

2 maggio 2019 0:00

Richiesta rimborso windows 'rimbalzata' tra venditore (EPrice) e produttore (Dell)

Salve, ho acquistato un Notebook Dell presso il negozio On-line EPrice, ed ho richiesto prima al venditore e poi al produttore (in questo caso anche con PEC, ma mi è stata data risposta solo tramite e-mail ordinaria) il rimborso della licenza Windows.

Il negozio on line, che in un primo momento negava che fosse possibile ottenere questo rimborso, una volta citata la sentenza della cassazione n. 19161/2014 ha cambiato versione e mi ha risposto:

"ti confermiamo, come da indicazioni della normativa, che per questa richiesta occorre rivolgersi direttamente al produttore."

Quando ho contattato il produttore, la Dell, dopo le numerose telefonate che mi sono state necessarie per ottenere un indirizzo e-mail a cui fare la richiesta di rimborso, ho ricevuto questa risposta:

"Con la presente La prego gentilmente di rivolgersi a TECH DATA ITALIA S.R.L., alla società da cui ha comprato il prodotto.

Non siamo Customer Care della DELL.

Per qualsiasi richiesta dovremo essere contattati direttamente da TECH DATA ITALIA S.R.L."

Durante le varie telefonate uno degli operatori mi ha informato che la Dell non aveva venduto il mio notebook ad EPrice, ma ad una terza società. Immagino quindi che questa "Tech Data S.R.L." sia la società in questione.

Considerando quindi che il venditore mi rimanda al produttore che mi rimanda ad una società con cui io non ho avuto alcun tipo di contatto e di cui ignoravo l'esistenza fino all'arrivo della mail del Customer Care, a questo punto quali sono i passi da seguire per ottenere il rimborso della licenza windows?

Marta, dalla provincia di VT

Risposta:

Deve fare richiesta di rimborso al venditore. Per avere diritto al rimborso occorre NON accettare né utilizzare il sistema preinstallato, il PC può essere anche formattato alla prima accensione. Non è quindi necessario non accettare formalmente la EULA, al contrario il problema si pone SOLO se si accetta o utilizza il SO. Per maggiori info consulti la ns. scheda con le indicazioni a latere :<https://avvertenze.aduc.it/rimborsowindows>