad.
- g) Redactar y firmar el acta de la sesión inicial constitutiva y el acta final de la mediación y entregar copia de las mismas a las personas en conflicto, tanto si contiene acuerdo como si no.
- h) Cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad.
- i) No podrá atender a las partes en conflicto en una actuación profesional diferente a la de la mediación para tratar el mismo asunto o cualquier otro relacionado con el que se ha mediado y ponga en riesgo el deber de confidencialidad.
- j) Aquellas que se deriven del cumplimiento del presente Reglamento o de la legislación vigente en materia de mediación.

Artículo 9 / Recusación

Antes de iniciar o de continuar su tarea, el mediador deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses. Tales circunstancias incluirán, en todo caso:

- a) Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
- b) Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.
- c) Que el mediador, o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos el mediador sólo podrá aceptar o continuar la mediación cuando asegure poder mediar con total imparcialidad y siempre que las partes lo consientan y lo hagan constar expresamente. En caso de plantearse recusación de la persona mediadora por algunas de las partes, ésta deberá abstenerse de intervenir nombrando la Institución de Mediación de Confianza Online un nuevo mediador.

El deber de revelar esta información permanece a lo largo de todo el procedimiento de mediación.

TÍTULO III | DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 10 / Legitimación

Podrán ser parte en un procedimiento de mediación todas las personas físicas o jurídicas, ya sean éstas públicas o privadas, que se vean afectadas por entrar en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses o necesidades son percibidas como incompatibles y versan sobre materias de libre disposición, y aquellas sobre las que las partes pueden presentar propuestas de acuerdo.

Artículo 11 / Derechos y deberes de las partes en la mediación

Entre otros, les corresponden a las partes:

- a) Conocer, con carácter previo a la mediación, toda la información relativa a sus características, funcionamiento, alcance, consecuencias, valor de los acuerdos y coste máximo aproximado.
- b) Contar con el asesoramiento externo de cualquier tipo que se considere necesario durante todo el tiempo que dure la mediación.
- c) Recusar a la persona mediadora designada por la Institución de Mediación de Confianza Online.
- d) Dar por terminada la mediación en cualquier momento y sin necesidad de justificación.
- e) Abstenerse de ejercitar contra las otras partes en conflicto, mientras se desarrolle la mediación, acción judicial o extrajudicial alguna en relación con su objeto.
- f) Cumplir el contenido de los acuerdos que se hayan alcanzado en la mediación.
- g) Respetar los principios esenciales de la mediación previstos en el presente Reglamento.
- h) Abonar el coste estipulado para la mediación, aun en el caso de que haya concluido sin un acuerdo.
- i) Suscribir, ante la persona mediadora y con anterioridad al inicio de la mediación, una declaración expresa que acredite el conocimiento de los derechos y deberes que les corresponden conforme lo dispuesto en esta ley, que se adjuntará al acta inicial constitutiva.
- j) Los demás derechos y obligaciones que les correspondan conforme a lo establecido en el presente Reglamento, así como en la legislación aplicable.

Artículo 12 / Inicio del procedimiento

El procedimiento de mediación podrá iniciarse por:

- a) Las partes de común acuerdo.
- b) Una de las partes con el consentimiento posterior de la otra.
- c) Una de las partes en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre ellas.

Dicha solicitud de inicio se presentará ante la Institución de Mediación de Confianza Online por los diversos medios habilitados a tal efecto, como son a través de la página web, por vía electrónica o por correo postal, utilizando para ello los formularios o modelos puestos a disposición de las partes. Del mismo modo, las partes utilizarán las vías mencionadas para la remisión de cuanta documentación estimen necesaria o que la persona mediadora pueda requerirles, respetando en cualquier caso el principio de confidencialidad.

