

Marco: Buongiorno, sono Marco. Come posso esserLe utile?

 . Luca Bonissi: Buongiorno, ho acquistato un Ideapad Miix 320 con Windows preinstallato e non ho accettato la licenza, volevo conoscere la procedura per il rimborso.

 Marco: Il rimborso del pc?

 . Luca Bonissi: No, il rimborso del solo costo della licenza Windows, come previsto espressamente dal contratto.

 Marco: Quale contratto?

 Marco: Mi potrebbe far vedere dove l'ha letto?

 . Luca Bonissi: Il contratto l'ho letto quando ho avviato il PC per la prima volta, ne riporto uno stralcio: "... Qualora il licenziatario non accetti le presenti condizioni e non vi si conformi, non potrà utilizzare il software né le relative funzionalità. Il licenziatario potrà contattare il produttore del dispositivo [...] per conoscere le modalità di restituzione del software o del dispositivo e di rimborso del prezzo".

 Marco: Le copio una parte delle condizioni di garanzia Lenovo che sono pertinenti a questo caso:

 Marco: Lei non chiede di restituire a Lenovo il prodotto da Lei acquistato, ma chiede il rimborso del software preinstallato che quantifica nella somma di [ ].

Noi siamo estremamente sensibili alla soddisfazione degli acquirenti di prodotti Lenovo. Tuttavia, non possiamo accogliere la sua richiesta.

Nel materiale di marketing relativo al Lenovo [modello] da Lei acquistato viene chiaramente indicato che esso viene venduto con una determinata quantità di software preinstallato, che costituisce una parte integrante dei nostri prodotti che vengono venduti dal suo rivenditore. Ci sembra pertanto che Lei fosse ben al corrente della natura del prodotto che ha scelto di acquistare (fra molti altri offerti dal suo rivenditore) e che abbia consapevolmente e volontariamente scelto di acquistare questo prodotto comprendente il software preinstallato, pagando il prezzo stabilito dal suo rivenditore.

 . Luca Bonissi: Il software preinstallato non è sicuramente PARTE INTEGRANTE del PC, in quanto lo stesso funziona anche con un diverso sistema operativo. Se fosse parte integrante, infatti, non occorrerebbe accettare alcuna licenza aggiuntiva, in quanto facente parte del prodotto stesso.

 Marco: Lei aveva la scelta di comprare il prodotto con o senza software preinstallato.

 Marco: E' da tanto che ha acquistato il prodotto

 . Luca Bonissi: No, questo modello (che a me interessava in quanto tablet/PC due in uno) era disponibile solo con software preinstallato.

 . Luca Bonissi: L'ho acquistato circa due settimane fa

 Marco: Ho due possibilità per Lei in questo caso:

 Marco: - Contattare il rivenditore e chiedere una sostituzione se possibile

 Marco: - Contattare direttamente il supporto tecnico Microsoft e spiegare loro la situazione e vedere cosa le rispondono

 . Luca Bonissi: Per la prima possibilità, mi occorre avere un'alternativa: mi indichi un modello simile senza Windows preinstallato.

 . Luca Bonissi: Per la seconda, il contratto è chiaro: "... contattare il PRODUTTORE"

 Marco: Guardi, come scritto su, il software viene considerato parte integrante del pc, quindi non posso dirle diversamente.

 . Luca Bonissi: Per la prima soluzione, c'è un modello simile al Miix-320 senza Windows preinstallato?

 Marco: Questo dipende da rivenditore a rivenditore

 Marco: Da qui non le saprei dire

 . Luca Bonissi: Quello che sto chiedendo è se voi producete un modello simile al Miix-320 senza Windows preinstallato (so che producete altri modelli più grandi con FreeDOS). Se ce ne fosse uno, posso restituire il prodotto al rivenditore e acquistare questo modello senza Windows anche da un altro rivenditore

 Marco: Purtroppo non vedo un modello senza sistema operativo  
 Marco: per questo prodotto specifico  
 . Luca Bonissi: Può gentilmente fornirmi l'indirizzo PEC di Lenovo Italia?  
 Marco: Non abbiamo un indirizzo PEC  
 Marco: Questo e' l'indirizzo della sede legale  
 Marco: Lenovo srl Segreen Business Park

Via San Bovio terzo edificio 20090 Segrate

 . Luca Bonissi: OK, grazie mille!  
 Marco: Grazie a Lei e buona giornata.