

22 ottobre 2016 0:00

intervento whirlpool in garanzia MAI effettuato

Gentili,

vorrei avere chiare indicazioni su come procedere nei confronti della casa produttrice in oggetto per ottenere la riparazione/rimborso per un reclamo aperto un anno a cui NON e' mai stato dato seguito.

Abbiamo aperto come da procedura una contestazione telefonica in data Giugno 2015 per un frigo ancora in garanzia. la garanzia sarebbe scaduta il mese successivo.

Il tecnico non si e' presentato e abbiamo atteso invano. Dopo varie telefonate tutte a pagamento, le ultime delle quali registrate e' passato un anno e non si e' ancora risolta la questione o meglio whirlpool nega di poter riparare il frigo. Solo oggi mi e' stato dato finalmente un indirizzo email a cui scrivere per rendere formale il reclamo. Faccio presente che la richiesta di intervento era relativa ad una lacerazione della parete del frigo, che i vari operatori del servizio clienti sostengono sia stato risolto 'telefonicamente' (ho le telefonate registrate). Come puo' una lacerazione risolversi al telefono?

Attendo vostro cortese riscontro e ringrazio in anticipo

Alessandra, da Castelfranco Emilia (MO)

Risposta:

visto che si e' rivolto inutilmente all'assistenza del produttore, la cui garanzia commerciale offerta e' quella descritta nell'apposito libretto della confezione di acquisto, e' opportuno farsi valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

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

se il reclamo e' stato comunicato nei termini dovuti, descrivendo e documentando la difformita' del prodotto ed intimando il rispetto della suddetta garanzia commerciale.

Qui la nostra scheda pratica sulla garanzia legale/commerciale:

http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php