Artículo 13 / Sesión informativa

Recibida la solicitud, la persona mediadora analizará que no se trata de ninguno de los supuestos de inadmisión por razón de la materia, tal como se establece en el artículo 2 del presente Reglamento. Una vez analizada, y admitida a trámite la solicitud, se notificará a las partes el inicio de la sesión informativa en un plazo inferior a cinco (5) días.

En dicha sesión, la persona mediadora informará a las partes sobre las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad y de la posibilidad de plantear la recusación, así como sobre las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento, las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar y sobre el plazo para firmar el acta de la sesión inicial constitutiva, que no será superior a cinco (5) días.

En caso de ausencia de respuesta de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desiste de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión informativa no será confidencial.

Si alguna de las partes o ambas manifiesten su voluntad de no participar en la mediación, la persona mediadora levantará acta dejando constancia de ello, teniéndose la mediación por intentada sin efecto.

Artículo 14 / Sesión de constitución

El procedimiento de mediación comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:

- a) La identificación de las partes.
- b) La designación del mediador por la Institución de Mediación de Confianza Online.
- c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
- d) El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
- e) La información del coste de la mediación o las bases para su determinación.
- f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- g) Que la mediación será llevada a cabo por medios electrónicos.

De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por el mediador. Si cualquiera de las partes manifestara su disconformidad con continuar con el procedimiento o ante la ausencia de respuesta, el acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Artículo 15 / Desarrollo del procedimiento de mediación y duración

La persona mediadora convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.

Las comunicaciones entre el mediador y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas. No obstante, el mediador no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de esta.

La duración del procedimiento de la mediación será el más breve posible y las actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones, que hay que determinar en razón de la complejidad del procedimiento, que en ningún caso podrá superar el período de quince (15) días.

Podrá acordarse, a propuesta de la persona mediadora o a instancia de las partes, una única prórroga, por la duración mínima indispensable y, en todo caso, por un periodo máximo de diez (10) días en situaciones en las que se aprecie la posibilidad de llegar a acuerdos.

El procedimiento de mediación, así como las comunicaciones entre las partes, la institución de mediación y las personas mediadores, se llevarán a cabo esencialmente a través de medios electrónicos de comunicación a distancia.

Artículo 16 / Finalización del procedimiento

El procedimiento de mediación finalizará por cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Cuando se haya alcanzado un acuerdo, total o parcial.
- b) Cuando alguna de las partes ejerza su derecho a dar por terminadas las actuaciones.
- c) Cuando haya transcurrido el plazo máximo estipulado para la duración del procedimiento.
- d) Cuando la persona mediadora aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables.
- e) Cuando concurra cualquier otra causa que determine su conclusión.

Finalizado el procedimiento, la persona mediadora procederá a la elaboración del acta final, en el que se determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

El acta deberá ir firmada por las partes y por la persona mediadora y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. En caso de que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, la persona mediadora hará constar dicha circunstancia, entregando un ejemplar a la parte que lo desee.

Artículo 17 / Confidencialidad

El procedimiento de mediación es confidencial, lo que implica que la información integrada en forma verbal y escrita durante dicho proceso, es secreta y no podrá ser divulgada por la persona mediadora o por las partes o por otros asistentes a terceros ni a los Tribunales de Justicia, ni ser utilizada como medio de prueba, salvo en los casos en que fuera obligado conforme a la ley.

Si la sesión fuere privada, el mediador no podrá revelar a la otra parte sino aquello en lo que cuente con autorización expresa de quien le reveló la información.

La persona mediadora no podrá ser llamado por las partes como testigo o perito en cualquier proceso de arbitraje o judicial que se ventile sobre la materia que es objeto de mediación.

La Institución de Mediación de Confianza Online sólo mantendrá la información mínima necesaria para administrar los procesos. Los ficheros y datos que se obtengan quedarán sometidos a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos.

La Institución de Mediación de Confianza Online se reserva la facultad de utilizar los datos obtenidos en mediación exclusivamente para fines estadísticos y de estudio, manteniendo en completo anonimato a las partes y el conflicto.

