

26 gennaio 2011 0:00

Problema con Groupon

Spett.le Aduc,

in data 13/06/2010 ho acquistato 2 buoni di Groupon pagando 10 Euro per ciascuno; ogni coupon aveva il valore di 20 Euro ed era utilizzabile dal 14/06/2010 al 14/12/2010 presso il ristorante "Le Maschere e Sushi Fusion". Nel mese di novembre/inizio di dicembre 2010 ho provato ripetutamente a telefonare al ristorante "Le Maschere e Sushi Fusion" per prenotare una cena per 2 persone, ma non sono mai riuscito a trovare nessuno; temendo che il ristorante avesse addirittura chiuso, sono passato personalmente in data 12/12/2010. Al ristorante mi hanno confermato che l'esercizio era stato chiuso per un lungo periodo a causa della malattia del gestore. Appena messo piede nel ristorante, ho comunicato il desiderio di utilizzare i miei coupon per la cena e la ristoratrice mi ha detto che non li avrebbe accettati; ho ribattuto che i buoni erano ancora validi ma la ristoratrice mi ha spiegato che non accettava quei buoni perché Groupon non ha mai pagato il suo ristorante per lo stesso tipo di buoni che altri clienti avevano utilizzato nei mesi precedenti. In conclusione, non c'è stato modo di cenare in quel ristorante utilizzando i buoni. La ristoratrice mi ha detto di rivolgermi direttamente a Groupon. In data 13/12/2010 ho telefonato all'assistenza Groupon, spiegando la situazione; non hanno fatto alcun problema, mi hanno detto di inviare una mail con la richiesta ed avrebbero proceduto con il rimborso. Ho inviato la prima mail in data 13/12/2010 specificando gli estremi dei buoni e la richiesta di rimborso, ma mi è stato risposto che i buoni erano scaduti e non potevano procedere al rimborso.

Ho ribattuto che sia il mio tentativo di utilizzo dei buoni che la mia richiesta di rimborso sono avvenute entro l'intervallo di validità temporale dei buoni, e la risposta è stata che non ho seguito quanto indicato nel regolamento per il diritto di revoca. Tengo a precisare che io ho chiesto il rimborso perché non ho potuto usufruire (nel loro periodo di validità) dei buoni da me acquistati e PAGATI, non è stato un mio desiderio non poter usufruire dei buoni: io non voglio revocare l'acquisto per mia volontà.

La risposta dall'assistenza Groupon è nuovamente stata: "Non procederemo a revocare il coupon e restituirle il credito in quanto il diritto di recesso doveva essere effettuato entro il periodo previsto, anche se è il partner non li ha accettati. Lei invece ci scrive ormai a documento scaduto" Cosa posso fare per avere il rimborso? Riporto in allegato lo scambio di mail intercorso in ordine cronologico e i coupon. Ringraziando anticipatamente per il supporto che mi vorrete dare, porgo i miei più cordiali saluti.

Jessica, da Milano

Risposta:

a nostro avviso le risposte della Groupon sono inconsistenti e si riferiscono a clausole del contratto (le condizioni generali che si trovano anche sul loro sito) che non riguardano il suo caso. E' evidente che cercano di scaricarsi la responsabilità che però a nostro avviso c'è come c'è la loro inadempienza (l'art.1 delle condizioni contrattuali recita "Groupon (...) deve solamente far sì che il voucher garantista al cliente finale il diritto all'erogazione della prestazione da parte del partner). Detto questo a nostro avviso lei può intimare alla società il rimborso dei buoni dettando un termine per adempiere e minacciando, in difetto, di ricorrere alle vie giudiziarie. Qui istruzioni:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php