

28 gennaio 2017 0:00

## Reclamo nei confronti della ditta Alphaink

Spett.le ADUC

In data 05.11.2016 abbiamo, come comprovato da fattura allegata, acquistato sul sito della ditta Alphaink il seguente prodotto: AI-SCX-D6555A Toner compatibile per Samsung.

All'inserimento del prodotto nella nostra stampante Multifunzione Samsung MultiXpress 6545N, è comparso il seguente messaggio: "TONER NON COMPATIBILE".

Dopo vari tentavi, siamo riusciti a contattare la segreteria della ditta in questione che ci ha indirizzati al servizio di assistenza con cui si riesce a comunicare solamente via e-mail.

Il servizio di assistenza, dopo vari giorni, ci ha chiesto di inviare a nostre spese il prodotto per un controllo!

Se per un articolo di euro 40 non funzionante da rimandare al mittente per sostituzione, bisogna da acquirente far fronte alle spese di trasporto - che variano, a seconda del corriere, tra 23 e 25 euro - occorre chiedersi quale sia la convenienza.

Tuttavia abbiamo, a nostre spese, rispedito l'articolo al fornitore, che dopo alcune settimane, ci ha risposto quanto segue: non ci è possibile sostituire il toner in quanto risulta che manca una vite e il sigillo di garanzia del prodotto. Riteniamo che sia una scusa da parte del venditore per evitare di rimborsarci la cifra spesa o perlomeno di riconoscerci un credito. In effetti, da parte nostra, nessuna vite è stata tolta, anche perché non vi era necessità e soprattutto, facendo il lavoro di stampa da quasi vent'anni, sappiamo che le confezioni di toner non vanno manovrate.

In conclusione, la Ditta Alphaink, tramite il commercio online e l'esclusiva comunicazione via e-mail, oltre a vendere articoli non conformi e chiedere agli acquirenti di accollarsi le spese di trasporto per la spedizione di articoli non funzionanti, impedisce loro, di fatto, di essere rimborsati o di avere la merce sostituita come previsto dalla legge.

Distinti saluti

Avi, da Firenze (FI)

### Risposta:

lei ha ragione e loro hanno torto. Le spese di spedizione devono essere a loro carico e le devono cambiare il toner perché non conforme agli accordi intercorsi tra voi. Qui la nostra scheda pratica sulla garanzia legale:

[http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore\\_14358.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/garanzia+dei+prodotti+due+anni+carico+venditore_14358.php)