

9 gennaio 2002 0:00

Subject: Problemi con Gedeo / De Agostini

Cara Redazione, mi chiamo Luciano e vi scrivo per avere un consiglio.

Ho acquistato l'enciclopedia Gedeo della casa editrice De Agostini, sia cartacea che su CdRom (composta da due CD). Circa due mesi fa' mio figlio doveva preparare una ricerca per la scuola, pensando di poterlo aiutare ho avuto la brillante idea di installare l'enciclopedia sul mio Pc.

L'installazione e' completamente guidata e a detta del software terminata correttamente.

Al momento dell'esecuzione pero' mi viene visualizzato un messaggio che mi informa che il Cd inserito non e' valido e che devo inserire il Cd corretto e rilanciare il programma.

Il giorno 11-11-2001 scrivo all'assistenza clienti (multimedia.assistenza@deagostini.it) spiegando il problema.

Il giorno dopo (12-11-2001) nella posta elettronica trovo una mail di risposta con alcune indicazioni che non risolvono un bel niente, cosa che segnalo tempestivamente nello stesso giorno.

Il giorno 22-11-2001 non avendo avuto notizie da parte loro ho scritto nuovamente che mi rispondevano il 23-11-2001 invitandomi ad inviargli un file di configurazione (cdcops.ini) presente sul disco rigido e che ho inviato lo stesso giorno.

Il giorno 01-12-2001, ovviamente, non avendo ricevuto risposta ho provveduto a scrivere nuovamente.

Naturalmente non ho avuto risposta neanche questa volta, per cui il giorno 04-12-2001 ho nuovamente provveduto a scrivere chiedendo cosa fosse successo.

La stessa cosa ho fatto il 23-12-2001, ma il 27-12-2001 capita un fatto anomalo, il centro di assistenza mi chiede la configurazione del mio Pc. Inutile dire che rispondo immediatamente fornendo tutte le informazioni del caso, ma, ad oggi, dell'assistenza non ho avuto notizie.

Nell'arco di tempo dal 4-12-2001 al 23-12-2001 ho telefonato piu' volte anche al numero verde dell'assistenza (800-253155) che mi diceva che mi avrebbe fatto avere informazioni utili tramite Email, ma ovviamente non sono mai arrivate. Inoltre, sono stato anche invitato, dal servizio clienti (non dal centro assistenza), ad acquistare la nuova versione che "...tanto costa poco, 100.000/150.000£...".

Vorrei, cortesemente, sapere cosa e' possibile fare in questo caso e come.

Unisco in allegato tutto lo scambio di corrispondenza tenuto con l'assistenza.

Vi ringrazio anticipatamente e vi saluto.

Risposta:

Poiche' le e' stata dimostrata, comunque, una certa disponibilita', ci si potrebbe aspettare un comportamento serio da parte societa', a fronte di una contestazione formalmente corretta (e comunque, se cosi' non fosse, vorra' dire che avra' in mano la messa in mora gia' formalizzata).

Occorre pertanto che invii una raccomandata A/R alla Societa', contestando il malfunzionamento del programma ed intimando di provvedere alla risoluzione del problema, effettuando una sostituzione del prodotto -in quanto presumibilmente difettato (alleghera' in copia le E-mail inviate)- entro e non oltre 15gg. dal ricevimento della raccomandata medesima; avvisando che -in difetto- adira' le vie legali, considerandoli inadempienti.

Valuti la proposta e -in caso contrario- si rivolga al giudice di pace (inizialmente in conciliazione).