Artículo 18 / Coste de la mediación

El coste de la mediación se dividirá por igual entre las partes, salvo que las mismas acuerden otra distribución mediante pacto expreso. En cualquier caso, el coste y su distribución quedará plasmado en el acta de la sesión de constitución.

Artículo 19 / Régimen disciplinario

El régimen disciplinario de las personas mediadoras de la Institución de Mediación de Confianza Online se regirá por lo establecido en la legislación vigente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

Con relación a los aspectos no regulados en el presente Reglamento, se aplicarán cuantas disposiciones legales resulten de aplicación a la mediación.

El presente Reglamento podrá ser completado, aclarado o modificado por acuerdo de la Junta Directiva de Confianza Online cuantas veces sea necesario.

ANEXO I - COSTES, USO DE LA MARCA Y CLÁUSULA DE SOMETIMIENTO

ANEXO II - FORMULARIO DE ADHESIÓN AL SERVICIO DE MEDIACIÓN

ANEXO III - FORMULARIO DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN

ANEXO I | COSTES, USO DE LA MARCA Y CLÁUSULA DE SOMETIMIENTO

COSTES

1-. Los costes de la mediación incluirán las tasas de admisión y de administración.

- Tasa de admisión: 120 Euros.
- Tasa de administración:

Cuantía del procedimiento	%	Acumulado
< 20.000 €	2,50% (mínimo 175€)	500 €
de 20.000 € a 50.000 €	1,30%	650 €
de 50.000 € a 100.000 €	0,80%	800 €
de 100.000 € a 300.000 €	0,50%	1.500 €
> 300.000 €		3.000 €

2-. Dichos importes serán incrementados con el IVA y demás impuestos que fueren aplicables en cada momento.

3-. Las partes deberán abonar y justificar el pago de la tasa de admisión en el momento de la solicitud de la mediación, si la solicitaran ambas partes. En caso que la solicitud de mediación la solicite una sola de las partes, ésta deberá abonar la tasa en el momento de dicha solicitud y la otra parte deberá abonar la tasa en el momento de la aceptación de la mediación.

4-. El pago de los costes de administración por el procedimiento de mediación se abonará contra entrega de la correspondiente factura, así como del acta final o acuerdo de mediación.

5-. Los costes de administración incluyen la intervención de la persona mediadora. No obstante, las tarifas contempladas en este Anexo al presente Reglamento constituyen cantidad mínima e indisponible para las partes. Excepcionalmente, y dentro del orden de dichas tarifas, la Institución de Mediación de Confianza Online podrá, a instancia del mediador y previo acuerdo de las partes, fijar unos costes extras a los establecidos, atendiendo a la complejidad del conflicto, dificultad que en cada caso concorra, intereses en conflicto en juego y cualquier otra circunstancia relevante, e inclusive honorarios para la persona mediadora por razón de su especialidad. Costes que, en todo caso, deberán figurar en el Acta de inicio firmada por las partes.

6-. La falta de pago de los costes por cualquiera de las partes dará lugar a la conclusión del procedimiento de mediación, haciéndolo constar en el acta correspondiente por parte de la persona mediadora.

7-. Asimismo, el impago de cualesquiera de los costes mencionados por alguna de las partes, una vez hayan sido aceptados y/o el procedimiento iniciado, otorgará a Confianza Online la posibilidad de reclamar dichas cuantías por vía amistosa y de emprender cuantas acciones legales correspondan.

8-. Los costes establecidos en el presente Anexo podrán ser modificados por acuerdo de la Junta Directiva de Confianza Online. No obstante, se mantendrán los costes para aquellas solicitudes que hayan sido admitidas a trámite con anterioridad a dicha modificación.

USO DE LA MARCA Y CLÁUSULA DE SOMETIMIENTO

1-. Aquellas personas físicas y jurídicas que, voluntariamente o por imperativo legal, deseen utilizar el servicio de mediación ofrecido por la Institución de Mediación de Confianza Online, podrán hacer uso de la marca y de la cláusula de sometimiento a la misma, previa solicitud y autorización expresa, y sin coste inicial.

