

2 luglio 2016 0:00

Tablet portato a cambiare il vetro e riconsegnato malfunzionante

Buongiorno, di seguito la descrizione dell'accaduto:

Il vetro del tablet si rompe e, poiché non è più in garanzia, decido di portarlo in un negozio di riparazioni generico, non per risparmiare ma perché la casa madre non effettua quel tipo di riparazione bensì sostituisce il tablet con uno rigenerato che deve essere di nuovo personalizzato.

Il tablet mi viene riconsegnato dopo pochi giorni con un vetro a cui manca un sensore (che fa spengere lo schermo alla chiusura della custodia) e col tasto difettoso (poco sensibile alla pressione).

Lo riporto al negozio. Mi assicurano che la sostituzione sarà fatta in circa 5 giorni non appena il nuovo vetro verrà consegnato dal fornitore.

Dopo 3 settimane la riparazione non è ancora stata fatta perché neanche il nuovo vetro aveva il sensore e ne stanno aspettando un altro da un diverso fornitore.

Dopo 4 settimane ritiro il tablet.

Chiedo che la garanzia sul loro lavoro (3 mesi) venga aggiornata a quella data.

La richiesta viene soddisfatta ma ricevo delle risposte maleducate e corrucciate.

Dopo pochi minuti di utilizzo del tablet, il vetro si stacca del tutto.

Riesco comunque a notare che manca il sensore.

Riporto il tablet.

Viene fissato meglio il vetro che si era staccato e mi dicono di riportarlo la settimana seguente per cambiare il vetro con uno che ha il sensore e che devono ordinare dal fornitore.

Nel frattempo utilizzando il tablet mi rendo conto che il touch screen non funziona: le finestre si aprono e chiudono da sole, i menu compaiono e scompaiono da soli, le schermate traballano, il touch non è sensibile, insomma inutilizzabile.

A questo punto quello che farò è riportare il tablet e far cambiare il vetro, facendo presente tutti i malfunzionamenti che sono stati causati, ma sono sicura che niente verrà risolto perché mi sembrano chiaramente persone non in grado di effettuare la riparazione.

Inoltre da quando l'ho ritirato la batteria dura pochissimo, e poiché ho sentito un altro cliente lamentare la stessa cosa, sono sicura che anche questo problema sia stato causato da loro.

La mia domanda quindi è: c'è un modo per farsi rimborsare la riparazione che ho pagato loro (120 euro) e che non solo non è andata a buon fine ma ha causato un danno probabilmente irreparabile?

Grazie

Valentina, da Pisa

Risposta:

certo, lei deve pretendere che tengano fede agli impegni presi e rimedino lì dove hanno sbagliato e aggravato la situazione. Si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php