



 **Veronica:** Buongiorno, sono Veronica. Come posso esserLe utile?

 **. Luca Bonissi:** Buongiorno, avrei bisogno di sapere la procedura per il rimborso del sistema operativo preinstallato sui vostri PC.

 **Veronica:** Buongiorno

Per poterla assistere meglio nella risoluzione del suo problema avrei bisogno di confermare con lei le seguenti info:

Nome e cognome:

Indirizzo:

CAP, Citta' e provincia:

Telefono:

Mail:

Numero di Serie (S/N):


 **. Luca Bonissi:** Luca Bonissi


 **. Luca Bonissi:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx


 **. Luca Bonissi:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx


 **. Luca Bonissi:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx


 **. Luca Bonissi:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx


 **Veronica:** per rimborso intende dire per reinstallare il sistema operativo giusto?


 **. Luca Bonissi:** No: non è stata accettata la licenza di Windows 10, e, come prevede la stessa, è possibile chiedere al produttore il rimborso della licenza non accettata.


 **. Luca Bonissi:** Questa la parte di testo della licenza: «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 o l'installatore oppure il rivenditore, qualora abbia acquistato il software direttamente, per conoscere le modalità di restituzione del software o del dispositivo e di rimborso del prezzo.»


 **Veronica:** quindi ha acquistato un dispositivo senza sistema operativo e poi ha comprato windows per installarlo?


 **. Luca Bonissi:** No, il dispositivo arrivava con pre-installato Windows 10 (altrimenti non avrebbe senso chiedere al produttore il rimborso...)

 **Veronica:** il pc lo ha appena comprato? quando esattamente? entro i primi 14 giorni solari dall'acquisto ci si rivolge direttamente al rivenditore, ha già provato? se ha acquistato sul nostro sito, il rivenditore è digital river e posso darle il numero di telefono


 **. Luca Bonissi:** Mi spiace contraddirla, ma il contratto è cristallino: occorre rivolgersi al PRODUTTORE per chiedere le modalità di rimborso.


 **. Luca Bonissi:** E il rimborso non ha nulla a che vedere con il recesso: il contratto di licenza d'uso non si è nemmeno concluso!


 **Veronica:** può per favore dirmi quando ha acquistato il pc?


 **. Luca Bonissi:** È stato acquistato nel gennaio 2018


 **Veronica:** ed è sempre andato bene? questo problema della licenza si è presentato ora?


 **. Luca Bonissi:** Mi perdoni, ma mi sembra che sta facendo finta di non capire. Cerco di essere più chiaro.


 **. Luca Bonissi:** Il 15 dicembre 2020 il Tribunale di Monza ha condannato Lenovo ad un risarcimento danni di 20.000 Euro per essersi rifiutata di rimborsare il sistema operativo pre-installato


 **. Luca Bonissi:** Ora, se dopo quasi 3 mesi non ha ancora stabilito le procedure per il rimborso, significa che continua a rifiutarsi di adempiere ai propri obblighi contrattuali.


 **Veronica:** le sto facendo delle domande da procedura, per inquadrare meglio il problema, per quanto ne so potrebbe anche essere un bug del sistema o un problema software risolvibile con un ripristino, quindi per cortesia può rispondere alle mie domande? quando avrò tutti i dati potrò valutare ed eventualmente escalare il caso ai miei superiori

 **Veronica:** la mia domanda è la stessa, il pc prima funzionava bene?

 **. Luca Bonissi:** Mi spiace ma le sue domande non sono pertinenti. Non c'è nessun problema con il PC: sto richiedendo il rimborso della licenza del software preinstallato.

 **. Luca Bonissi:** Ed è lei che non ha risposto alla mia domanda: qual è la procedura per il rimborso del sistema operativo preinstallato di cui non è stata accettata la licenza?


 **Veronica:** scusi, stavo controllando ora il seriale


 **Veronica:** per verificare se il pc è nato con windows preinstallato o no

 **Veronica:** e ho notato che il pc è un think

 **. Luca Bonissi:** Sì

 **Veronica:** noi siamo l'assistenza IDEAL, non gestiamo dispositivi think

 **. Luca Bonissi:** A chi posso rivolgermi per i dispositivi think?

 **Veronica:** quindi deve contattare il dipartimento think, ecco il contatto +390230310000 interno

3

 **. Luca Bonissi:** OK, grazie mille e buona giornata

 **Veronica** has disconnected.