2-. Una vez autorizado, la marca podrá ser utilizada en los sitios web de los que sea titular la entidad usuaria, siempre que estén dirigidos a empresas, profesionales o particulares que no reúnan la condición de consumidor, ya sean estos clientes potenciales o actuales. Se tendrá especial cautela en que la marca "Confianza Online" siempre se acompañe de la denominación "B2B", que no se muestre en sitios web dirigidos a consumidor final o de manera que pudiera inducir a confusión entre la marca Confianza Online general de la Asociación o con los mecanismos de resolución extrajudicial de controversias, en especial el consistente en el Comité de Mediación de Confianza Online.

3-. Además, respecto a la marca y cláusula de sometimiento, la entidad usuaria deberá comprometerse formalmente al cumplimiento de sus condiciones de utilización conjunta, respetando en todo caso los colores y contenido de las mismas, así como de los enlaces de redirección que contengan.

4-. El uso de la marca y de la cláusula de sometimiento implicará la elección de la Institución de Mediación de Confianza Online para la resolución extrajudicial de las eventuales controversias, por parte de la persona física o jurídica que adquiera dicho compromiso.

5-. Este derecho de uso se podrá extinguir por petición unilateral de Confianza Online, titular de la marca, o por cualesquiera de los siguientes motivos, previo preceptivo aviso:

- a) Por desvinculación de la persona física o jurídica con la Institución de Mediación de Confianza Online.
- b) Por la negativa al sometimiento o por el incumplimiento de los acuerdos alcanzados.
- c) Por el impago de cualesquiera de los costes relacionados con el procedimiento de mediación.
- d) Por inducir a confusión a consumidores y usuarios con el Sello Confianza Online o la mediación prestada por el Comité de Mediación de Confianza Online.
- e) Por la inobservancia de las reglas por las que se rige la Asociación o por el incumplimiento del presente Reglamento.
- f) Por cualesquiera otras circunstancias que impliquen una reiterada mala praxis por parte de la entidad usuaria.

6-. Dado su objeto esencial, la mencionada marca no podrá ser dispuesta ni, en todo caso utilizada de tal forma que pueda ser considerado como una marca propia de la entidad usuaria.

7-. La utilización de la marca de manera fraudulenta o sin la autorización expresa constituye una infracción, debidamente sancionada por la legislación correspondiente. Entre otros ilícitos, podría constituir una infracción de los derechos de exclusiva que recaigan sobre la marca, así como de la legislación publicitaria y de competencia desleal, que prohíben los actos de engaño.

8-. Cuando se detecte por parte de la Asociación un uso indebido de la marca, ésta emitirá una primera comunicación amistosa instando a la entidad de que se trate para que retire la marca de Confianza Online o la expresión de que se trate en el plazo de quince (15) días. De persistir la infracción, la Junta Directiva valorará la posibilidad de emprender acciones legales, incluyendo en su caso, la publicación de tal uso indebido en el sitio web de Confianza Online.

9-. La marca es la siguiente y está registrada bajo el número de solicitud M4136858, siendo de titularidad exclusiva de Confianza Online. La misma contendrá un enlace a la página web del servicio (<https://www.mediaciononlineb2b.es/>).



10-. La cláusula de sometimiento será la siguiente, y contendrá un enlace

"Toda controversia derivada de este contrato o que guarde relación con él, incluida cualquier cuestión relativa a su existencia, validez, interpretación, cumplimiento o terminación, queda sometida para su resolución a mediación, encomendándose su administración y la designación de los mediadores a la Institución de Mediación de Confianza Online, de acuerdo con sus Estatutos y Reglamento vigente a la fecha de presentación de la solicitud de mediación."

