

15 febbraio 2008 0:00

Garanzia per modem

Gentile consulente,

ho acquistato presso una catena di ipermercati un modem adsl che si è rivelato difettoso. Mi sono recato presso il servizio dopo-vendita dell'ipermercato per chiederne la sostituzione (come mi era stato consigliato dall'assistente on-line del produttore) ma li mi hanno detto che non potevano sostituirlo immediatamente. Hanno detto che era necessario avviare una pratica di guasto ed inviare il modem al produttore. Mi hanno anche detto che serviva solo il modem e l'antenna con la scatola originale e potevo tenermi tutti gli accessori.

Ho lasciato tutto e siamo rimasti d'accordo che mi avrebbero chiamato appena il produttore avesse rimandato loro il modem riparato o uno nuovo, illudendomi che in un mese si sarebbe risolto tutto. In cambio mi hanno dato un foglio stampato sul momento in cui c'è scritto il nome del centro assistenza, il mio nome ed il mio contatto, cosa ho lasciato, due codici, il numero dello scontrino, e la scritta "i tempi di riparazione non di pendono dalla società ****, che quindi non è responsabile per eventuali ritardi". sotto c'è l'indirizzo ed il telefono del centro assistenza e lo spazio vuoto per la mia firma. Chiedo subito se dovevo chiedere altro.

Ora il mese è quasi trascorso e sono andato presso l'ipermercato a chiedere a che punto fosse la pratica, perchè sto pagando l'abbonamento adsl senza usarla, e mi sono sentito dire che i tempi generalmente sono di 2 mesi, non di un mese. Allora ho chiesto al produttore e loro mi hanno risposto che sostituiscono sempre il prodotto e non lo riparano.

Come posso comportarmi? una messa in mora, forse, ma quanto tempo devo concedere alla società? e cosa posso chiedere? anche un rimborso del costo di abbonamento adsl di questo/questi mesi?

grazie

Giuseppe, da Noci (BA)

Risposta:

legga la nostra scheda sull'argomento e proceda come indicato nei confronti del venditore: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+del+venditore_14358.php)