SOLICITUD DE ADHESIÓN

Los campos con (*) deben ser rellenados de forma obligatoria. En caso contrario no podremos iniciar los trámites.

D./D^a, en representación de con la capacidad legal suficiente en su calidad de , MANIFIESTA LA ADHESIÓN de su entidad a la INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN DE CONFIANZA ONLINE, asociación sin ánimo de lucro.

Razón social*				CIF*
Provincia Registro Mercantil*	Datos Registrales*			
Domicilio*				
Localidad*	Provincia*	C.P.*	País*	
E-mail Genérico*	Teléfono Genérico*		Fax	
Sitio web donde se publicará el Sello*				
Sitios webs adicionales (si existen otros sitios webs de la misma razón social)				
Presidente/Dir. General				E-mail
Director Comercial/Marketing/Comunicación				E-mail
Director de Atención al Cliente				E-mail
Representante ante Confianza Online*				
Cargo	E-mail*	Teléfono contacto		

Las entidades que manifiesten su adhesión al servicio de mediación ofrecido por la Institución de Mediación de Confianza Online, se comprometen a respetar lo dispuesto por el Reglamento que determina su funcionamiento. Asimismo, dichas entidades podrán hacer uso de la marca y de la cláusula de sometimiento de la misma debiendo mostrar ambas en los sitios web de los que sean titulares, previa solicitud y autorización expresa y sin ningún coste inicial. Una vez autorizado el uso de la marca y de la cláusula de sometimiento, la entidad usuaria deberá comprometerse formalmente al cumplimiento de sus condiciones de utilización conjunta, respetando en todo caso los colores y contenido de las mismas, así como de los enlaces de redirección que contengan. El uso de la marca y de la cláusula de sometimiento implicará la elección de la Institución de Mediación de Confianza Online para la resolución extrajudicial de las eventuales controversias, por parte de la persona física o jurídica que adquiera dicho compromiso. Dado su objeto esencial, la marca y la cláusula no podrán ser puestas ni en todo caso utilizadas de tal forma que pueda ser considerado como una marca propia de la entidad usuaria. En especial, la utilización de la marca de manera fraudulenta o sin la autorización expresa constituye una infracción, debidamente sancionada por la legislación correspondiente. Entre otros ilícitos, podrá constituir una infracción de los derechos de exclusiva que recaigan sobre la marca, así como de la legislación publicitaria y de competencia desleal, que prohíben los actos de engaño, al margen de las acciones legales que la Junta Directiva de Confianza Online valoren emprender.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Confianza Online, asociación sin ánimo de lucro, con CIF nº G85804011, domicilio en Carrera de San Jerónimo, 18, 4º 1, 28014, Madrid, teléfono 91 309 13 47 y dirección email: protecciondedatos@confianzaonline.es.

FINES Y BASE JURÍDICA DEL TRATAMIENTO: Confianza Online tratará los datos personales incluidos en la solicitud para los fines que se identifican a continuación:
Finalidad 1: gestionar la solicitud de adhesión al servicio de la Institución de Mediación de Confianza Online, así como el envío de comunicaciones derivadas del mismo. **Base jurídica que legitima este tratamiento:** la ejecución de la relación contractual con Confianza Online.

Finalidad 2: El envío de la newsletter mensual de Confianza Online con las novedades legislativas y de la Asociación, y de especial interés y relevancia de Adigital y/o Autocontrol con carácter informativo. **Base jurídica que legitima este tratamiento:** el consentimiento del interesado, que podrá revocar en cualquier momento.

Finalidad 3: El cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a Confianza Online o requerimientos que realicen los organismos públicos. **Base jurídica que legitima este tratamiento:** el cumplimiento de obligaciones legales.

Los datos solicitados en el formulario son necesarios para los fines anteriores. En caso de no facilitarlos, Confianza Online no podrá tramitar la solicitud.

CATEGORÍA DE DATOS Y PROCEDENCIA: Los datos personales que Confianza Online trata de los interesados serán aquellos que facilite el propio interesado para el mantenimiento de la relación entre las partes (en general nombre y apellidos y datos de contacto).

DESTINATARIOS: Los datos personales serán comunicados a: a) Contrapartes en los procedimientos de resolución de controversias que se sustancien ante la Institución de Mediación de Confianza Online; b) Autoridades y organismos competentes, en la medida necesaria para el cumplimiento de una obligación legal; c) Proveedores de Confianza Online, en su condición de encargados de tratamiento, en el marco de la correspondiente prestación de servicios (asistencia jurídica y contable, destrucción de documentación/información, y prestadores de servicios de tecnologías de la información, como es el alojamiento de datos, servicio de correo electrónico).

TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES: No se realizan transferencias de datos personales fuera de la Unión Europea.

PLAZOS DE CONSERVACIÓN: Los datos personales se conservarán hasta la finalización de la relación entre Confianza Online y la entidad solicitante, salvo que ésta solicite con anterioridad a Confianza Online la supresión de los mismos. A estos efectos, se recuerda al adherido que, en su calidad de responsable del tratamiento, deberá trasladar a Confianza Online, como destinatario al que comunica datos personales, cualquier rectificación o supresión de los datos de sus representantes, autorizados y otras personas de contacto. Una vez concluida la relación, en la medida en que los datos personales de los interesados sean relevantes a efectos de la responsabilidad de Confianza Online frente a las entidades adheridas, esos datos se conservarán, debidamente bloqueados, a disposición de las autoridades judiciales o las administraciones públicas competentes, para la exigencia de las responsabilidades derivadas del tratamiento por el plazo de prescripción de las mismas.

DERECHOS DE LOS INTERESADOS: Los interesados podrán ejercitar ante Confianza Online, en la medida que sean aplicables, los siguientes derechos: acceso a los datos personales, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento, portabilidad de los datos y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento. Los interesados podrán ejercitar estos derechos, identificándose debidamente con su DNI y dirigiéndose por vía postal o electrónica a las direcciones indicadas en el apartado 1. Los interesados también tendrán derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos competente (la Agencia Española de Protección de Datos) si consideran vulnerados sus derechos.

NO deseo recibir la newsletter mensual de Confianza Online con las novedades legislativas y de la Asociación, y de especial interés y relevancia de Adigital y/o Autocontrol con carácter informativo

Firma y Sello:

En , a de de

SOLICITUD DE MEDIACIÓN

Los campos con (*) deben ser rellenados de forma obligatoria. En caso contrario no podremos iniciar los trámites.

1. Datos de la parte reclamante

Nombre o razón social de la parte reclamante*	CIF o NIF*
Nombre y apellidos del representante*	Cargo*
Dirección postal*	
Ciudad*	Código Postal*
Provincia*	País
E-mail*	Teléfono de contacto*

2. Datos de la parte reclamada

Nombre o razón social de la parte reclamada*	CIF o NIF*
Nombre y apellidos del representante*	Cargo*
Dirección postal*	
Ciudad*	Código Postal*
Provincia*	País
E-mail*	Teléfono de contacto*

3. Breve explicación de los hechos que motivan la solicitud de mediación

4. Solución esperada

Declaro/Declaramos haber sido informado/os acerca de las características básicas de la mediación, en especial de la voluntariedad, la confidencialidad y de la imparcialidad del mediador. Durante el tiempo en que se desarrolle la mediación me/nos comprometemos a no ejercitar contra la otra parte ninguna acción judicial en relación con su objeto, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos. Solicito/amos la mediación y acepto/amos las normas básicas que articulan el proceso de mediación, las disposiciones de la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles y el reglamento de la Institución de Mediación de Confianza Online.

Presentado en fecha de de de



Carrera de San Jerónimo, 18, 4º 1

28014 - Madrid

+34 91 309 13 47

info@confianzaonline.es

www.confianzaonline.es